

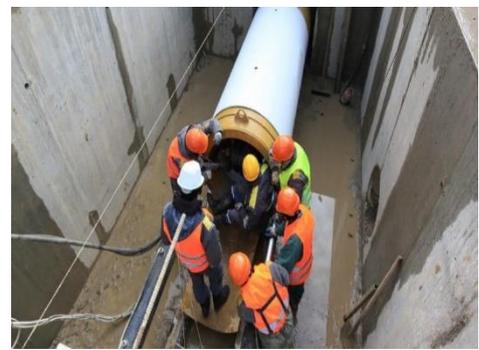


الدَّيَّوان الوطني للتطهير  
OFFICE NATIONAL DE L'ASSAINISSEMENT

# SCAST

## Concession pour l'exploitation de l'ouvrage d'assainissement collectif : Lot SUD

Préparation et mise en œuvre du plan de  
mobilisation des parties prenantes (PMPP)  
du concessionnaire



A23-16

Février 2024

**SCET**  
**TUNISIE**

2, Rue Sahab Ibn Abbad - BP16  
1002 Tunis Belvédère -Tunisie  
Tél : 216 71 800 033  
Fax : 216 71 785 066  
E-mail : [deha@scet-tunisie.com.tn](mailto:deha@scet-tunisie.com.tn)

**CONCESSION DE L'EXPLOITATION D'OUVRAGES  
D'ASSAINISSEMENT COLLECTIF****Lot 2 : Sud****Plan de Mobilisation des Parties Prenantes****Rapport**

A23-16

Février 2024

**Grille de révision**

Indice	Date d'émission	Objet de modification	Etabli par	Approuvé par	Validé par
A	Octobre 2023	Première édition du rapport	N. DZIRI B. KHESSAISSIA	O. SAADI	F. BEN ATIG
B	Janvier 2024	Deuxième du rapport	N. DZIRI B. KHESSAISSIA	O. SAADI	F. BEN ATIG
C	Février 2024	Rapport Final	N. DZIRI B. KHESSAISSIA	O. SAADI	F. BEN ATIG

## SOMMAIRE

1.	Introduction .....	4
2.	Contexte général .....	5
2.1.	Convention de partenariat de concession .....	5
2.2.	Description du projet : Objectifs et buts potentiels .....	6
2.3.	Les zones d'intervention.....	7
2.4.	Impacts potentiels de projet .....	8
2.4.1.1.	Impacts potentiels positifs .....	8
2.4.1.2.	Impacts potentiels négatifs.....	8
3.	Les champs d'application.....	11
3.1.	Les lois et réglementations tunisiennes.....	11
3.2.	Législations internationales : Les normes environnementales et Sociales N°10.....	14
3.3.	Convergence et divergence :.....	15
4.	Politiques envisagés.....	22
5.	Identification des parties prenantes .....	22
5.1.	Identification des parties prenantes .....	22
5.2.	Inventaire des Parties prenantes .....	23
5.3.	Identification des groupes vulnérables .....	28
5.4.	Aspet genre : .....	29
6.	Analyse des parties prenantes .....	30
7.	Cadre de mobilisation des parties prenantes.....	33
8.	Le plan de mobilisation des parties prenantes.....	36
8.1.	Les objectifs .....	36
8.2.	Les outils et les méthodes de mobilisation des parties prenantes .....	37
8.3.	Les supports de communication à utiliser et méthode de diffusion de l'information .....	37
8.4.	Les messages clé à diffuser .....	39
8.5.	Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables	39
	Communication de crise .....	42
9.	42	
10.	Mise en œuvre de consultations publiques et divulgation antérieurs.....	45
10.1.	Etape préalable.....	45
10.1.1.	L'importance de consultations publiques lors des rencontres .....	45
10.1.2.	Les activités réalisées .....	45
10.1.2.1.	Organisation des réunions et des entretiens.....	46

10.1.2.2.	L'Outil utilisé lors des rencontres : Le guide d'entretien. ....	49
10.1.3.	Les principales préoccupations des parties prenantes lors des entretiens et consultations publiques réalisées : .....	50
10.1.3.1.	Préoccupations de SEGOR .....	50
10.1.3.2.	Préoccupations des directeurs régionaux de l'ONAS .....	51
10.1.3.3.	Préoccupations de l'unité de concession SUD .....	52
10.1.3.4.	Préoccupations des responsables de SUEZ .....	52
10.1.3.5.	Préoccupations des parties prenantes lors de consultations publiques .....	52
10.1.4.	Réponses apportées par le consultant .....	55
10.1.5.	Les suggestions et les recommandations .....	56
10.1.5.1.	Les suggestions des responsables de SEGOR .....	56
10.1.5.2.	Les suggestions des directeurs régionaux de l'ONAS .....	56
10.1.5.3.	Les suggestions de l'unité de concession SUD .....	57
10.1.5.4.	Les suggestions des responsables de SUEZ .....	57
10.1.5.5.	Les réponses et les suggestions des Responsables de SCAST, unité de concession, et les Direction régionale de l'ONAS lors des consultations publiques : .....	57
10.2.	Etape Future .....	62
10.2.1.	Calendrier et échéancier .....	62
10.2.2.	Le budget : .....	65
10.2.3.	Responsabilités et besoins en ressources .....	66
11.	Mécanisme de gestion de plaintes (MGP) .....	66
11.1.	Mise en place d'un MGP dédié aux riverains et bénéficiaires .....	66
11.1.1.	Objectif .....	66
11.1.2.	Champ d'application de MGP et ses outils .....	67
11.1.3.	Structure de mécanisme de gestion des plaintes .....	67
11.1.4.	Procédure de règlement de plaintes .....	69
11.2.	Mise en place d'un MGP dédié aux travailleurs .....	73
11.3.	Mise en place du MGP .....	76
11.3.1.	Renforcement de capacité .....	76
11.3.2.	Divulgateion continue de l'information concernant le MGP .....	77
11.3.3.	Suivi, rapportage et Divulgateion continue de l'information .....	77
12.	Conclusion .....	78
ANNEXES	.....	80
Annexe 1 :	Zones du projet .....	81
Annexe 2 :	Comptes rendus .....	84
Annexe 3 :	Modèle de fiche de recueil des plaintes .....	85
Annexe 4 :	Registre de plainte .....	86

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 2-1 : Liste des aménagements projetés dans les quatre régions .....	7
Tableau 3-1 : Convergence et divergence entre les lois tunisiennes et les normes environnementales et sociales.....	16
Tableau 6-1 : Analyse des parties prenantes.....	32
Tableau 7-1 : Cadre de mobilisation des parties prenantes.....	34
Tableau 10-1 : La liste des entretiens réalisés avec les Responsables de l'ONAS .....	46
Tableau 10-2 : La liste des entretiens réalisés avec les responsables de SEGOR.....	47
Tableau 10-3 : La liste des entretiens réalisés avec les responsables de SUEZ .....	47
Tableau 10-4 : Les réunions pour un bilan d'avancement des études en cours avec les Responsables de SCAST .....	47
Tableau 10-5 : La liste des consultations publiques réalisées dans les régions concernées .....	47
Tableau 10-6 : Budget de mobilisation des parties prenantes et diffusion d'informations ..	65
Tableau 10-7 Besoin en ressources humaines pour la mise en œuvre du PMPP.....	66
Tableau 11-1 Dispositif de Gestion des Plaintes/Réclamations.....	68

## LISTE DES FIGURES

Figure 1-1 : Illustration du processus de PMPP .....	5
Figure 6-6-1 : Schéma d'analyse des parties prenantes.....	31
Figure 9-1 : Processus de la communication dans la crise.....	42
Figure 9-2 : Réunion de crise.....	44
Figure 11-11-1 : Schéma représentatif des Interactions entre l'ONAS, la SCAST et le plaignant .....	69
Figure 11-2 : Schéma représentatif de la gestion des plaintes par la SCAST .....	70
Figure 11-3 : Procédures et mécanismes de gestion des plaintes pendant les jours et les heures ouvrées.....	71
Figure 11-4 : Procédures et mécanismes de gestion des plaintes pendant hors des heures ouvrées .....	71
Figure 11-5 : Outils informatiques utilisés.....	72
Figure 11-6 : Mécanisme de gestion des plaintes pour les collaborateurs .....	74
Figure 11-7 : Mécanisme de gestion des plaintes liées aux VBG-AES/HS .....	76

## ACRONYMES

<b>AES/HS</b>	Abus et Exploitations Sexuels/Harcèlements Sexuels
<b>ANGED</b>	Agence Nationale de Gestion des Déchets
<b>ANPE</b>	Agence Nationale de Protection de l'Environnement
<b>APAL</b>	Agence de Protection et de l'aménagement du littoral
<b>BM</b>	Banque Mondiale
<b>CRDA</b>	Commissariat Régional Au Développement Agricole
<b>EIE</b>	Etude d'Impact Environnemental
<b>GDA</b>	Groupement de Développement Agricole
<b>INSSPP</b>	Instance Nationale de Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires
<b>MGP</b>	Mécanisme de Gestion des Plaintes
<b>NES</b>	Norme Environnementale et Sociale
<b>NP</b>	Norme de Performance
<b>ODC</b>	Organisation Tunisienne de Défense de Consommateur
<b>ODS</b>	Office de Développement du Sud
<b>ONAS</b>	Office National de l'Assainissement de la Tunisie
<b>ONG</b>	Organisation Non Gouvernementale
<b>PGES</b>	Plan de Gestion Environnemental et Social
<b>PMPP</b>	Plan de mobilisation des Parties Prenantes
<b>PO</b>	Politique Opérationnelle
<b>PPP</b>	Partenariat public privé
<b>SCAST</b>	Suez Concession Assainissement Sud Tunisien
<b>SEGOR</b>	Société d'Exploitation et de Gestion des Ouvrages et Réseaux
<b>SFI</b>	Société Financière Internationale
<b>SGES</b>	Système de Gestion Environnementale et Sociale SGES
<b>SONEDE</b>	Société Nationale d'Exploitation et de Distribution des Eaux
<b>STEG</b>	Société Tunisienne de l'Electricité et du Gaz
<b>STEP</b>	Station d'Épuration
<b>SUEZ</b>	Multinationale Française de Gestion de l'Eau et des Déchets.
<b>TPI</b>	Tribunaux de Première Instance
<b>TT</b>	Tunisie Télécom
<b>UGTT</b>	Union Générale Tunisienne du Travail
<b>URAP</b>	Union Régionale de l'Agriculture et de la Pêche
<b>UTAP</b>	Union Tunisienne de l'Agriculture et de la Pêche
<b>UTICA</b>	Union Tunisienne de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat
<b>UV</b>	Rayons ultraviolets
<b>VBG</b>	Violence Basée sur le Genre

## 1. Introduction

Le présent rapport constitue un outil opérationnel stratégique dénommé le « Plan de mobilisation des Parties Prenantes » (PMPP). Élaboré avec rigueur au cours des mois d'Août Septembre et octobre 2023 par l'équipe du bureau d'étude SCET- TUNISIE, agissant en qualité de consultant pour le groupement SCAST, ce plan revêt une importance considérable dans le cadre du projet de concession Sud.

L'élaboration du PMPP a été confiée à une équipe d'experts, ayant acquis une solide expérience dans la gestion de grands projets internationaux, ce qui permet de garantir que le plan proposé repose sur des bases solides et qu'il soit conforme aux meilleures pratiques en matière de mobilisation des parties prenantes.

Il est important de noter que le PMPP s'inscrit dans le cadre plus vaste du portefeuille d'outils opérationnels pour améliorer la gestion environnementale et sociale de projets. Il représente une étape clé dans la démarche de concession en visant à créer un projet responsable et durable qui prenne en compte les intérêts et les préoccupations de toutes les parties prenantes impliquées.

Ce rapport est structuré de manière à fournir une orientation claire et détaillée pour la mise en œuvre du PMPP du concessionnaire. Les chapitres qui le composent aborderont les aspects essentiels, allant de l'identification des parties prenantes à la mise en place de stratégies de mobilisation et de communication, en passant par la gestion des relations et la résolution proactive des problèmes, plaintes et réclamations. Chacun de ces chapitres constitue une pièce maîtresse du puzzle, contribuant à la réussite globale de notre projet en favorisant l'engagement actif et positif de toutes les parties prenantes concernées.

En résumé, ce document est composé des chapitres suivants :

- **Contexte et Objectifs** : Ce chapitre énonce les motivations et les objectifs du PMPP, détaillant les raisons de sa création et les bénéfices attendus pour le projet.
- **Champs d'application** : Ce chapitre met l'accent sur les lois et les réglementations tunisiennes et internationales qui régissent la mise en œuvre du projet.
- **Identification des Parties Prenantes** : Ce volet identifie et classe les parties prenantes pertinentes pour le projet, en mettant l'accent sur leur niveau d'influence et d'impact.
- **Méthodologie** : Il expose la méthodologie employée pour élaborer le PMPP y compris l'analyse des parties prenantes, et la formulation des stratégies de mobilisation.
- **Stratégies de Mobilisation** : Ce chapitre présente en détail les stratégies élaborées pour engager efficacement les parties prenantes, en vue de leur implication active et de leur soutien continu.
- **Mécanisme de gestion de plaintes** : Ce chapitre met en place les structures et les mécanismes nécessaires pour résoudre les conflits et les problèmes qui peuvent surgir tout au long du projet.
- **Suivi et Évaluation** : Il traite des mécanismes mis en place pour suivre et évaluer la mise en œuvre du PMPP, permettant ainsi son ajustement en temps réel en fonction de l'évolution du projet.
- **Conclusion** : Enfin, ce rapport se termine par une synthèse des conclusions clés.

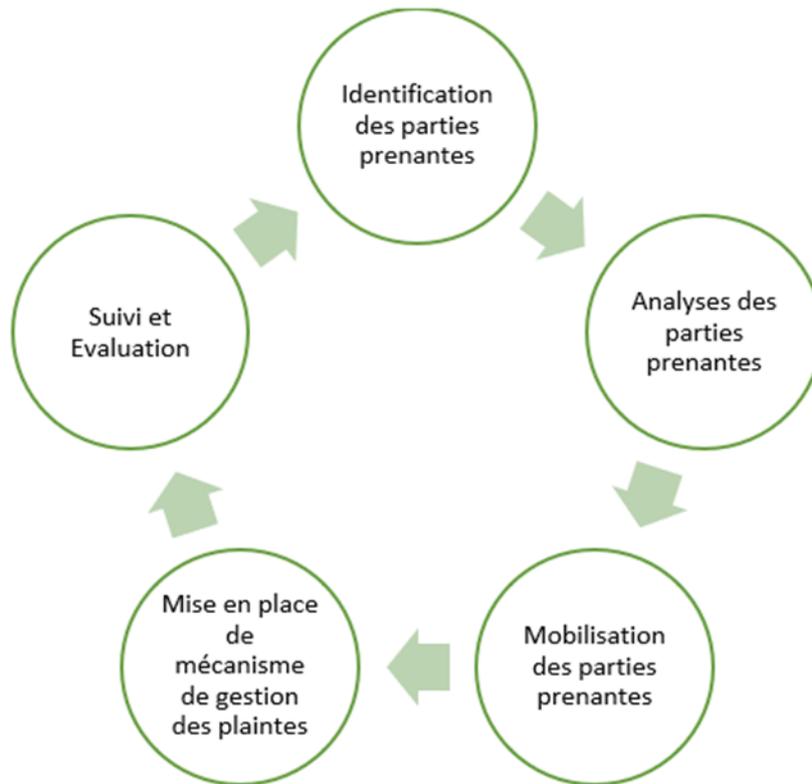


Figure 1-1 : Illustration du processus de PMPP

## 2. Contexte général

### 2.1. Convention de partenariat de concession

Le partenariat public-privé entre le groupement SCAST et l'Office National de l'Assainissement de la Tunisie (ONAS) représente une étape significative dans le développement du secteur de l'eau et de l'assainissement en Tunisie. C'est la première fois qu'un partenariat de ce type est établi dans le pays, ouvrant la voie à de nouvelles opportunités de coopération entre le secteur public et le secteur privé pour améliorer la gestion de l'eau et de l'assainissement. L'objectif de cette alliance est de prendre en charge la gestion du service public d'assainissement collectif dans les gouvernorats de Sfax, Gabès, Médenine et Tataouine.

D'une durée de 10 ans, ce contrat de concession est évalué à 200 millions d'euros et sera financé conjointement par la Banque Mondiale, pour les travaux de réhabilitation et d'extension des infrastructures, et par l'État tunisien, pour l'exploitation et la maintenance de ces infrastructures.

Ce partenariat revêt une importance capitale pour le développement économique et social du sud de la Tunisie. Il vise à relever plusieurs défis auxquels le secteur de l'assainissement est confronté en Tunisie. Parmi ces défis, on peut citer l'augmentation de la population urbaine, la pression sur les ressources en eau, la nécessité de moderniser les infrastructures vieillissantes et l'amélioration globale de la qualité des services d'assainissement.

Le choix de SCAST pour assurer les services d'assainissement des eaux usées de près d'un million d'habitants dans ces quatre gouvernorats est le fruit de l'expertise avérée dans le domaine de la gestion de l'eau et de l'assainissement de la société SUEZ qui est le chef de file du groupement.

Le contrat comprend la gestion opérationnelle et l'entretien de 14 stations d'épuration d'eaux usées, 106 stations de pompage et un réseau d'assainissement de près de 1 900 kilomètres, ayant une capacité de traitement de 39 millions de mètres cubes par an.

Outre l'exploitation et la réhabilitation des infrastructures existantes, le partenariat vise également à mettre en œuvre des travaux complémentaires permettant la réutilisation des eaux usées dans l'agriculture grâce à des procédés de traitement avancés tels que l'utilisation des rayons ultraviolets (UV) et l'élimination du phosphore pour les milieux sensibles.

En s'associant à SCAST, l'ONAS va tirer parti de l'expertise technique, des technologies innovantes et des meilleures pratiques développées à l'échelle internationale dans le secteur de l'assainissement.

## **2.2. Description du projet : Objectifs et buts potentiels**

Le présent document est le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du projet de concession pour l'exploitation de l'ouvrage d'assainissement collectif : Lot SUD.

Le projet de concession se déploie autour de la revitalisation et de l'amélioration des infrastructures hydrauliques déjà en place dans quatre villes : Sfax, Gabès, Médenine et Tataouine. Au cœur de ce projet réside la volonté de résoudre les problèmes de pollution de l'eau qui affectent la région. Ceci sera réalisé en restaurant les installations de traitement existantes et en instaurant des mécanismes pour garantir leur exploitation et leur maintenance de manière efficace. Deux piliers essentiels sous-tendent cette proposition : la remise en état des installations et leur gestion opérationnelle, ces deux aspects s'entrelaçant au fur et à mesure de l'avancement du projet.

En ce qui concerne la réhabilitation des installations existantes, une attention particulière est portée à la revitalisation des infrastructures. Cette phase de remise en état répond aux impératifs de qualité des eaux rejetées au niveau secondaire, tout en optimisant la gestion des ressources hydriques disponibles.

Dans le domaine de la gestion opérationnelle et de la maintenance, le projet se concentre sur la gestion continue et la maintenance des installations après leur réhabilitation.

L'objectif est d'assurer une performance optimale de ces installations tout au long de la progression du projet. Cette démarche entraîne la création de nouveaux emplois, le renforcement des compétences du personnel et l'adoption de technologies modernes pour maximiser l'utilisation des eaux traitées en agriculture, tout en surveillant attentivement la qualité de l'eau. Au final, le projet a pour objectif de rétablir la fonctionnalité des installations existantes tout en assurant leur gestion efficace pour garantir un impact positif sur la région et ses ressources hydriques.

C'est dans ce cadre que le PMPP a été élaboré en stricte conformité avec la NES n°10 du cadre Environnemental et social de la Banque Mondiale, reconnaissant ainsi l'importance d'une collaboration ouverte et transparente entre le concessionnaire et toutes les parties prenantes impliquées dans le projet. Cette approche s'inscrit dans le cadre des meilleures pratiques internationales. De plus, le PMPP respectera scrupuleusement la législation tunisienne concernant la mobilisation des parties prenantes dans le cadre des études d'impact environnemental relatives au projet d'assainissement.

Ce plan détaille la méthodologie que le Projet suivra pour mettre en place un programme de dialogue solide avec l'ensemble des groupes de parties prenantes impliqués. Il convient de noter que le PMPP est un document évolutif qui sera élaboré de manière itérative tout au long de la vie du projet.

Son exécution se fera de manière appropriée, visant à cultiver des relations solides, constructives et transparentes entre l'ONAS, SCAST, ainsi que les autres parties prenantes

du projet. L'objectif principal est de promouvoir une gestion efficace des risques et des impacts environnementaux et sociaux associés au projet, tout en favorisant une communication ouverte pour une meilleure compréhension et une gestion proactive des défis qui pourraient se présenter.

### 2.3. Les zones d'intervention

Les travaux de réhabilitation et de maintenance des installations revêtent une importance capitale, couvrant un vaste territoire englobant quatre villes stratégiques : Sfax, Gabès, Médenine et Tataouine. Ces interventions sont cruciales pour assurer le fonctionnement optimal et la durabilité des infrastructures dans ces régions vitales.

Les tableaux et les figures que nous présentons ci-dessous fournissent une vue détaillée des travaux spécifiques qui seront entrepris dans chaque ville. Chaque région présente des besoins et des exigences uniques en matière de réhabilitation et de maintenance, et notre plan d'action a été élaboré avec une précision minutieuse pour répondre de manière efficace et ciblée à ces besoins spécifiques.

Ces tableaux et figures serviront de référence cruciale pour la planification et la mise en œuvre des travaux. Ils détaillent le nombre de kilomètres de réseaux à réhabiliter, le nombre de stations de pompage à entretenir, ainsi que la quantité d'eaux usées traitées par mètre cube dans chaque station d'épuration, pour chaque projet dans chaque ville. Cette approche transparente garantit que toutes les parties prenantes et les acteurs impliqués peuvent suivre de près l'avancement et les résultats des travaux, favorisant ainsi une gestion rigoureuse du processus.

En somme, notre stratégie repose sur une planification méticuleuse et une personnalisation des interventions adaptées à chaque région, tout en étayant nos décisions par des données visuelles claires, illustrant en détail les travaux à réaliser dans les villes de Sfax, Gabès, Médenine et Tataouine.

Cela garantit une gestion efficace et une exécution réussie de ce projet essentiel de réhabilitation et de maintenance des installations, répondant ainsi aux besoins spécifiques de chaque communauté et à l'ensemble de la région.

**Tableau 2-1 : Liste des aménagements projetés dans les quatre régions**

Région	Ville	Réseau (Km)	Nombre de Station de Pompage	STEP M3/j nominal
<b>Sfax</b>	Nord Sfax	269	8	<b>17900</b>
	Sfax Sud	274	9	<b>49500</b>
	Jebeniana	49	2	<b>1312</b>
	Kerkennah	60	6	<b>2700</b>
	El Hancha	30	-	<b>700</b>
	Aguareb	25	1	-
	Maharas	95	7	-
<b>Gabès</b>	Gabès	185	17	<b>22100</b>
	Mareth/Zarat	82	2	<b>2860</b>
	El Hamma	119	5	<b>4061</b>
	Metouia	87	2	<b>2700</b>
<b>Médenine</b>	Médenine	95	4	<b>8870</b>
	Djerba Ajim	48	5	<b>1950</b>
	Djerba Aghir	83	23	<b>15730</b>
	Zarzis	83	8	<b>1335</b>
	Ben Guerden	75	4	<b>5200</b>
<b>Tataouine</b>	Tataouine	239	3	-
<b>Total</b>		<b>1898</b>	<b>106</b>	<b>14</b>

Source Scast

## 2.4. Impacts potentiels de projet

### 2.4.1.1. Impacts potentiels positifs

- Impacts technologiques :

Ce projet permettra d'améliorer la qualité des services d'assainissement en Tunisie, en mettant l'accent sur des solutions personnalisées adaptées aux besoins spécifiques de chaque communauté et région. La collaboration avec SCAST facilitera la conception et la mise en œuvre de programmes et d'infrastructures d'assainissement modernes, fiables et écologiquement durables.

- Impacts environnementaux :

En plus de l'amélioration des services d'assainissement, ce projet contribuera également à la protection de l'environnement en optimisant la gestion des eaux usées et en réduisant leur impact sur les écosystèmes aquatiques et les ressources en eau grâce à des technologies de pointe pour le traitement des eaux usées, garantissant ainsi une valorisation efficiente et/ou un rejet conforme aux standards nationaux dans le milieu récepteur .

Également, suite à la mise en œuvre du projet de concession, la valorisation des eaux usées traitées conformes aux normes, représente une source en eau non conventionnelle valorisable. Cette ressource devient ainsi une opportunité pour répondre aux besoins en eau dans les régions affectées par les pénuries d'eau. En conséquence, elle contribue à réduire la pression sur les ressources en eau conventionnelles, favorisant ainsi une gestion durable des ressources hydriques. Cette approche permet de minimiser les impacts négatifs du changement climatique sur la disponibilité des ressources en eau et encourage leur utilisation pour l'irrigation des périmètres, renforçant ainsi la résilience face à la sécheresse.

- Impacts économiques et sociaux :

Sur le plan économique, ce projet favorisera l'investissement privé dans le secteur de l'assainissement, créant ainsi de nouvelles opportunités d'emploi et stimulant le développement économique dans les régions concernées et une amélioration du cadre de vie et de la salubrité du milieu. De plus, il contribuera à l'optimisation des ressources financières de l'ONAS en attirant des investissements du secteur privé pour soutenir la réalisation de projets d'assainissement à plus grande échelle.

- Impacts en matière de gouvernance :

Le partenariat renforcera la gouvernance et la transparence dans le secteur de l'eau et de l'assainissement en Tunisie. La collaboration entre le secteur public et le secteur privé favorisera une meilleure coordination entre les différentes parties prenantes et permettra une prise de décision plus efficace et éclairée.

En conclusion, le projet représente une avancée majeure dans le secteur de l'eau et de l'assainissement en Tunisie. Il ouvre de nouvelles perspectives pour une gestion plus efficace, durable et responsable des ressources en eau et des services d'assainissement à l'échelle de la région Sud qui connaît une forte pression sur les ressources disponibles. Grâce à cette collaboration, la Tunisie est bien positionnée pour relever les défis futurs liés à l'assainissement et améliorer la qualité de vie de ses citoyens tout en préservant son environnement.

### 2.4.1.2. Impacts potentiels négatifs

Les impacts négatifs potentiels d'un projet de concession pour l'exploitation des ouvrages d'assainissement collectif peuvent varier en fonction de l'emplacement et de la mise en œuvre. Voici quelques impacts négatifs potentiels d'une gestion inefficace des installations d'assainissement :

- Impacts environnementaux :

- ❖ Pollution de l'eau : Les systèmes d'assainissement mal entretenus ou inadéquats peuvent entraîner la pollution des eaux souterraines et de surface par des eaux usées non traitées.
- ❖ Dégradation des écosystèmes : Les infrastructures d'assainissement peuvent perturber les habitats naturels et les écosystèmes aquatiques, affectant la faune et la flore locales.
- ❖ Pollution de l'air par les particules en suspension lors des travaux de gros entretien et renouvellement des réseaux ainsi que par la dissémination des odeurs et des aérosols lors de l'entretien et de l'exploitation des ouvrages d'assainissement : Il met en exergue les risques de pollution de l'air associés aux travaux ainsi qu'à l'exploitation des infrastructures.
- ❖ Nuisances olfactives : Il aborde les désagréments causés par les odeurs provenant des procédés de traitement des eaux dans les STEP.
- ❖ Contamination du sol par les boues dans les zones de collecte : Cela concerne la contamination potentielle du sol par les résidus dans les zones de collecte.
- ❖ Perte de confinement provoquant un déversement d'eaux non traitées : Il souligne les risques de déversements accidentels d'eaux brutes en cas de défaillance de confinement.
- ❖ Rejet d'effluents mal traités suite à la perturbation du procédé de traitement : Ce point met en avant les problèmes de rejets insuffisamment traités, souvent effectués dans l'environnement, en raison du non-respect des normes.

▪ Impacts sociaux :

Les risques sociaux et les risques en matière de (AES/HS) liés aux activités du projet de concession d'assainissement sont des aspects à prendre en considération lors de la mise en œuvre de ce projet. Il est essentiel d'identifier ces risques de manière exhaustive afin de mettre en place les mesures d'atténuation nécessaires pour garantir le bien-être des travailleurs et des populations locales riveraines.

Sur le plan social, ces risques peuvent inclure des impacts sur les communautés locales, notamment :

- ❖ Des tensions résultant de la gestion des déchets ou des nuisances potentielles liées aux travaux de réhabilitation et des travaux complémentaires
- ❖ Des conflits entre les utilisateurs potentiels peuvent survenir en raison de la gestion des ressources en eau usée traitée destinées à l'irrigation, amplifiant ainsi les enjeux liés à l'accès et l'utilisation des ressources hydriques.
- ❖ Déplacement de populations : la construction ou la rénovation d'infrastructures d'assainissement peut nécessiter le déplacement physique et/ou économique de communautés locales implantés sur le site, ce qui peut entraîner des perturbations sociales et économiques. Cet impact potentiel est surtout possible pour la création de nouveaux ouvrages dont le foncier doit être acquis, ce qui n'est pas le cas du présent projet.
- ❖ ..... D'autre part, même si les travaux sont réalisés au niveau des stations d'épuration (STEP) et ne sont pas directement en contact avec la communauté locale, les questions sensibles telles que la violence Basée sur le Genre (VGB) et plus spécifiquement les Exploitations et Abus Sexuels/Harcèlement Sexuels (EAS/HS) dans le cadre de ce projet d'assainissement seront traitées avec toute la rigueur requise pour préserver les intérêts des victimes et reconnaître leur droit.

Ainsi, des efforts de sensibilisation et de formation seront déployés lors des focus groupes dédiés exclusivement aux femmes, afin de les informer sur les questions de genre, de violence et de discrimination liées aux services d'assainissement. Cela fournira aux femmes et aux filles les compétences nécessaires pour défendre leurs droits et leur sécurité dans ce contexte. Pour répondre à leurs besoins, des systèmes de signalement et de soutien seront mis en place. Cela peut inclure une assistance téléphonique accessible via le centre d'accueil de l'ONAS et des services de conseil disponibles à l'ONAS, étant donné que l'ONAS est l'interlocuteur direct des abonnés.

Le mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs, spécifique au concessionnaire inclura également un mécanisme lié aux violences Basée sur le genre. Ces mesures garantiront que les interventions en matière d'assainissement contribuent à promouvoir l'égalité des genres, à protéger les droits des femmes et des filles, et à créer des environnements sûrs et inclusifs pour tous les membres de la communauté.

▪ Impacts sanitaires :

- ❖ Risques pour la santé publique : Une gestion inadéquate des déchets et des eaux usées peut conduire à des problèmes de santé publique, notamment la propagation de maladies d'origine hydrique.
- ❖ Qualité de l'eau : Si les systèmes d'assainissement ne fonctionnent pas correctement, la qualité de l'eau potable peut être compromise, exposant ainsi les populations à des risques sanitaires.

▪ Impacts économiques :

- ❖ Coûts élevés : Les concessions peuvent parfois entraîner des coûts élevés pour les utilisateurs, ce qui peut avoir un impact économique sur les ménages et les entreprises.
- ❖ Perte d'intérêts financiers et atteinte à la sécurité de l'emploi liées à la réaffectation du personnel de l'ONAS : Ce point souligne les enjeux liés à la réaffectation du personnel de l'ONAS, impliquant des questions financières et de sécurité de l'emploi.
- ❖ Pratique de discrimination à l'embauche de la main-d'œuvre : Ce volet met l'accent sur la discrimination en matière d'embauche, incluant divers critères tels que l'origine, le sexe, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'âge, etc.

▪ Impacts/Risques d'accidents et d'incidents :

- ❖ Accident corporel lors des travaux des génie civil (exemple : risque de chutes en profondeur ou en hauteur)Risque de heurt, lié à la manutention mécanique
- ❖ Risque de lombalgie lié aux gestes et aux postures de travail contraignant lors de la manutention des charges lourdes
- ❖ Risque de chutes de plain-pied et de glissade
- ❖ Risque de noyade suite à une chute ou glissade aux abords d'un bassin ou d'une fosse
- ❖ Risque d'électrisation et d'électrocution
- ❖ Risque de blessures liés aux chutes d'objets et aux effondrements
- ❖ Risque d'incendie par inflammation des refus de dégrillage ou déshuilage ou une défaillance d'une installation électrique
- ❖ Risque d'explosion par la présence de méthane ou d'hydrogène sulfuré à des

concentrations dangereuses dans un espace confiné

- ❖ Risque lié à la coactivité
- ❖ Absence ou retards des secours au travailleur évoluant en isolé

Il est important de noter que la gestion appropriée de ces impacts négatifs doit être intégrée dans la planification et la mise en œuvre du projet. Des mesures d'atténuation, de suivi et d'atténuation doivent être mises en place pour minimiser les effets préjudiciables et maximiser les avantages pour les communautés locales et l'environnement.

### 3. Les champs d'application

#### 3.1. Les lois et réglementations tunisiennes

En Tunisie, la consultation publique n'a pas encore été formellement intégrée dans la législation nationale concernant les Évaluations d'Impact Environnemental (EIE). Cependant, dans la pratique, elle a été mise en œuvre dans certaines situations, notamment pour les projets financés par des institutions financières internationales et par certains promoteurs publics de projets d'envergure. Actuellement, l'accès à l'information et la participation des citoyens ainsi que de la société civile dans la préparation et le suivi des projets de développement sont protégés par la nouvelle Constitution de 2022, et les lois et règlements correspondants seront révisés en conséquence pour prendre en compte ces droits et principes essentiels.

C'est dans ce cadre qu'en Tunisie, les réglementations en matière de plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP), de consultation publique et de diffusion d'informations aux parties prenantes pour recueillir leurs avis et commentaires sur un projet et ses impacts sont encadrées par différentes lois et dispositions légales. Voici un aperçu des principaux éléments pertinents :

- ✓ Constitution Tunisienne du 25 juillet 2022 : La Constitution tunisienne garantit le droit à l'information et à la participation des citoyens dans les décisions touchant l'environnement et le développement. Elle reconnaît également le droit d'accéder à l'information et la protection de l'environnement comme droits fondamentaux.
- ✓ La loi 89-91 constitue un cadre environnementale contraignant, établissant des instructions et des directives essentielles à suivre lors de la mise en œuvre de projet de concession. Dans le cadre du PMPP, notre attention se concentre sur l'identification des lois tunisiennes mettant en avant l'importance de la communication et de la mobilisation des parties prenantes par le biais des consultations publiques. Ce cadre est défini comme suit :
- ✓ Le décret gouvernemental n° 2018-328 du 29 mars 2018 régit la consultation publique. Le décret reconnaît que l'information adéquate du public, en particulier des personnes concernées par le projet et l'intérêt qu'elles témoignent pour le projet renforcent la légitimité des politiques publiques et améliore la qualité et l'efficacité de ces politiques publiques
- ✓ Selon le Code de l'Environnement en Tunisie (via la loi n° 88-91) : La loi n° 88-91 en Tunisie, connue sous le nom de « code-loi de l'Environnement » constituera un pilier essentiel du cadre juridique du pays en matière de protection de l'environnement et de gestion des ressources naturelles, en attendant son adoption définitive. Elle établit les fondements fondamentaux de la politique environnementale tunisienne, mettant en avant des principes clés tels que la préservation de l'environnement, la prévention de la pollution, la gestion durable des ressources naturelles, ainsi que la participation active du public dans les processus de prise de décision liés à l'environnement. Cette loi joue un rôle crucial dans la promotion du développement durable et de la protection de l'écosystème en Tunisie, en fournissant un cadre juridique solide pour

la gestion environnementale et la responsabilité en cas de préjudice environnemental.

- ✓ Les articles 13 et 14 (de la Section II intitulée « Principe du développement durable » du Chapitre II « Principes fondamentaux du droit de l'environnement » du projet de code de l'environnement- septembre 2022), exprime clairement l'engagement envers le développement durable en intégrant la préservation environnementale à toutes les phases du processus de développement. Par conséquent, la protection, l'amélioration et la mise en valeur de l'environnement jouent un rôle central dans les stratégies nationales et locales orientées vers un développement durable englobant les aspects socio-économiques et culturels. Chaque projet de développement est tenu de prendre en compte cette dimension essentielle.
- ✓ L'article 18 et 19, du projet de code de l'environnement, garantissent le droit à l'information et à l'éducation environnementale en Tunisie. L'article 18 stipule que toute personne a le droit de demander et de recevoir des informations pertinentes dans un délai raisonnable, par des moyens appropriés. Ces informations concernent divers aspects, tels que les projets, plans, produits, accidents ou risques environnementaux. Ce droit est exercé conformément à la législation en vigueur sur l'accès à l'information.
- ✓ L'article 19 exige que l'État prenne des mesures pour intégrer l'éducation, la formation et la sensibilisation environnementales dans les programmes éducatifs à tous les niveaux. Les établissements publics et privés impliqués dans l'enseignement, la recherche et la diffusion de l'information environnementale sont tenus de sensibiliser aux problèmes environnementaux et d'intégrer des programmes visant à promouvoir une meilleure compréhension de l'environnement, de sa vulnérabilité et des moyens de le protéger de manière durable.
- ✓ En ce qui concerne les articles 20, 21, 22 et 23 (de la Section VI qui porte sur « les principes de participation » du projet de code de l'environnement), il impose que les associations, organisations de la société civile, citoyens, et l'ensemble des parties prenantes jouent un rôle actif dans le processus de prise de décision environnementale à l'échelle nationale et locale, en participant activement à celui-ci. Cette participation du public est orchestrée à travers divers mécanismes, tels que la consultation, la concertation, la tenue d'enquêtes publiques, ainsi que leur invitation à siéger au sein de conseils et commissions consultatifs, ou par d'autres moyens appropriés. Les modalités précises de cette participation du public sont définies par décret dans chaque domaine spécifique. De plus, la contribution du public aux discussions et négociations internationales liées à l'environnement ou ayant un impact sur celui-ci est fortement encouragée. La participation du public au sein des organes nationaux traitant des questions environnementales internationales est simplifiée pour faciliter son engagement dans ces domaines cruciaux
- ✓ Les articles 29 et 30 du projet de code de l'environnement abordent la question de l'accès à la justice en matière environnementale. Selon l'article 29, toute personne, qu'elle soit une personne physique ou morale, a le droit d'accéder effectivement aux instances judiciaires et administratives pour contester toute décision, action ou omission liée à l'environnement, que ce soit sur le fond ou sur la forme.
- ✓ L'article 30 stipule que, indépendamment de la législation en vigueur, les associations et organisations établies conformément à la loi ont le droit d'intenter des actions en justice en cas d'atteinte à leurs objectifs environnementaux. Elles peuvent le faire devant n'importe quelle juridiction compétente, qu'elle soit civile, pénale ou administrative.
- ✓ Les articles 68 à 74 du projet de code de l'environnement traitent de l'étude d'impact

environnemental. Ils soulignent son importance en évaluant les effets à court, moyen et long terme des projets sur l'environnement, y compris l'identification des risques et des solutions alternatives. De plus, ces articles spécifient que les projets potentiellement impactant doivent être soumis à une étude d'impact, avec des directives pour les projets de différentes tailles. Les grandes surfaces commerciales doivent également se conformer à cette procédure. Les bureaux d'études spécialisés sont responsables de la réalisation de l'étude, qui comprend une évaluation approfondie des risques environnementaux et une enquête publique. L'avis de l'ANPE est crucial, et toute personne a le droit de contester ces études devant le juge administratif en cas de non-conformité.

- ✓ Conformément aux dispositions des articles 83 et 84 du projet de code de l'environnement, pour se conformer aux normes internationales et répondre aux besoins d'information du public, les autorités compétentes collaborent avec le ministère de l'environnement pour élaborer un rapport périodique sur l'état de l'environnement, qui est publié tous les trois ans. De plus, des indicateurs pertinents, notamment ceux établis par les Nations Unies pour le développement durable, sont utilisés pour évaluer la mise en œuvre des politiques environnementales au niveau national et local.
- ✓ Pour les législations relatives aux droits humains, un ensemble de législations à cet effet a été promulgué cours de la dernière décennie. Certaines de ces lois exercent une influence notable sur les droits environnementaux, jouant un rôle clé dans l'accessibilité et la défense de ces droits.
- ✓ Dans cette optique, la loi organique n° 2016-22 datée du 24 mars 2016, qui porte sur le droit d'accès à l'information, reflète ces impératifs majeurs imposés aux instances administratives. Cette loi permet à toutes les entités, tant physiques que morales, d'acquiescer des informations sans nécessité de justifier les raisons ou l'intérêt derrière leur obtention.
- ✓ La loi n°2018-35 du 11 juin 2018 portant sur la responsabilité sociale des entreprises vise à consacrer le principe de réconciliation entre les institutions et leur milieu naturel et social par leur contribution à la voie du développement durable et de la bonne gouvernance selon la législation en vigueur.
- ✓ De plus, au cours de la dernière décennie, une série de lois a été promulguée pour renforcer les droits environnementaux et assurer un développement durable. Ces textes législatifs ont établi un cadre institutionnel qui a eu un impact direct sur ces droits, parmi lesquels figure la loi organique n°2019-60 relative à l'Instance du Développement Durable et des Droits des Générations Futures.
- ✓ Aussi, la reconnaissance juridique de divers principes fondamentaux en matière environnementale s'est manifestée de plusieurs manières significatives :
  - ❖ La consécration du principe du développement durable dans la législation nationale de planification, comme en témoigne la loi n°2017-28 du 25 avril 2017 qui a approuvé le Plan de développement 2016-2020. Cette loi a permis l'intégration des objectifs de développement durable parmi les priorités nationales.
  - ❖ La récente constitution de 2022 qui a institué un cadre institutionnel novateur en matière de décentralisation, à travers la création de « l'assemblée des régions et des districts » conformément à l'article 84. Cette nouvelle entité, constituée de représentants élus des régions et des districts, joue un rôle essentiel dans le contrôle de la mise en œuvre des budgets et des plans de développement régionaux, comme spécifié dans le chapitre VII dédié aux collectivités locales et régionales. L'article 133 souligne que les conseils municipaux et régionaux, les conseils des districts, ainsi

que les organismes bénéficiant du statut de collectivité locale selon la loi, ont pour mission de défendre les intérêts locaux et régionaux, agissant selon les dispositions légales en vigueur.

- ✓ Les modifications législatives significatives apportées aux lois environnementales Antérieures : La loi n° 2016-30 du 5 avril 2016, apportant des modifications et des compléments à la loi n° 2006-59 du 14 août 2006 relative aux infractions aux règles d'hygiène dans les zones relevant des collectivités locales, a renforcé les normes d'hygiène. Parmi les principales modifications, on peut noter l'extension de la liste des infractions liées à la violation des dispositions en matière d'hygiène, ainsi que l'élargissement du groupe de personnes autorisées à constater les infractions et délits. Cette extension a par la suite permis l'établissement d'une force de police environnementale, en parallèle du développement de sanctions administratives.

Ces lois et décrets constituent le cadre juridique général en Tunisie pour la mobilisation des parties prenantes, la consultation publique et la diffusion d'informations dans le cadre des projets ayant un impact sur l'environnement et la société. Il est important de consulter les textes juridiques actualisés et de solliciter des conseils juridiques spécifiques pour s'assurer de la conformité aux exigences légales lors de la mise en œuvre d'un plan de mobilisation des parties prenantes.

### 3.2. Législations internationales : Les normes de Performances

Les exigences de la Banque Mondiale pour les financements du secteur privé sont reflétées par le Manuel Opérateur (Opérationnel Manuel) de la politique opérationnelle OP 4.03 «Norme de performance pour les activités du secteur privé » (Performance Standards for Private Sector Activities, May 2013) qui donne la liste des Normes de Performance (Performance Standards) à appliquer aux financements du secteur privé. Ces Normes de Performance (NP) de la société Financière Internationale (SFI ou IFC), membre du Groupe Mondiale, s'applique au présent projet (composante privée) dans le cadre du Partenariat Public Privée (PPP) ente le concessionnaire et l'ONAS.

Les Normes de Performance de l'IFC sont des références utilisées au plan international pour identifier et gérer les risques environnementaux et sociaux. Elles couvrent huit aspects :

NP1. Evaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux

NP2. Main d'œuvre et conditions de travail

NP3. Utilisation rationnelle des ressources et prévention de la pollution

NP4. Santé, sécurité et sureté des communautés

NP5. Acquisition des terres et réinstallation involontaire

NP6. Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes

NP7. Populations autochtones

NP.8 Patrimoine culturel

Les Normes de performance constitue un cadre permettant de comprendre et de gérer les risques environnementaux et sociaux d'un projet phare, complexe, international ou pouvant avoir un fort impact. L'institution financière est tenue de vérifier dans le cadre de son processus de diligence environnementale et sociale que l'Emprunteur respecte les Normes de performance. Dans ce cadre, et tel que détaillé dans l'annexe 15 «Plan d'action Environnemental et Social» du contrat de concession d'ouvrages d'assainissement collectif dans le périmètre du Sud, un ensemble de livrable, de mesures et d'actions a été identifié pour la mise à niveau du Projet par rapport aux normes de Performance, dont l'exigence de la réalisation de PMPP.

Dans ce cadre c'est l'OP 4.03 qui définit le processus de mobilisation des parties prenantes

intégré à l'évaluation environnementale et sociale ainsi qu'à la conception et la mise en œuvre du projet.

La consultation des parties prenantes joue un rôle essentiel dans la collecte de données pertinentes pour l'évaluation environnementale et sociale, la conception du projet, la mise en place de plans d'atténuation, les rapports de suivi et l'évaluation ultérieure du projet. Les pratiques et techniques énoncées dans cette note d'orientation s'appliquent tant aux dispositions spécifiques de l'OP 4.03 qu'à toutes les autres exigences relatives à la mobilisation, la consultation et la diffusion d'informations établies dans les autres NP.

En intégrant de manière proactive la mobilisation des parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, l'Emprunteur aura l'occasion de collaborer étroitement avec les parties prenantes, de prendre en considération leurs points de vue et d'adapter le projet en conséquence. Cette approche permettra également de renforcer la transparence, de mieux gérer les risques environnementaux et sociaux, et de promouvoir un développement plus inclusif et durable. En somme, l'OP 4.03 offre un cadre solide pour s'assurer que les parties prenantes sont impliquées de manière significative dans le projet, ce qui contribuera à sa réussite et à son acceptation par la communauté concernée.

Dans le cadre de cette NES, les parties prenantes font référence aux individus ou groupes qui répondent aux deux critères suivants :

- Ceux qui sont ou pourraient être affectés par le projet (les parties impactées par le projet).
- Ceux qui pourraient avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

### **3.3. Convergence et divergence :**

D'une manière générale, il y a une convergence entre les politiques tunisiennes et celles de la Banque mondiale en matière de consultation publique et diffusion d'informations.

Comme principe générale, il faut souligner cependant le fait que, si des différences ou des conflits apparaissent entre la réglementation nationale et les Normes de Performance, c'est cette dernière qui sera appliquée.

Le tableau suivant compare les principes des NP et la procédure tunisienne de consultation publique en identifiant les écarts entre les deux et propose des mesures pour combler ces écarts. En cas de différences entre la législation nationale et l'OP 4.03, les principes contenus dans l'OP 4.03 prennent préséance.

**Tableau 3-1 : Convergence et divergence entre les lois tunisiennes et les normes environnementales et sociales**

	<b>OP 4.03</b>	<b>Les lois Tunisiennes</b>	<b>Mesures pour corriger les écarts</b>
<b>Consultation publique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lorsque les Communautés affectées sont exposées aux risques et aux impacts négatifs d'un projet, le client (le concessionnaire) s'assure qu'un processus de consultation est mis en place, permettant ainsi aux Communautés affectées de partager librement leurs préoccupations concernant les risques, les impacts et les mesures d'atténuation du projet. Ce dernier examine attentivement ces opinions et formule une réponse appropriée.</li> <li>▪ La nature et l'étendue de ce processus de consultation doivent être adaptées en fonction des risques et des impacts négatifs du projet ainsi que des préoccupations exprimées par les Communautés affectées. Un processus de consultation efficace est bidirectionnel et doit : (i) débiter dès les premières étapes de l'identification des risques et des impacts environnementaux et sociaux et se poursuivre tout au long de la réalisation du projet ; (ii) se baser sur la divulgation et la diffusion préalable d'informations pertinentes, transparentes, objectives, utiles et facilement accessibles, présentées dans une ou plusieurs langues autochtones, dans un format culturellement acceptable et</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La consultation publique n'est pas encore formellement intégrée dans la législation nationale concernant les Évaluations d'Impact Environnemental (EIE). Néanmoins, dans la pratique, elle a été mise en œuvre dans certaines situations, notamment pour les projets financés par des institutions financières internationales et par certains promoteurs publics de projets d'envergure.</li> <li>▪ De plus, la contribution du public aux discussions et négociations internationales liées à l'environnement ou ayant un impact sur celui-ci est fortement encouragée. Pour faciliter leur engagement dans ces domaines cruciaux, divers mécanismes sont utilisés, tels que la consultation, la concertation, la tenue d'enquêtes publiques, ainsi que leur invitation à siéger au sein de conseils et commissions consultatifs, ou par d'autres moyens appropriés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instaurer une stratégie de mobilisation des parties prenantes via des consultations publiques visant à une identification précise de ces acteurs, tout en développant des relations collaboratives, notamment avec les parties impactées par le projet.</li> <li>▪ Adapter la nature et l'étendue de ce processus de consultation en fonction des risques et des impacts négatifs du projet ainsi que des préoccupations exprimées par les Communautés affectées.</li> <li>▪ Évaluer le degré d'engagement et d'intérêt des parties prenantes, en veillant à intégrer leurs perspectives dans la conception du projet ainsi que dans l'amélioration de ses aspects</li> </ul>

	OP 4.03	Les lois Tunisiennes	Mesures pour corriger les écarts
	<p>compréhensible par les Communautés affectées ; (iii) favoriser la participation inclusive des Communautés directement touchées plutôt que d'autres groupes ; (iv) se dérouler sans manipulation, interférence, coercition ou intimidation extérieure ; (v) permettre une participation réelle lorsque cela est nécessaire ; et (vi) être documenté dans des rapports. Le client ajustera le processus de consultation en fonction des préférences linguistiques des Communautés affectées, de leurs processus décisionnels et des besoins des groupes défavorisés ou vulnérables. Si des processus de consultation ont déjà été initiés, le client devra en fournir des preuves.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lorsque les projets risquent d'avoir des impacts négatifs significatifs sur les Communautés affectées, le client doit engager un processus de Consultation et de Participation Éclairées (CPE) en suivant les principes énoncés précédemment. Ce processus vise à garantir une participation éclairée des Communautés affectées en favorisant des échanges approfondis d'informations et d'opinions, ainsi que des consultations organisées et itératives. Ces consultations doivent</li> </ul>		<p>environnementaux et sociaux.</p>

	OP 4.03	Les lois Tunisiennes	Mesures pour corriger les écarts
	<p>permettre au client de prendre en considération les avis des Communautés affectées dans ses processus décisionnels, notamment sur des questions telles que les mesures d'atténuation proposées, le partage des bénéfices et des opportunités, ainsi que les aspects liés à la mise en œuvre du projet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le processus de consultation doit tenir compte des opinions tant des hommes que des femmes, en organisant des forums ou des réunions distinctes si nécessaire, et des divergences de préoccupations et de priorités entre les deux sexes concernant les impacts, les mesures d'atténuation et les avantages potentiels. Le client documentera minutieusement ce processus, notamment les mesures prises pour minimiser les risques et les impacts négatifs sur les Communautés affectées, et informera ces dernières de la manière dont leurs préoccupations ont été prises en compte.</li> <li>▪ Prendre compte des personnes qui peuvent être affectées de manière disproportionnée ou défavorisées par le projet, par rapport à tout autre groupe en raison de leur statut</li> </ul>		

	OP 4.03	Les lois Tunisiennes	Mesures pour corriger les écarts
	vulnérable, et qui peuvent nécessiter des efforts d'engagement particuliers pour assurer leur inclusion.		
<b>Diffusion d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La diffusion des informations pertinentes relatives au projet permet aux communautés affectées et aux autres parties prenantes de comprendre les risques, les impacts et les opportunités associés au projet. Le client assure que les communautés affectées ont accès à des informations pertinentes concernant : (i) l'objectif, la nature et l'ampleur du projet ; (ii) la durée des activités envisagées dans le cadre du projet ; (iii) les risques et les impacts potentiels sur les communautés concernées ainsi que les mesures d'atténuation prévues ; (iv) le processus prévu pour la participation des parties prenantes ; et (v) le mécanisme de résolution des plaintes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toute personne a le droit de solliciter et de recevoir des informations pertinentes dans un délai raisonnable, par des moyens adaptés, conformément à la législation en vigueur sur l'accès à l'information. Ces informations englobent divers aspects tels que les projets, plans, produits, accidents ou risques environnementaux.</li> <li>Les établissements publics et privés impliqués dans l'enseignement, la recherche et la diffusion de l'information environnementale ont l'obligation de sensibiliser aux enjeux environnementaux et d'intégrer des programmes visant à promouvoir une meilleure compréhension de l'environnement, de sa fragilité et des moyens de le préserver de manière durable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer que les parties prenantes reçoivent en temps opportun des informations claires, accessibles et appropriées concernant les risques et les impacts environnementaux et sociaux du projet.</li> </ul>
<b>Mécanisme de gestion de plaintes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour la gestion des communications externes, le client (le concessionnaire) établira et maintiendra un processus pour gérer les communications externes, comprenant des méthodes pour : (i) recevoir et enregistrer les communications provenant du public ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toute personne, qu'elle soit une personne physique ou morale, a le droit d'accéder aux instances judiciaires et administratives pour contester toute décision, action ou omission en matière environnementale, que ce soit sur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mécanisme de gestion de plaintes</li> </ul>

	<b>OP 4.03</b>	<b>Les lois Tunisiennes</b>	<b>Mesures pour corriger les écarts</b>
	<p>(ii) examiner et évaluer les questions soulevées et déterminer la manière d'y répondre ; (iii) fournir des réponses, les suivre et les consigner dans des rapports, le cas échéant ; et (iv) ajuster le processus de gestion si nécessaire. Le client est également encouragé à publier régulièrement des rapports sur la durabilité environnementale et sociale de ses opérations, accessibles au public.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour le Mécanisme de résolution des plaintes pour les Communautés affectées, la politique dit qu'en présence de Communautés touchées par un projet, le client (le concessionnaire) établit un mécanisme de résolution des plaintes visant à recevoir les plaintes et à enregistrer les préoccupations de ces Communautés relatives à la performance environnementale et sociale du client, facilitant ainsi la recherche de solutions. Ce mécanisme doit être adapté en fonction des risques et des impacts négatifs du projet et être principalement utilisé par les Communautés concernées. Son objectif est de résoudre rapidement les questions soulevées, en employant un processus de consultation clair et transparent, respectueux des cultures locales et facilement accessible sans frais ni crainte de représailles pour la partie exprimant ses préoccupations. Il</li> </ul>	<p>le fond ou sur la forme.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De plus, les associations et organisations légalement établies ont le droit d'engager des poursuites judiciaires en cas de violation de leurs objectifs environnementaux, devant toute juridiction compétente, qu'elle soit civile, pénale ou administrative.</li> </ul>	

	<b>OP 4.03</b>	<b>Les lois Tunisiennes</b>	<b>Mesures pour corriger les écarts</b>
	ne doit pas empêcher les recours judiciaires ou administratifs. Le client communique des informations sur ce mécanisme aux Communautés affectées dans le cadre du processus d'engagement des parties prenantes.		
<b>Suivi et évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La divulgation continue d'informations aux communautés affectées est essentielle. Le client fournira régulièrement des rapports aux communautés concernées, détaillant les progrès réalisés dans la mise en œuvre des plans d'action du projet. Ces rapports couvriront les domaines où les communautés continuent d'être exposées à des risques ou des impacts, et qui ont été des sujets de préoccupation identifiés lors du processus de consultation ou par le biais du mécanisme de recours. En cas de modifications importantes aux mesures d'atténuation prévues dans les plans d'action pour répondre aux préoccupations des communautés, ou si des mesures supplémentaires sont adoptées, ces nouvelles actions seront communiquées aux communautés concernées. La fréquence de ces rapports sera adaptée aux préoccupations des communautés, mais ils seront publiés au moins une fois par an.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour se conformer aux normes internationales et satisfaire les besoins en information du public, les autorités compétentes travaillent en collaboration avec le ministère de l'environnement pour créer un rapport régulier sur l'état de l'environnement, publié tous les trois ans.</li> <li>De plus, des indicateurs pertinents, notamment ceux établis par les Nations Unies pour le développement durable, sont utilisés pour évaluer la mise en œuvre des politiques environnementales aux niveaux national et local.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendre compte de manière régulière et transparente des résultats des consultations, des décisions prises et des actions entreprises en réponse aux préoccupations des parties prenantes.</li> </ul>

## 4. Politiques envisagés

Le groupement SCAST en collaboration avec l'ONAS, s'engage à mobiliser les parties prenantes tout au long de la durée de vie du projet, en commençant dès que possible pendant le processus d'élaboration du projet et en respectant un calendrier permettant des consultations approfondies sur la conception du projet de concession. La nature, l'étendue et la fréquence de cette mobilisation sont adaptées en fonction de la complexité, de l'ampleur et des risques potentiels du projet actuel.

C'est dans ce cadre en amont de la signature du contrat de concession que le groupement SCAST a lancé le processus de mobilisation des parties prenantes afin d'informer en amont du démarrage du projet de concession, le travail de mobilisation des parties prenantes a inclus les actions suivantes :

- L'identification et l'analyse des parties prenantes impliqués dans le projet à l'échelle régionale
- La conduite des consultations auprès des parties prenantes jugées significatives afin de prendre connaissance de leurs besoins et recueillir leurs avis et inquiétudes, ce qui servira de base pour approfondir l'étude du projet. Ces consultations englobent la discussion sur la conception du projet, l'évaluation de ses risques et de ses impacts environnementaux et sociaux, l'examen des mesures d'atténuation prévues, l'examen du plan de mobilisation des parties prenantes proposé, ainsi qu'une première ébauche des mécanismes de gestion des risques environnementaux et sociaux.
- Le suivi et l'évaluation de processus de consultation avec un rapportage clair et planifié

## 5. Identification des parties prenantes

### 5.1. Identification des parties prenantes

Dans cette approche d'analyse, la classification des parties prenantes repose sur une compréhension approfondie des divers acteurs impliqués dans le projet, en prenant en considération leurs intérêts, leur degré d'influence pour assurer le succès et la durabilité d'un projet. Voici une expansion de ces catégories de parties prenantes :

- Parties touchées par le projet : Cette catégorie englobe toutes les personnes, communautés et entités situées dans la zone d'influence directe du projet. Ce sont ceux qui sont exposés directement ou potentiellement aux impacts découlant du projet, qu'ils soient réels ou potentiels. Leur participation active est essentielle pour identifier ces impacts, en mesurer l'importance et prendre des décisions concernant les mesures d'atténuation et de gestion. Les parties touchées doivent occuper une place centrale dans le processus de consultation afin de garantir que leurs préoccupations sont dûment prises en compte.
- Autres parties concernées : Cette catégorie englobe un large éventail d'acteurs qui ont un intérêt, même indirect, dans le projet. Cela peut inclure des organismes de réglementation, des autorités publiques, des acteurs du secteur privé, des institutions académiques, des organisations de la société civile, des groupes culturels, des syndicats, et d'autres. Bien que leur lien avec le projet puisse être moins immédiat que celui des parties touchées, ils jouent un rôle crucial dans la compréhension globale des implications du projet et dans le processus de prise de décision qui y est lié.

La compréhension approfondie des besoins, des préoccupations et des intérêts de ces différentes catégories de parties prenantes est essentielle pour mener à bien une consultation efficace et équitable. Il est également important de noter que ces catégories ne

sont pas mutuellement exclusives, et il peut y avoir un certain chevauchement entre elles. L'objectif ultime est de veiller à ce que toutes les voix soient entendues et que la prise de décision soit inclusive, transparente et équitable pour toutes les parties prenantes, quel que soit leur statut.

## 5.2. Inventaire des Parties prenantes

**Le Suez Concession Assainissement Sud Tunisien (S.C.A.S.T)** est une société de droit tunisien qui gère la concession de l'assainissement dans la région du Sud de la Tunisie.

Etant donnée que SCAST demeure le résultat de la fusion entre, les partenaires tunisiens (SEGOR et autres) et la filiale du groupe français Suez, (qui est l'un des leaders mondiaux dans les services liés à l'eau et à l'assainissement), son rôle consiste à la réhabilitation et à la construction des stations d'épuration en vue d'améliorer considérablement le secteur de l'assainissement dans la région Sud du pays.

L'approche adoptée implique une collaboration stratégique entre les deux entités : d'un côté, SUEZ contribue avec ses moyens et ressources financières et ses expertises techniques, tandis que de l'autre côté, SEGOR transfère non seulement son personnel mais aussi sa connaissance du terrain à SUEZ.

Cette synergie permet d'assurer une mise en œuvre optimale de l'ensemble du projet, en conjuguant les capacités financières et technique de SUEZ avec les connaissances du terrain de SEGOR pour garantir des résultats probants dans le domaine de l'assainissement.

La société SCAST s'engage à respecter les normes environnementales et à mettre en œuvre des pratiques durables pour protéger l'environnement et la santé publique. Elle est également tenue de fournir un service de qualité aux utilisateurs, en veillant à l'efficacité et à la fiabilité des opérations. En effet, le contrat de concession inclut des obligations contractuelles spécifiques en matière de performance, de transparence et de responsabilité envers la qualité de services demandée pour satisfaire les populations concernées et les parties prenantes impliquées dans la gestion de l'assainissement.

Il est important de noter que les détails spécifiques de la concession et les activités de SCAST peuvent varier en fonction des accords contractuels, des lois et réglementations locales, ainsi que des besoins spécifiques de la région concernée.

En résumé, le SCAST est une entreprise dédiée à la gestion de l'assainissement dans le Sud de la Tunisie, dans le cadre d'une concession accordée par les autorités compétentes. Elle a pour mission de fournir des services d'assainissement de qualité, tout en respectant les normes environnementales et en répondant aux besoins de la communauté locale.

**La SEGOR** est la Société d'Exploitation et de Gestion des Ouvrages et Réseaux spécialisée dans le domaine de l'eau et de l'assainissement. Il s'agit d'une société tunisienne qui opère dans les secteurs de l'eau et des déchets depuis plus de vingt ans. SEGOR propose des services d'ingénierie, de conseil et de gestion de l'eau et de l'assainissement, et elle participe à la réalisation de projets dans ces domaines.

SEGOR travaille en étroite collaboration avec la société SUEZ et l'Office National de l'Assainissement de la Tunisie (ONAS) et d'autres acteurs du secteur pour améliorer la gestion de l'eau et de l'assainissement en Tunisie et contribuer au développement durable du pays.

**L'unité de concession de projet** (ou gestionnaire du projet en concession) fait référence à une entité qui est responsable de la planification, de la mise en œuvre, de l'exploitation et de la gestion de projet de concession. Une concession est un arrangement où une entité publique (l'ONAS) accorde à une autre entité qui est le concessionnaire « SCAST » le droit d'exploiter, de gérer ou de développer le secteur d'assainissement en Tunisie.

En général, l'unité de concession de projet travaille en étroite collaboration avec les parties

prenantes concernées, y compris les autorités publiques, les partenaires financiers, les fournisseurs et les utilisateurs finaux, pour s'assurer que le projet est géré efficacement, dans le respect des normes de qualité et de sécurité, et pour maximiser les avantages tant pour le concessionnaire que pour la collectivité ou les utilisateurs du service.

**Les autorités régionales et locales** (les gouvernorats, les délégations, les communes) : Elles jouent un rôle crucial dans le projet d'assainissement qui visent à gérer efficacement les eaux usées pour protéger l'environnement et la santé publique. Elles se trouvent impliquées dans les partenariats public privé pour financer la maintenance des infrastructures d'assainissement. Aussi, les autorités locales supervisent la construction, l'entretien et la gestion des réseaux d'égouts, des stations d'épurations et d'installations de traitement des eaux usées. D'autre part, les autorités locales se sont impliquées dans l'organisation des consultations publiques dans le but de sensibiliser la population à l'importance de la conservation de l'eau, de la prévention de la pollution et de la gestion responsables des déchets.

**Les usagers** qu'ils soient les abonnés ou les raccordés aux services d'assainissement, jouent un rôle crucial dans le bon fonctionnement de ce projet. Il est essentiel que les usagers aient une conscience environnementale et comprennent l'importance de la préservation de l'eau et de la protection de l'environnement. Ainsi, ils doivent signaler rapidement tout problème ou dysfonctionnement dans le système d'assainissement aux responsables locaux et à l'ONAS, à savoir les fuites d'égouts, les défaillances dans les stations d'épuration, etc. Également, il est important que les abonnés acquittent régulièrement les frais ou redevances associés aux services d'assainissement. Ces fonds contribueront au financement de la maintenance et de l'expansion des infrastructures. Leur satisfaction et leurs besoins sont au cœur de l'amélioration des services au cours de ce projet.

**Les riverains** : la participation active des riverains est cruciale pour veiller à ce que le projet de concession d'assainissement réponde aux besoins de la communauté, respecte les normes environnementales et sociales, et offre des services de qualité et à des tarifs équitables. Ils peuvent établir une communication régulière avec les autorités locales et les responsables de l'unité de concession et de l'ONAS en signalant tout problème ou en partageant leurs avis, idées et suggestions pour améliorer les services. Aussi, les riverains peuvent participer au processus décisionnel du projet de concession en donnant leur avis sur les propositions et les projets liés à l'assainissement. Ils peuvent participer à des réunions publiques, des consultations et des enquêtes pour exprimer leurs préoccupations et leurs besoins. Ils peuvent également, à travers le mécanisme de gestion des plaintes, signaler leurs plaintes, désagréments et réclamations associés aux éventuelles dysfonctionnement et nuisances liées aux activités accomplies dans le cadre du contrat de concession et au fonctionnement des infrastructures d'assainissement.

**Les groupes d'agriculteurs** des périmètres proches aux sites des STEP's du projet peuvent jouer un rôle significatif dans un projet d'assainissement, notamment dans le contexte de la réutilisation des eaux usées traitées à des fins agricoles. Ils peuvent être les principaux destinataires de l'eau usée traitée en vue de son utilisation pour l'irrigation. Ils sont responsables de recevoir et de stocker cette eau pour l'irrigation de leurs cultures. Aussi, ils peuvent être impliqués dans la gestion des infrastructures d'irrigation, y compris les canaux, les systèmes de distribution et les équipements d'irrigation. Ils doivent s'assurer que l'eau traitée est distribuée efficacement et utilisée de manière responsable.

**Les entreprises industrielles** : les Eaux usées traitées peuvent représenter une source d'eau alternative pour le processus de productions de ces entreprises. En réutilisant ces eaux, les industriels peuvent réduire leur dépendance aux ressources en eau douce, ce qui est particulièrement le cas de la région du Sud tunisien où l'eau est rare.

**Le secteur Hôtelier** : dans ce secteur, les eaux usées traitées peuvent être utilisées dans les jardins et les espaces verts, contribuant ainsi à la préservation des ressources en eau

douce tout en maintenant des environnements agréables pour les clients. De plus, les hôtels peuvent également envisager d'utiliser les EUT pour d'autres usages non potables, tels que le circuit des chasses d'eau moyennant la mise en place d'un réseau dual.

Concernant l'irrigation des terrains de golf, les EUT peuvent être une source d'irrigation pour maintenir la verdure des parcours tout en réduisant la pression sur les ressources en eau douces locales. Cette pratique est particulièrement avantageuse dans les zones où les précipitations sont limitées et où la demande en eau pour l'irrigation est élevée.

**Les Directions Régionales de l'ONAS** : les directions régionales de l'ONAS veillent à ce que les services soient fournies de manière efficace, fiable et conforme aux normes établies. Aussi, les directions régionales de l'ONAS communiquent avec les autorités locales, les usagers et d'autres parties prenantes pour les informer sur le progrès du projet, recueillir des commentaires et promouvoir la sensibilisation. D'autre part, en cas d'urgence, comme des pannes majeures dans les systèmes d'assainissement, la direction régionale de l'ONAS coordonne les efforts de gestion pour minimiser les impacts sur l'environnement.

**Les Commissariats Régionales au Développement Agricole CRDA** : ils jouent des rôles essentiels en contribuant à l'harmonisation des objectifs agricoles et de gestion de l'eau à l'échelle régionale. Ceci est essentiel pour assurer la durabilité à long terme de l'approvisionnement en eau. Les CRDA peuvent être impliquées dans la facilitation de l'accès des agriculteurs à l'eau usée traitée pour une utilisation à des fins d'irrigation. En collaboration avec d'autres organismes, les CRDA peuvent surveiller la qualité de l'eau utilisée pour l'irrigation afin de garantir qu'elles répondent aux normes agricoles.

**La Direction Régionale de l'Environnement** : elle est chargée de veiller à ce que le projet de concession d'assainissement soit menée de manière à minimiser son impact sur l'environnement, à protéger les ressources naturelles locales et à garantir la conformité des rejets aux réglementations environnementales. Cette direction permet de délivrer les autorisations environnementales nécessaires pour la construction et l'exploitation des installations d'assainissement. Avant le lancement de projet de concession, la direction régionale peut exiger la mise en conformité des sites d'épuration en tant que site classé de catégorie 2 en appui à la protection civile. Également, elle surveille régulièrement via l'**ANPE** l'impact environnemental des opérations d'assainissement, y compris la qualité des eaux rejetés dans les cours d'eau après traitement. Parallèlement, la direction régionale de l'environnement assure via l'**ANGED** la régulation et le suivi appropriés de la gestion de déchets dangereux, en s'assurant qu'ils sont éliminés de manière sécurisée.

**L'Agence Nationale de Protection de l'Environnement (ANPE)** : elle est chargée de surveiller et de contrôler les activités environnementales liées aux projets de concession d'assainissement. Cela implique de veiller au respect des normes environnementales et de s'assurer que les opérations de traitement des eaux usées sont conformes aux réglementations en vigueur. Aussi, elle est impliquée dans l'évaluation des impacts environnementaux et des risques potentiels pour l'environnement et à proposer des mesures d'atténuation pour minimiser ces impacts.

**L'Agence Nationale de Gestion des Déchets (ANGED)** : elle est chargée de superviser, de coordonner et contrôler les activités de gestion des déchets associées au projet de concession d'assainissement, tout en s'assurant le respect des normes environnementales et la gestion des risques liés aux déchets pour la santé publique et l'environnement.

**Agence de Protection et de l'aménagement du littoral (APAL)** : Elle permet d'assurer la protection et la gestion durable de l'environnement côtier dans le cadre du projet de concession d'assainissement. L'APAL veille à ce que les activités d'assainissement soient conformes aux normes environnementales et contribue à la préservation dans les zones sensibles le long du littoral tunisien. Elle est chargée de surveiller l'état de l'environnement côtier, y compris la qualité de l'eau de mer, des plages et des écosystèmes marins. Dans le

cadre de projet de concession, l'APAL veille à ce que les rejets d'eaux usées traitées dans la mer répondent aux normes environnementales pour minimiser les impacts sur l'écosystème côtier.

**La Direction Régionale de l'Équipement et de l'Habitat** : joue un rôle clé dans la construction, la gestion et la coordination des infrastructures d'assainissement dans le cadre de projet de concession. Elle veille à ce que les infrastructures répondent aux besoins de la région et respectent les normes et les réglementations en vigueur. La direction régionale d'équipement peut assurer le suivi des travaux de construction et de maintenance des infrastructures d'assainissement pour s'assurer de leur qualité et de leur conformité aux spécifications techniques. Elle peut être impliquée dans la délivrance des autorisations et de permis nécessaires à la réalisation des infrastructures d'assainissement. Elle s'assure que le projet respecte les réglementations en vigueur et les normes de construction.

**La Direction Régionale de la Santé** : elle joue un rôle dans la protection de la santé publique en relation avec le projet de concession. Elle surveille la qualité de l'eau, prévient les maladies hydriques, gère les risques sanitaires et sensibilise la population aux enjeux de la santé liés à l'assainissement.

**L'Instance Nationale de Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires (INSSPA)** : L'INSSPA peut identifier et évaluer les risques potentiels pour la sécurité sanitaire de l'eau et des produits alimentaires liés à l'assainissement. Aussi, il peut coordonner ses efforts avec les autorités de santé pour s'assurer que les normes sanitaires sont respectées dans le cadre du projet d'assainissement. Cela inclut la surveillance des maladies liées à l'eau et la promotion de l'hygiène publique.

**La Direction Régionale du Tourisme** : elle contribue à assurer que le projet de concession soutient le tourisme durable en préservant les destinations touristiques, en garantissant la qualité de l'eau. Aussi, elle collabore avec l'industrie touristique locale y compris les hôteliers et les opérateurs touristiques, pour s'assurer que les besoins en matière d'eau usée traitée sont pris en compte dans les activités touristiques et hôtelières.

**L'Office de Développement du Sud (ODS)** : elle joue un rôle crucial dans la promotion du développement régional et dans la facilitation de la mise en œuvre du projet d'assainissement. Il contribue à mobiliser les ressources financières pour soutenir la mise en œuvre de projet, à coordonner les efforts et à évaluer les impacts socio-économiques pour améliorer les conditions de vie dans les régions de sud de la Tunisie.

**Les Tribunaux de Première Instance (TPI)** : ils peuvent être un recours important en cas de litiges, de questions légales ou de différends liés aux projets. Ils s'assurent que le projet se déroule conformément aux lois et aux contrats en vigueur, tout en garantissant le respect des droits et des intérêts des parties prenantes.

**La Société Nationale d'Exploitation et de Distribution des Eaux (SONEDE)** : En tant qu'organisme chargé de la gestion de l'eau en Tunisie, elle peut collaborer avec les parties prenantes du projet pour gérer les infrastructures liées à la distribution de l'eau potable, notamment lors des travaux et pour limiter les risques de rupture de son réseau quand il est à proximité du réseau ONAS. Le paiement de la redevance ONAS étant payé avec la facture de la SONEDE, celle-ci est un partenaire primordial pour assurer le financement du projet pour la partie redevance des contribuables.

**La Société Tunisienne de l'Électricité et du Gaz (STEG)** : Dans certains cas, les infrastructures souterraines, telles que les conduites de gaz ainsi que d'assainissement, peuvent être enterrées ensemble. La STEG peut collaborer pour garantir que ces infrastructures sont conçues de manière à minimiser les perturbations lors des travaux.

**Tunisie Télécom (TT)** : TT peut collaborer avec l'Office National de l'Assainissement (ONAS), pour assurer la coordination des services de télécommunication ainsi que de la gestion de l'ensemble des réseaux enterrés

**Les Unions et organisations régionales :**

- *Union générale tunisienne du travail (UGTT)* : Le syndicat tunisien influent et puissant qui représente les travailleurs dans divers secteurs de l'économie tunisienne. Il peut jouer un rôle de surveillance en veillant à ce que la société concessionnaire respecte ses engagements envers les travailleurs et la communauté locale, elle peut signaler toute violation des droits des travailleurs ou des normes sociales.
- *L'Union Tunisienne de l'Agriculture et de la Pêche (UTAP)* : Cette union joue un rôle significatif dans un projet de concession d'assainissement, en particulier si le projet a des répercussions sur l'agriculture et les activités liées à la pêche. Autrement dit, si le projet de concession a un impact sur les ressources en eau utilisé pour l'irrigation agricole, l'UTAP peut jouer un rôle plaidant pour que les besoins des agriculteurs en eau soit pris en compte et que l'approvisionnement en eau soit maintenu de manière adéquate en quantité et surtout en qualité.
- *Union régionale de l'agriculture et de la pêche (URAP)* : Cette union représente les intérêts des agriculteurs et des pêcheurs au niveau régional. Elle veille à ce que leurs préoccupations soient prises en compte dans la planification et la mise en œuvre de projet de concession, surtout en ce qui concerne la gestion équilibrée des ressources en eau et des écosystèmes aquatiques au niveau régional.
- *L'Organisation Tunisienne de Défense de Consommateur (ODC)* : cette organisation protège les droits des consommateurs en ce qui concerne les services d'assainissement. Elle surveille les tarifs, sensibilise les consommateurs et plaide en faveur de la qualité de service.
- *Groupements de Développement Agricole (GDA)* : ce groupement est un acteur clé pour représenter les intérêts des agriculteurs dans un projet de concession. Il peut jouer un rôle dans la sensibilisation, la participation aux consultations, le suivi des impacts et la promotion du développement agricole dans le cadre de projet

**Les universités** : elles peuvent apporter une expertise technique, des ressources de recherches, des compétences en formation et une capacité d'innovation qui peut être utile dans le projet de concession de l'assainissement.

**Les ONG** environnementales et sociales : souvent les porte-parole des communautés. Leur participation aux réunions et événements de consultation permet de créer un lien direct entre le projet et les citoyens, favorisant ainsi une meilleure communication et une plus grande transparence.

**Les Entreprises privées :**

- *Les huileries* : ces huileries ont un intérêt direct dans le projet de concession, car il peut offrir des solutions pour la gestion appropriée de leurs effluents liquides. Sinon ces effluents liquides peuvent être rejetés au niveau des regards et des égouts, ce qui pourrait avoir des conséquences environnementales et sanitaires néfastes.

- *Les collecteurs d'eaux usées non raccordées aux stations* : ces petits promoteurs doivent être inclus dans le « système de traitement des eaux » en leur fournissant un exutoire approprié.
- *Les sociétés industrielles privées* (par exemple : L'entreprise de Céramique SUD de Médenine, le projet de Taparura et toutes autres sociétés ou unités industrielles polluantes situées dans le bassin versant des STEP en question) : ils peuvent jouer un rôle actif dans le projet de concession, en contribuant à la gestion durable des eaux usées, à la réduction de la pollution et à la conformité réglementaire. Leur coopération et mobilisation sont essentielles pour garantir le succès global du projet.
- *Les sociétés de sous-traitance* interviendront pour la réalisation des différents travaux liés au projet, tel que la construction, la réhabilitation et la maintenance des infrastructures d'assainissement, au niveau des sites des STEP et des réseaux de collecte des eaux usées. La mobilisation des sous-traitants passe par un dossier d'appel d'offre qui inclura des clauses environnementales et sociales spécifiques ainsi que le rappel du Mécanisme de gestion des plaintes spécifiques aux employés sur site.

Les équipes de sous-traitance possèdent une expertise technique spécialisée dans le domaine de l'assainissement, ce qui leur permet de mener à bien les travaux conformément aux normes et aux spécifications techniques requises.

Ces sociétés seront informées des conditions spécifiques de travail sur site lors de leur mobilisation pour le respect des règles et procédures établies par le concessionnaire dans le cadre de SGES auxquels ils devront se conformer comme spécifié par leur contrat. Par ailleurs, ils seront sensibilisés avant le démarrage de leur prestation par le responsable HSE des bonnes pratiques de sécurité sur site et du MGP spécifiques aux conditions de travail qui sera géré par le concessionnaire conformément à sa politique RSE.

### 5.3. Identification des groupes vulnérables

Le PMPP élaborera les stratégies visant à surmonter les obstacles à la participation, en tenant compte des opinions des groupes impactés de manière distincte. Si nécessaire, il inclura des mesures spécifiques pour encourager la contribution active des personnes identifiées comme défavorisées ou vulnérables. Des approches adaptées et des ressources renforcées pourraient être requises pour faciliter la communication avec ces groupes, afin qu'ils aient accès aux informations pertinentes concernant les sujets qui les concernent.

Lorsque la mobilisation des individus et des communautés est principalement basée sur les représentants de ces communautés (à travers la société civile), il est jugé crucial que ces individus représentent fidèlement les opinions des personnes et des communautés concernées. De plus, ils faciliteront de manière adéquate le processus de communication.

Sachant que les individus ou les groupes défavorisés ou vulnérables représentent une catégorie qui, en raison de leur statut vulnérable, risquent d'être affectés de manière disproportionnée par le projet. Cela inclut les populations marginalisées, les communautés défavorisées, les femmes, les enfants, les personnes âgées, les personnes handicapées, et d'autres groupes vulnérables impactés par le projet. Étant donné leur plus grande susceptibilité aux impacts négatifs, ces individus ou groupes nécessitent une attention particulière pour garantir leur participation équitable dans les processus de consultation et de décision liés au projet.

Leurs circonstances particulières peuvent également entraîner des défis additionnels pour leur participation active dans ces processus.

Parmi les groupes vulnérables pour lesquels il faudra anticiper des actions rapides, il a été identifié les personnes intervenant comme journalier mais qui ne sont pas affiliés ni à SEGOR, ni à l'ONAS. Ces personnes dans une situation déjà précaire vont se retrouver sans revenu si des actions ne seront pas prises. La responsabilité incombe à l'ONAS de trouver un compromis pour leur assurer une continuité d'activité dans le nouveau projet de concession. Ces personnes sont de nombre de 30 à peu près (plus d'une vingtaine dans la région de Sfax, et le reste sont originaires du gouvernorat de Gabès).

Pour établir une approche participative avec les groupes vulnérables, des sessions de sensibilisation et de formation seront organisées selon un calendrier qui sera défini en commun accord avec l'ONAS.

<b>Session de sensibilisation/formation pour les groupes vulnérables</b>	
<b>Gouvernorat de Sfax</b>	Septembre 2024
<b>Gouvernorat de Gabès</b>	Les dates restent à planifier et valider en coordination avec le concessionnaire et l'unité de gestion de l'ONAS en charge de la communication
<b>Gouvernorat de Médenine</b>	

#### 5.4. Aspect genre :

La présence des femmes dans le processus consultatif est impérative, que ce soit des responsables régionaux, des membres de la société civile ou de la communauté locale y compris les groupes vulnérables pour assurer l'équité entre les deux genres. Ceci a été bien appuyé et renforcé lors des consultations publiques ainsi que lors des entretiens réalisés auprès des directions régionales de l'ONAS. Leur mobilisation et participation pendant toutes les phases de projet demeure indispensables permettant ainsi d'entendre leurs préoccupations propres, et de connaître leurs attentes et suggestions afin d'anticiper leurs éventuelles attentes spécifiques par rapport au projet.

La participation des femmes lors de ces consultations publiques dans les régions de Médenine et de Gabès est un élément notable à prendre en considération. Bien que leur présence ne représente qu'une fraction des participants, soit 7,5% à Médenine, 9% à Gabès et 15% à Sfax, leur engagement dans le processus de consultation est encourageant. Cette participation témoigne de l'intérêt des femmes responsables pour les questions liées au projet et à l'assainissement en général.

Il est important de reconnaître l'importance de la diversité dans ces consultations publiques. Les femmes apportent des perspectives et des préoccupations spécifiques aux projets d'infrastructures et environnementaux. Leur voix dans ces discussions peut contribuer à garantir que les décisions prises prennent en compte les besoins et les points de vue de l'ensemble de la communauté, hommes et femmes.

De plus, l'entretien réalisé avec la Directrice Régionale de l'ONAS ajoute une dimension spécifique à la consultation. En tant que décideur au niveau régional de l'ONAS, elle peut fournir des informations clés sur la vision et les priorités de l'ONAS dans ces régions spécifiques, ainsi que des perspectives sur les préoccupations locales et les opportunités de développement.

En résumé, la participation des femmes, bien que relativement faible en nombre, est significative, et leur présence témoigne de leur engagement dans le processus décisionnel concernant le projet d'assainissement.

## 6. Analyse des parties prenantes

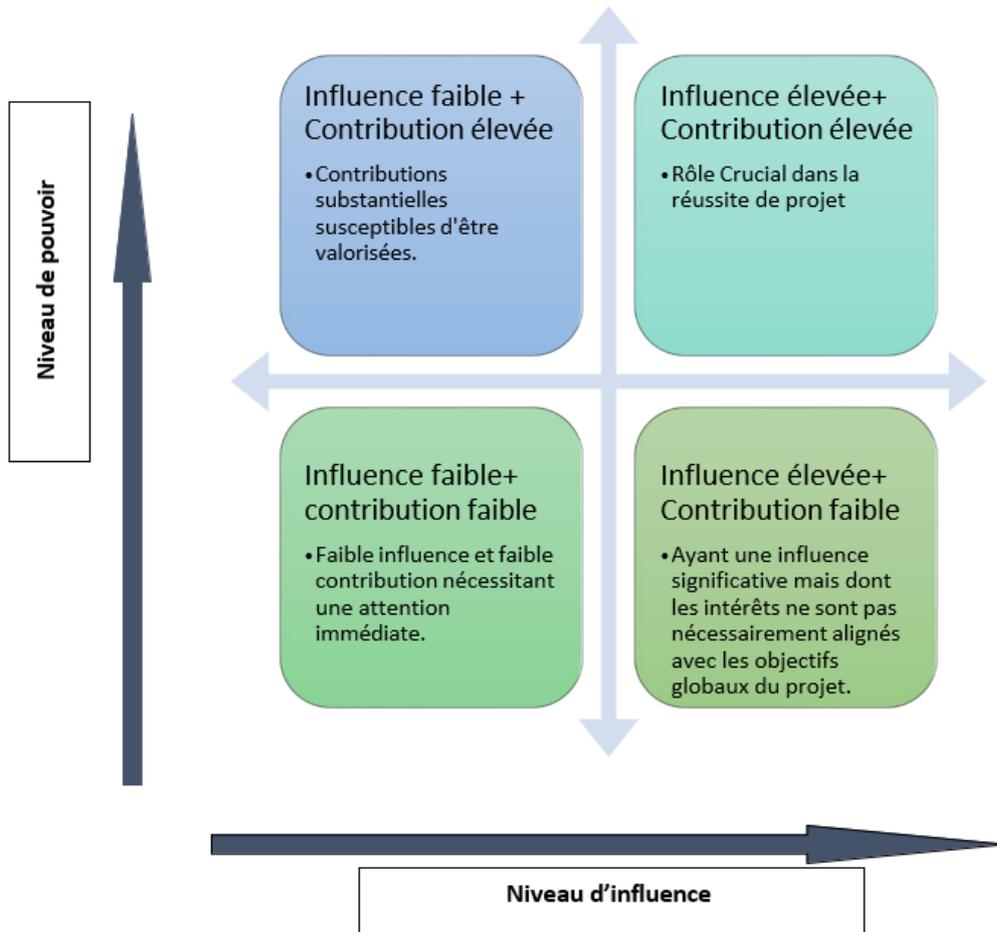
Afin de réaliser une analyse approfondie des parties prenantes, il est essentiel d'évaluer à la fois leur niveau d'intérêt et leur niveau de pouvoir dans le contexte du projet. Cette approche permet de mieux comprendre la dynamique des acteurs impliqués et de concevoir des stratégies de gestion des parties prenantes plus précises.

- Le niveau d'intérêt reflète à quel point une partie prenante accorde de l'importance à la réussite du projet. Cela peut être motivé par des intérêts personnels, professionnels ou d'autres considérations. Plus l'intérêt est élevé, plus la partie prenante est susceptible de s'investir activement dans le projet.
- Le niveau de pouvoir, quant à lui, indique la capacité d'une partie prenante à influencer positivement ou négativement les résultats du projet. Il peut découler de divers facteurs, tels que la position hiérarchique, les ressources, l'expertise ou l'accès à des réseaux d'influence. Les parties prenantes ayant un pouvoir élevé ont le potentiel d'avoir un impact significatif sur les décisions et les actions liées au projet.

L'application rigoureuse de cette méthodologie de mesure a été mise en œuvre grâce à des entretiens individuels, des réunions de groupe et des focus groups avec les parties prenantes identifiées. Ces interactions ont permis de recueillir des informations sur les motivations, les attentes et les préoccupations de chaque partie prenante, ainsi que sur leur capacité à influencer le projet.

L'évaluation conjointe de l'intérêt et du pouvoir de chaque partie prenante a permis de déterminer leur niveau d'engagement et leur impact potentiel sur le processus décisionnel du projet. Cette mesure a fourni une compréhension approfondie de chaque partie prenante, permettant ainsi le développement de stratégies d'engagement sur mesure et une prise en compte efficace de leurs préoccupations.

Cette méthodologie a été respectée lors des différentes rencontres avec les parties prenantes, que ce soit à travers les entretiens, les réunions ou bien les Focus group.



**Figure 6-6-1 : Schéma d'analyse des parties prenantes**

**Tableau 6-1 : Analyse des parties prenantes**

Groupe des parties prenantes	Niveau de pouvoir			Niveau d'intérêt		
	Fort	Moyenne	Faible	Fort	Moyenne	Faible
<b>Parties prenantes susceptibles d'être directement ou indirectement affectées par le projet</b>						
Communauté locale et proche : Riverains et Raccordées	■			■		
Les travailleurs qui interviennent via des bons de commande	■			■		
Groupes d'agriculteurs travaillant dans des périmètres proches de la zone du projet	■			■		
<b>Parties intéressées/partenaires secondaires</b>						
Société SCAST	■			■		
Unité de concession de l'ONAS	■			■		
<b>Entités gouvernementales Régionales et locales</b>						
Les autorités (gouvernorats, les délégations, les secteurs, les municipalités)	■			■		
Les directions régionales de l'ONAS	■			■		
Les CRDA		■		■		
La direction régionale de l'environnement	■			■		
Agence de Protection et de l'aménagement du littoral (APAL)		■			■	
Agence Nationale de Protection de l'Environnement (ANPE)	■			■		
L'Agence Nationale de Gestion des Déchets (ANGED)	■			■		
La direction régionale de l'équipement et de l'habitat		■		■	■	
La direction régionale de la santé	■			■		
L'Instance Nationale de Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires (INSSPP)	■			■		
Le personnel de sous-traitants du concessionnaire		■			■	
La direction régionale du tourisme			■			■
L'Office de Développement du Sud (ODS)		■				■
Tribunaux de Première Instance (TPI)		■				■
La Société Nationale d'Exploitation et de Distribution des Eaux (SONEDE)		■			■	
Société Tunisienne de l'Electricité et du Gaz (STEG)			■			■
Tunisie Télécom (TT)			■		■	
<b>Unions et organisations régionales</b>						
Union générale tunisienne du travail (UGTT)	■				■	
L'Union Tunisienne de l'Agriculture et de la Pêche (UTAP)	■				■	
Union régionale de l'agriculture et de la pêche (URAP)		■			■	
L'Organisation Tunisienne de Défense de Consommateur (ODC)		■			■	
Groupements de Développement Agricole (GDA)		■		■		
Les entreprises industrielles			■		■	
Le secteur hôtelier			■		■	
Les universités			■		■	
ONG environnementales et sociales	■			■		
Entreprises privées			■			■

## 7. Cadre de mobilisation des parties prenantes

En se basant sur les interactions et les échanges constructifs avec les diverses parties prenantes lors des rencontres précédentes, ainsi qu'en capitalisant sur notre expertise en matière d'acceptabilité sociale dans le cadre du projet d'assainissement, nous avons réussi à élaborer une matrice complète qui synthétise les différents indicateurs reflétant le niveau d'engagement et de mobilisation des parties prenantes vis-à-vis du projet de concession. Cette matrice sert d'outil pour évaluer et mettre en lumière le degré de mobilisation et l'importance relative de chaque acteur, qu'il soit directement ou indirectement impliqué dans le projet.

Il est à souligner que cette évaluation va évoluer au rythme de l'avancement du projet, en fonction de l'engagement et de la participation accrue des acteurs à chaque étape. Dans l'ensemble, les résultats que nous avons obtenus jusqu'à présent révèlent un niveau encourageant de mobilisation et de participation des parties prenantes. Ce niveau est appelé à se renforcer davantage grâce aux efforts de sensibilisation et aux échanges constructifs qui seront menés tout au long de la durée du projet. En effet, ces interactions doivent s'inscrire dans une démarche continue pour consolider l'engagement des parties prenantes, approfondir leur compréhension du projet et garantir une mobilisation continue en faveur de sa réussite.

En fin de compte, cette approche proactive de la mobilisation des parties prenantes renforcera non seulement leur adhésion au projet de concession, mais contribuera également à créer un environnement propice à la réussite globale du projet d'assainissement. Le groupement SCAST restera très attentifs à l'évolution des dynamiques de participation et adaptera la stratégie de communication et d'interaction avec les parties prenantes en conséquence pour garantir la réalisation efficace et durable des objectifs du projet.

**Tableau 7-1 : Cadre de mobilisation des parties prenantes**

PP concernées	Caractéristiques	Intérêt et engagement	Légitimité/droits	Volonté pour s'engager	Nécessité de la participation
<b>Parties prenantes susceptibles d'être directement ou indirectement affectées par le projet</b>					
<b>La Communauté locale et proche</b>	Les résidents locaux qui vivent dans la zone près des périmètres du projet	Positif	Élevé	Élevée	Très élevé
<b>Les travailleurs qui travaillent via des bons de commande</b>	Ils travaillent via des bons de commande, qui seront payés par la société concessive.	Positif	Élevé	Elevé	Très élevé
<b>Les agriculteurs</b>	Ils cultivent dans des périmètres irrigués proches de la zone du projet	Positif	Élevé	Élevée	Très élevé
<b>Parties intéressées/partenaires secondaires</b>					
<b>Unité de concession de l'ONAS</b>	Maitre d'ouvrage	Positif	Elevé	Elevé	Très élevé
<b>Société SCAST</b>	Maitre d'œuvre	Positif	Elevé	Elevé	Très élevé
<b>Unité de concession de l'ONAS</b>					
<b>Les autorités (gouvernorats, les délégations, les secteurs, les Municipalités)</b>	Ils apportant un soutien qui touche les différentes problématiques pouvant survenir pendant la mise en œuvre du projet.	Positif	Élevé	Elevé	Très élevé
<b>Les directions Régionales de l'ONAS</b>	Maitre d'ouvrage régional	Positif	Élevé	Elevé	Très élevé
<b>Les CRDA</b>	Surveillances techniques	Positif	Elevé	Elevé	Très élevé
<b>La direction régionale de l'environnement</b>	Surveillances qualité des rejets	Positif	Elevé	Elevé	Très élevé
<b>Agence de Protection et de l'aménagement du littoral (APAL)</b>	Surveillances qualité des rejets	Positif	Elevé	Moyen	Très élevé
<b>Agence Nationale de Protection de l'Environnement (ANPE)</b>	Surveillances qualité des rejets	Positif	Elevé	Elevé	Très élevé
<b>L'Agence Nationale de Gestion des Déchets (ANGED)</b>	Surveillances qualité des rejets	Positif	Elevé	Elevé	Très élevé
<b>La direction régionale de l'équipement et de l'habitat</b>	Surveillance techniques	Positif	Elevé	Elevé	Très élevé
<b>La direction régionale de la santé</b>	Surveillances qualité des rejets	Positif	Elevé	Elevé	Très élevé
<b>Instance Nationale de Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires</b>	Surveillance qualité des rejets	Positif	Elevé	Moyen	Implication

PP concernées	Caractéristiques	Intérêt et engagement	Légitimité/droits	Volonté pour s'engager	Nécessité de la participation
<b>(INSSPA)</b>					
<b>Le personnel de sous-traitants du concessionnaire</b>	Réalisation des différentes travaux liés au projet	Positif	Moyen	Moyen	Implication
<b>La direction régionale du tourisme</b>	Accompagnement en cas de besoin	Moyen	Moyen	Moyen	Sensibilisation et Implication
<b>L'Office de Développement du Sud (ODS)</b>	Accompagnement en cas de besoin	Moyen	Moyen	Moyen	Sensibilisation et Implication
<b>Tribunaux de Première Instance (TPI)</b>	Intervention réglementaire en cas de besoin	Moyen	Moyen	Moyen	Sensibilisation et Implication
<b>La Société Nationale d'Exploitation et de Distribution des Eaux (SONEDE)</b>	Accompagnement en cas de besoin	Positif	Elevé	Moyen	Sensibilisation et implication
<b>Société Tunisienne de l'Electricité et du Gaz (STEG)</b>	Accompagnement en cas de besoin	Moyen	Moyen	Moyen	Sensibilisation et information
<b>Tunisie Télécom (TT)</b>	Accompagnement en cas de besoin	Positif	Moyen	Moyen	Sensibilisation et information
<b>Unions et organisations régionales</b>					
<b>Union générale tunisienne du travail (UGTT)</b>	Surveillance des conditions de travail	Positif	Elevé	Elevé	Surveillance, implication
<b>L'Union Tunisienne de l'Agriculture et de la Pêche (UTAP)</b>	Surveillance des conditions de travail des agriculteurs qui peuvent être impliqués directement ou indirectement dans le projet	Positif	Elevé	Elevé	Surveillance Implication
<b>Union régionale de l'agriculture et de la pêche (URAP)</b>	Surveillance de conditions de travail des agriculteurs qui peuvent être impliqués directement ou indirectement au projet	Positif	Elevé	Elevé	Surveillance et implication
<b>L'Organisation Tunisienne de Défense de Consommateur(ODC)</b>	Intervention en cas de besoin	Moyen	Moyen	Moyen	Surveillance et implication
<b>Groupements de Développement Agricole (GDA)</b>	Intervention en cas de besoin	Positif	Moyen	Elevé	Elevé
<b>Les entreprises industrielles</b>	Réutilisation des eaux usées traitées	Moyen	Moyen	Moyen	implication
<b>Le secteur hôtelier</b>	Réutilisation des eaux usées traitées	Moyen	Moyen	Moyen	Implication
<b>ONG environnementales et sociales</b>	Société civile	Positif	Élevé	Elevé	Sensibilisation et implication
<b>Entreprises privées</b>	Activités socio- économiques	Moyen	Moyen	Moyen	Sensibilisation et implication

## 8. Le plan de mobilisation des parties prenantes

La mobilisation des parties prenantes dans le cadre du projet sera un processus stratégique planifié dès le lancement du projet. Il sera guidé par les directives de la NES n°10, qui établissent les normes et les meilleures pratiques pour assurer une participation effective et éclairée des parties prenantes. La première étape consiste à effectuer une analyse approfondie pour identifier toutes les parties prenantes directement ou indirectement concernées par le projet. Cette analyse permettra de cartographier les acteurs clés, qu'il s'agisse des membres de la communauté locale, des organisations non gouvernementales, des établissements gouvernementaux, des experts techniques ou des entreprises locales.

Une fois les parties prenantes identifiées, une évaluation approfondie de leurs besoins, de leurs attentes et de leurs préoccupations sera entreprise. Des entretiens individuels et des consultations publiques et des enquêtes, etc., seront autant d'outils utilisés pour recueillir des informations précises et pertinentes. Sur la base de ces données, des plans de mobilisation personnalisés seront élaborés pour chaque groupe de parties prenantes. Ces plans détailleront les méthodes et les mécanismes spécifiques à utiliser pour mobiliser efficacement chaque groupe.

La variété des mécanismes de mobilisation sera adaptée aux besoins et aux préférences des parties prenantes. La communication sera transparente tout au long du processus, avec une diffusion régulière des développements du projet et des résultats des consultations. Des rapports périodiques rendront compte de l'évolution de la mobilisation.

Si nécessaire, des sessions de formation seront organisées pour renforcer les capacités des parties prenantes, en particulier celles qui pourraient avoir besoin de compétences spécifiques pour participer efficacement. Un mécanisme de suivi et d'évaluation sera également mis en place pour évaluer l'impact de la mobilisation des parties prenantes. Les résultats de la mobilisation seront intégrés dans le processus décisionnel du projet, garantissant ainsi que les recommandations et les préoccupations des parties prenantes sont prises en compte lors de la prise de décision finale.

Cette approche structurée et personnalisée de la mobilisation des parties prenantes vise à garantir que toutes les voix sont entendues, y compris celles des groupes vulnérables et marginalisés, tout au long du projet. Elle contribuera à une gestion transparente, inclusive et réussie du projet, en renforçant la confiance et l'engagement de toutes les parties concernées.

### 8.1. Les objectifs

Cette approche vise à atteindre plusieurs objectifs :

- Améliorer la transparence du processus décisionnel en rendant toutes les informations pertinentes accessibles au public.
- Renforcer la confiance du public en démontrant un engagement envers la participation citoyenne et en prenant en compte les préoccupations de la population.
- Garantir l'engagement actif et la compréhension des parties prenantes des messages clés
- Sensibiliser les intervenants, les prestataires de services et le grand public sur les conséquences des risques environnementaux et sociaux engendrés par le projet et les mesures prévues pour les éviter les minimiser et les atténuer à des niveaux tolérables sans préjudice sur les impactés.
- Réduire les plaintes et les conflits potentiels en résolvant les problèmes à un stade précoce grâce à une communication ouverte et à la collaboration avec la communauté locale et la mise en œuvre d'un système de gestion des plaintes accessible pour répondre aux diverses préoccupations de toutes les parties

prenantes et du grand public

En fin de compte, les rencontres et les consultations publiques visent à accroître la réussite globale du projet en tenant compte des réalités locales et en favorisant l'engagement actif de la population.

## 8.2. Les outils et les méthodes de mobilisation des parties prenantes

Effectivement, les méthodes de mobilisation des parties prenantes peuvent être multiples et variées :

- Entretiens individuels : Cette méthode consiste à organiser des rencontres individuelles avec des parties prenantes clés pour discuter en profondeur de leurs préoccupations, de leurs besoins et de leurs perspectives. Cela peut aider à établir une relation de confiance et à obtenir des informations plus détaillées.
- Les consultations publiques plénières : Ces réunions sont ouvertes à un large public et visent à recueillir les commentaires et les opinions de toutes les parties prenantes intéressées. Elles offrent une plateforme pour présenter des informations, répondre aux questions et recevoir des contributions de manière transparente.
- Les réunions restreintes avec un ordre du jour structuré : Il s'agit de réunions plus ciblées, généralement avec un groupe restreint de parties prenantes clés. L'ordre du jour est prédéfini et les discussions sont guidées par des objectifs spécifiques. Cela permet d'approfondir les sujets et de favoriser des échanges plus approfondis.
- Les réunions de « focus groupes » : Les focus groupes rassemblent un groupe de personnes représentatives partageant des caractéristiques ou des intérêts similaires. Ces réunions permettent d'approfondir les discussions sur des sujets spécifiques et d'obtenir des perspectives plus détaillées.
- Le recensement : cette méthode consiste à recueillir des informations sur les parties prenantes concernées par le projet en identifiant et en enregistrant leurs caractéristiques, leurs intérêts et leurs préoccupations. Cela peut se faire à travers des questionnaires, des enquêtes ou des entretiens individuels.
- Ateliers et sessions de formation : cette méthode permet d'organiser des sessions de travail et des formations pour informer les parties prenantes sur le projet, les processus de décision et les opportunités de participation. Cela permet de renforcer la compréhension et la capacité des parties prenantes à s'engager de manière constructive.

Ces méthodes peuvent être utilisées individuellement ou combinées en fonction des besoins spécifiques du projet et des parties prenantes concernées. L'objectif est de faciliter une participation active et significative, de recueillir des informations pertinentes et de favoriser la prise de décision éclairée.

## 8.3. Les supports de communication à utiliser et méthode de diffusion de l'information

L'élaboration du PMPP est fondée sur la communication de l'information concernant le projet de concession auprès des Parties prenantes impliqués. Pour ce faire, il est nécessaire d'avoir recours à des méthodes diverses à savoir la presse, les médias, les radios régionaux et les réseaux sociaux.

L'élaboration du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) repose sur un pilier essentiel : la communication efficace de l'information relative au projet de concession à toutes les parties prenantes impliquées. Pour réussir cette communication, il est impératif d'utiliser diverses méthodes et canaux de diffusion pour s'assurer que l'information atteint chaque groupe de manière adaptée à ses besoins et à ses préférences.

- L'une des méthodes de communication les plus classiques est la presse écrite, qui peut prendre la forme de communiqués de presse, d'articles dans des journaux locaux ou de brochures explicatives. Cette approche est particulièrement efficace pour atteindre un public qui privilégie les supports imprimés et la lecture traditionnelle.
- La presse visuelle, quant à elle, englobe des supports tels que des affiches, des panneaux d'information ou des présentations visuelles. Ces éléments visuels peuvent être déployés dans des lieux stratégiques où les parties prenantes sont susceptibles de les voir, renforçant ainsi la visibilité du projet.
- Les médias, y compris la télévision et les magazines, offrent une portée plus large et peuvent être utiles pour toucher un public plus diversifié. Les annonces télévisées, les reportages et les articles dans des magazines régionaux peuvent contribuer à sensibiliser davantage de personnes au projet.
- Les radios régionales jouent un rôle essentiel dans la communication avec les communautés locales, car elles permettent de diffuser des messages audios pertinents. Les annonces radio et les interviews peuvent être utilisées pour expliquer le projet et répondre aux questions des auditeurs en temps réel.
- Courriels et lettres officielles : Ces moyens de communication seront employés pour dialoguer avec les partenaires techniques, les acteurs institutionnels et les ONG. Ils permettront de partager des informations importantes, de solliciter l'expertise du projet sur les documents de sauvegarde, et maintiendront un contact formel avec les communautés locales. De plus, ils faciliteront l'organisation des réunions et la diffusion des comptes rendus de réunions directement aux parties concernées.
- Approche numérique : Dans le contexte actuel, caractérisé par l'avènement croissant des technologies numériques, il s'avère pertinent d'adopter des stratégies de mobilisation numérique pour le projet de concession d'assainissement. L'intégration des webinaires, des forums en ligne et d'applications mobiles peut s'avérer un moyen efficace de renforcer la communication et l'engagement de la communauté. Les webinaires offrent une plateforme interactive pour diffuser des informations, répondre aux questions en temps réel et recueillir des commentaires. Les forums en ligne permettent un échange continu d'idées et de préoccupations, favorisant ainsi une participation communautaire active. Parallèlement, l'utilisation d'applications mobiles offre une accessibilité accrue, permettant aux membres de la communauté de rester informés et engagés, même en déplacement. En incorporant ces outils numériques, le projet peut s'adapter aux besoins modernes de communication, renforçant ainsi son impact et sa portée.
- Les réseaux sociaux sont devenus un outil incontournable pour atteindre un public de toutes générations. Les plateformes telles que Facebook, Twitter et Instagram permettent de partager des informations, des mises à jour et des événements liés au projet. Elles offrent également un espace pour interagir directement avec les parties prenantes, recueillir leurs commentaires et répondre à leurs préoccupations.
- Utilisation des langues et des supports de communication adaptés à la diversité culturelle et linguistiques de groupes vulnérables.
- L'utilisation de messages audio ou d'illustrations visuelles permettant de favoriser une compréhension optimale parmi les analphabètes.

Il est important de souligner que la méthode de diffusion de l'information peut varier d'un groupe d'individus à un autre. Par conséquent, il est essentiel de personnaliser la stratégie de communication en fonction des caractéristiques de chaque groupe de parties prenantes. Cette approche proactive garantira que l'information atteigne son public de manière efficace, renforçant ainsi l'engagement et la compréhension de toutes les parties prenantes impliquées dans le projet de concession.

#### 8.4. Les messages clé à diffuser

Créer une passerelle de communication entre les parties prenantes s'avère d'une importance capitale tout le long du processus d'élaboration du plan de mobilisation de parties prenantes.

Pour que la communication soit efficiente, il est jugé important de faire passer des messages clairs et transparents.

Ces messages comportent les composantes suivantes :

- Quels rôles précis l'ONAS et SCAST devraient-ils jouer dans le projet de concession ?
- Quels sont les autres acteurs qui collaborent avec l'ONAS et SCAST dans le cadre de ce projet de concession, en dehors de ces deux entités principales ?
- Comment le projet de concession prévoit-il de collaborer avec les communautés locales pour renforcer leur bien-être social dans les zones affectées ?
- Quelles sont les mesures spécifiques que le projet de concession compte prendre pour atténuer les éventuelles répercussions sociales liées à ce projet dans les zones à faible niveau social ?
- Existe-t-il des alternatives au rejet des eaux traitées dans les cours d'eau et en mer ?
- Quelle sera la qualité des eaux usées traitées, étant donné que différents acteurs ont soulevé des préoccupations concernant leur impact leur environnement ?
- Qu'est-ce que le Plan de mobilisation des Parties Prenantes et comment participer au processus de consultation et faire des observations sur le projet,
- Comment l'accessibilité à l'information de toutes les parties prenantes peut influencer le projet de concession ?
- Indiquer que chaque travailleur est tenu de respecter les prescriptions relatives à la santé et à la sécurité au travail et de ne pas commettre aucun acte ou manquement susceptible d'entraver l'application de ces prescriptions ou de compromettre la prévention des risques professionnels ;
- Comment les parties prenantes concernés peuvent avoir recours aux Mécanismes de gestion de plaintes ?
- Informer la population impactée des canaux de réception existants pour les demandes d'information ou de plaintes relatives au projet

#### 8.5. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables

La mise en place des stratégies dont le but est d'appuyer la participation des groupes vulnérables dans la prise de décision demeure d'une importance capitale. Pour être à l'écoute des préoccupations et des attentes de ces groupes vulnérable et marginalisés, il sera préférable d'assurer des séances d'informations et de sensibilisation permettant de recueillir leurs besoins éventuels.

##### Stratégies proposées pour les groupes vulnérables impactés par le projet

Pour éliminer les obstacles à la participation des groupes vulnérables dans les consultations publiques, il est essentiel de mettre en place des stratégies inclusives et sensibles à leurs besoins spécifiques à savoir :

- Organiser des campagnes/sessions de sensibilisation et d'éducation les groupes vulnérables. Ces sessions seront conçues pour fournir aux participants les connaissances, les compétences et les outils nécessaires pour participer de manière

efficace aux processus décisionnel. L'objectif est de renforcer leur capacité à exprimer leurs préoccupations, à comprendre les enjeux du projet, et à contribuer de manière significative aux discussions. Les sujets abordés lors de ces sessions pourraient inclure une compréhension approfondie du projet de concession d'assainissement, des explications détaillées sur les procédures de gestion des plaintes, des informations sur les implications environnementales et sociales du projet, ainsi que des conseils sur la manière de formuler des commentaires constructifs.

- Garantir l'accessibilité des sites de consultation aux personnes à mobilité réduite en mettant en place des installations appropriées ou en organisant les réunions dans des endroits aisément atteignables, comme les quartiers de résidence des participants ou les centres communautaires locaux.
- Organiser des consultations à des horaires flexibles qui tiennent compte des contraintes temps de participants, notamment ceux qui ont des responsabilités familiales ou professionnelles.
- Utiliser une gamme de méthode de consultation, y compris des entretiens individuels, des groupes de discussion, des questionnaires et des réunions communautaires, pour permettre aux participants de choisir la méthode qui leur convient le mieux.
- Utiliser des langues et des supports de communication adaptés à la diversité culturelle et linguistiques de groupes vulnérables.
- Encourager la participation active en invitant les membres des groupes vulnérables à poser des questions, à exprimer leurs préoccupations et à formuler des recommandations
- Informer les participants des résultats des consultations et des mesures prises en réponse à leurs commentaires. Assurer un suivi continu pour assurer que leurs préoccupations sont prises en compte.
- Veiller à ce que les opinions des groupes vulnérables aient le même poids que celles des autres participants dans le processus de décision.
- Travailler en partenariat avec des organisations locales et des ONG qui ont une expertise dans l'inclusion des groupes vulnérables pour bénéficier de leur soutien et de leurs connaissances.
- Utiliser les messages audios ou des illustrations visuelles pour favoriser une compréhension optimale pour les analphabètes.

En mettant en œuvre ces stratégies, il est possible de créer un environnement propice à la participation significatives des groupes vulnérables et marginalisés dans les consultations publiques, ce qui renforce la démocratie, l'équité et la justice sociale. Cette approche a été suivie par SCET-TUNISIE dans le projet de rehaussement du barrage de Bouheurtma et avec un travail intense avec l'administration régionale et locale et en étroite collaboration avec la société civile, on a pu identifier les différents groupes vulnérables dans le but d'analyser leurs situations socioéconomiques afin de garder et d'améliorer leurs moyens de subsistances.

A ce stade préalable, l'identification des parties vulnérables reste limiter. Elle sera renforcée après le démarrage du projet à travers la communication avec les autorités locales qui connaissent les personnes cibles dans les périmètres du projet et pour lesquels un processus de consultation spécifique sera mis en place en cas de besoin.

#### Stratégies proposées pour améliorer les consultations avec les femmes

Lors des consultations publiques réalisées, les femmes étaient présentes à des postes de décideurs et de représentantes de la société civile.

La nature du projet de concession qui va assurer la pérennité du personnel en place ainsi qu'une amélioration des conditions de traitement contribuant ainsi à amélioration des conditions de vie des riverains et des utilisateurs des Eaux usées traitées n'a pas d'impact spécifique sur l'aspect genre en particulier.

Les conditions du contrat de concession ont été très favorablement reçu par les différentes dirigeantes rencontrées au sein de l'ONAS et de la part des représentantes des autorités locales.

Dans le cadre de projet spécifique de la concession Sud, la femme a une place de Décideur qui ne nécessite pas une démarche particulière pour recueillir leur avis et leurs préoccupations dans une cadre spécifique en dehors des consultations publiques et des rencontres avec les différentes parties prenantes locales où les femmes ont des postes clés. En effet, la libre expression des femmes dans le contexte du projet a été constaté lors des différentes réunions tenues.

Pour les prochaines réunions qui interviendront dans le cadre des études environnementales préalable aux travaux complémentaires, il sera proposé au niveau de chaque gouvernorat de réaliser un focus groupe genre qui s'appuiera sur une rencontre avec des associations féminines pour mettre l'accent sur les risques liés à l'environnement et à l'action Sociale/Santé (ESA/HS) afin de documenter le retour spécifique des femmes par rapport au projet de concession.

#### Stratégies proposées pour assurer l'engagement des jeunes :

L'engagement des jeunes dans le cadre du projet de concession d'assainissement revêt une importance pour assurer une participation dynamique, pérenne et reflétant la diversité de point de vue. La mise en œuvre de stratégies ciblées visant à impliquer activement les écoles, les universités et les organisations de jeunesse demeure essentielle pour maximiser les retombées positives du projet. Voici quelques approches qui peuvent être envisagées :

- Des forums, ateliers et des conférences éducatives sur le projet : ces événements pourraient être coorganisées avec des organisations de jeunesse ou des clubs, offrant aux participants de poser des questions, de partager leurs idées et de comprendre l'impact du projet sur la communauté.
- Des campagnes de sensibilisation : Mettre en place des campagnes de sensibilisation dans les écoles, les campus universitaires ou au sein des organisation de jeunesse. Des activités telles que des présentations, des débats et des concours pourraient être organisées pour informer les jeunes sur les enjeux du projet et les encourager à participer.
- Programmes de stages et d'apprentissage pratique : Créer des programmes de stages et d'apprentissage pratique sur le site pour permettre aux jeunes d'acquérir une expérience concrète dans le domaine d'assainissement. Ces opportunités pratiques stimulent l'engagement et favorisent le développement de compétences professionnelles.
- Plateformes numériques interactives : Développer des plateformes numériques interactives où les jeunes peuvent accéder à des informations sur le projet, poser des questions et partager leurs idées. Les médias sociaux peuvent également servir de canaux pour favoriser la participation en ligne.

Ces stratégies permettent de créer un environnement inclusif et participatif pour les jeunes, favorisant ainsi l'appropriation du projet au sein de cette tranche de la population. Ces initiatives contribuent non seulement à l'atteinte des objectifs du projet, mais également au renforcement des compétences des jeunes et à leur implication active dans les enjeux de développement de leurs communautés.

## 9. Communication de crise

La préparation à la gestion de crise est essentielle dans tout contrat de délégation de service public.

L'approche initiale est d'identifier les ouvrages critiques et les conséquences potentielles des pannes ou événements indésirables et de préparer des plans d'actions d'urgence adaptés.

Cette gestion de crise nécessite ensuite la préparation, en amont, d'un plan de crise, qui déroule des étapes précises devant être rigoureusement suivies.

Les étapes du plan de crise que nous proposons d'adopter sont :

- Détecter une situation de crise et déclencher le plan de crise ;
- Mettre en place la cellule de crise ;
- Décider rapidement des actions à conduire ;
- Orchestrer et mettre en œuvre les actions décidées ;
- Communiquer sur la situation ;
- Sortir de la crise.

Le déclenchement du plan de crise est essentiel. Le processus est le suivant :



**Figure 9-1 : Processus de la communication dans la crise**

La cellule de crise est créée et animée par le Directeur de crise. Elle se réunit autant que de besoin dans la Salle de Crise, située à proximité du centre VISIO de la SCAST, et assure la mobilisation et la coordination de l'ensemble des acteurs appropriés. Elle peut faire appel aux experts locaux de la SCAST, régionaux ou nationaux. Un représentant de l'ONAS participe aussi à ces cellules de crise.

La cellule de crise se compose de 06 différentes entités :



Figure 9-2 : Processus de la communication dans la crise

### La cellule VISIO

La cellule VISIO est conçue pour intervenir immédiatement et trouver des solutions lors de situation de crise. Son objectif principal est d'assurer une réactivité optimale pour résoudre rapidement les problèmes émergents et garantir un fonctionnement fluide du projet dans les circonstances critiques.

Elle est aussi conçue pour intervenir pour gérer les plaintes reçues de l'ONAS. Son rôle est d'assurer une gestion et un traitement approprié des plaintes garantissant ainsi le une réponse efficace et adaptée aux différents défis émergents.

#### 1) Direction de Crise :

C'est l'entité centrale de la Cellule de Crise, composée du Directeur de Crise, et dès que jugé nécessaire, du Directeur Général, du DGA/Directeur Technique, du DAF, du Responsable Environnemental et Social, du RRH et de toute autre personne souhaitée.

Elle est chargée de :

- Evaluer en permanence la gravité de la situation ;
- Diriger et animer la cellule, à travers des réunions de crise régulières ;
- Prendre les décisions et attribuer les actions aux différentes entités ;
- Assurer le Contact avec l'ONAS.

#### 2) Opérations :

Elle est composée du Directeur d'Exploitation et/ou du cadre d'astreinte, du chef d'Agence Epuración et des chefs d'Agence Territoriaux concernés.

Elle est chargée de :

- Coordonner avec l'équipe VISIO SCAST;SCAST;
- Mobiliser le personnel technique ;
- Coordonner et garder le contact avec les équipes de terrain.

#### 3) Analyse des pollutions :

Elle est composée du chef du laboratoire. Elle est chargée d'évaluer la menace ou l'impact en cas de pollution.

- Surveillance des capteurs de qualité ;
- Prélèvements et analyses des eaux et/ou boues contaminées ;
- Envoi des résultats en interne ou en externe.

#### **4) Approvisionnement et Logistique**

Elle est composée du Responsable Approvisionnement et Logistique.

Elle est chargée de :

- Gérer la logistique de crise ;
- Approvisionnement en urgence : pièce de réparation, etc. ;
- Organisation des vivres (boissons, nourriture) pour les équipes mobilisées.

#### **5) Communication**

Elle est composée du (ou de la) Responsable de la Communication et des Relations institutionnelles.

En accord avec l'ONAS, elle est chargée d'Informer sur l'état de crise :

- S'assurer de la circulation des informations internes et externes ;
- Informer les clients, les médias, en accord avec l'ONAS ;
- Mettre en place un accueil téléphonique d'urgence ;
- Relayer les infos à la cellule de décision ;
- Lister ou quantifier les appels.

#### **6) Observateur de crise**

Elle est composée de toute(s) personne(s) désignée(s) par la Cellule de réflexion et de décision : Secrétaire de direction, Technicien de bureau d'études, encadrant...

Elle est chargée de :

- Recueillir et synthétiser les informations des différentes entités de la cellule de crise ;
- Assurer le secrétariat des réunions de crise ;
- Renseigner au fur et à mesure la fiche chronologique des événements ;
- Constater les dérives, retards ou omissions ;
- Établir un rapport de fin de crise.



*Figure 9-2 : Réunion de crise*

La cellule de crise évalue précisément la situation (pollution, risques d'aggravation, problème de santé publique ou de sécurité, niveau de dégradation des installations, etc.). Cette analyse permet de déterminer les actions à conduire et les moyens techniques et humains nécessaires.

Tout au long de la crise, les actions sont enregistrées sur une fiche chronologique. Cet enregistrement permet à chaque instant de maîtriser la situation et de réajuster les actions. Ces éléments seront également utilisés pour l'analyse de fin de crise.

Dès la mise en place de la cellule de crise, un système d'échanges d'informations et de concertation avec l'ONAS est mis en œuvre jusqu'à ce que la crise soit terminée. Nous mobilisons notre équipe de communication pour bâtir avec l'ONAS, les actions d'explication nécessaires pour les populations et les institutions.

Une réunion de fin de crise est systématiquement organisée avec l'ONAS pour sortir de la crise. Les objectifs de la sortie de crise sont de :

- Tirer les enseignements pour éviter la répétition de la crise ;
- Analyser les points d'amélioration ;
- Améliorer la réaction des équipes.

## **10. Mise en œuvre de consultations publiques et divulgation antérieurs**

### **10.1. Etape préalable**

#### **10.1.1. L'importance de consultations publiques lors des rencontres**

Le plan de mobilisation des parties prenantes joue un rôle central dans la phase de préparation d'un projet, visant à identifier, analyser et collaborer avec toutes les parties impliquées. Dans le cadre du processus de mise en place du Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES), le PMPP se positionne comme un outil clé, mettant en lumière les actions et les stratégies nécessaires en matière de communication et de consultation. L'objectif principal est d'assurer une mobilisation efficace de toutes les parties prenantes, en intégrant activement les préoccupations des individus et des entités potentiellement impactés par le projet.

Ce plan détaille les étapes essentielles de la mobilisation des parties prenantes, de l'identification à la communication, en passant par l'analyse des besoins et des attentes. Il souligne également l'importance fondamentale de la transparence et de l'ouverture dans le processus, garantissant que toutes les voix sont entendues et que les décisions sont prises de manière éclairée et équitable.

L'implication du public et la prise en compte des préoccupations des personnes affectées et intéressées sont des principes clés de l'évaluation environnementale, visant à garantir un processus décisionnel basé sur des informations complètes et une participation significative du public. Cette approche est intégrée dans les politiques environnementales des bailleurs de fonds, soulignant l'importance cruciale de la participation publique pour des décisions environnementales et sociales responsables.

Lors de consultations approfondies avec toutes les parties prenantes, il est impératif de fournir des informations actualisées, pertinentes, compréhensibles et facilement accessibles. De plus, ces consultations doivent respecter la culture de chaque partie prenante, en garantissant leur intégrité et en évitant toute manipulation, interférence, discrimination ou intimidation.

#### **10.1.2. Les activités réalisées**

L'équipe pluridisciplinaire de SCET-TUNISIE, composée d'un sociologue et de deux ingénieurs, a été mobilisée pour organiser et mener une série de réunions et d'entretiens stratégiques. Ces dialogues se sont tenus avec les principaux acteurs du projet, à savoir les

responsables de l'Office National de l'Assainissement (ONAS) dans les régions ciblées (Médénine, Gabès, Tataouine et Sfax), ainsi que les représentants du personnel émanant de SUEZ et de SEGOR qui forme le groupement SCAST. L'objectif prépondérant de ces interactions était d'établir un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) spécifiquement adapté au projet de concession, focalisé sur l'exploitation de l'ouvrage d'assainissement collectif, dans la région Sud. Cette démarche avait pour dessein d'identifier les inquiétudes particulières de chaque partie prenante, qu'elle soit directement ou indirectement liée au projet. Les entretiens visaient également à obtenir un aperçu des perspectives et des niveaux de compréhension des parties prenantes en ce qui concerne le projet de concession.

En parallèle, des démarches de consultation publique ont été organisées sous la tutelle des autorités locales de chacune des régions concernées, englobant leurs gouvernorats, municipalités et délégations respectives. Cette initiative inclusive a également fait appel à la participation active des organisations de la société civile et des instances administratives nationales, qu'elles aient ou non une relation directe avec le projet.

Le dessein de ces consultations publiques était d'agrèger un éventail varié de perspectives, de préoccupations et de recommandations provenant des parties prenantes à tous les échelons. Cette approche visait à garantir une représentation équilibrée des intérêts des communautés locales, des organes gouvernementaux et des parties impliquées dans le projet, assurant ainsi une prise en compte complète des enjeux environnementaux, sociaux et économiques associés à la concession.

Par ailleurs, l'équipe a maintenu son engagement en organisant des réunions subséquentes avec les responsables de SCAST. Ces échanges ont été conçus pour dresser un bilan de l'état d'avancement des études en cours et discuter des étapes à venir du projet de concession. Ces interactions périodiques entre l'équipe et les parties prenantes ont contribué à une meilleure compréhension mutuelle, à la clarification des attentes et à la coordination efficace des efforts en vue de la réussite du projet.

Ces réunions ont joué un rôle crucial dans la cartographie exhaustive des diverses parties prenantes, tout en permettant de discerner et d'évaluer leur degré d'influence en relation avec le projet. Elles ont également servi de plateforme pour assurer la diffusion adéquate de l'information, pour faciliter la concertation, pour prendre en compte leurs avis et pour susciter la mobilisation des parties prenantes en vue de soutenir activement la réalisation du projet.

Pendant cette mission consacrée à l'élaboration du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), les experts au sein du groupe de travail ont réalisé un ensemble d'intervention, notamment :

#### 10.1.2.1. Organisation des réunions et des entretiens

##### Rencontres avec les responsables de l'ONAS

**Tableau 10-1 : La liste des entretiens réalisés avec les Responsables de l'ONAS**

Type de rencontre	Institution	Les responsables rencontrés	Date	Lieu
Entretien	ONAS Médénine	Le directeur régional de Médénine	08/08/2023	Station Aghir-Djerba
Entretien	ONAS Gabès	Le directeur régional de l'ONAS de Gabès, les chefs d'arrondissements Nord et Sud et le directeur de concession SUD	09/08/2023	Siège ONAS-Gabès
Entretien	ONAS Sfax	Le directeur régional de l'ONAS Sfax Le directeur de concession SUD	10/08/2023	Siège ONAS-Sfax
Entretien	ONAS TATAOUINE	La directrice régionale de l'ONAS Tataouine	07/09/2023	Siège ONAS- Tataouine

✚ Rencontres avec les responsables de SEGOR :

**Tableau 10-2 : La liste des entretiens réalisés avec les responsables de SEGOR**

Types de rencontre	Institution	Les responsables rencontrés	Date	Lieu
Entretien	SEGOR	Le directeur général, le directeur d'exploitation et le directeur audit/control	03/08/2023	Siège SEGOR- Tunis
Entretien	SEGOR	Les chefs de projet de Sfax, Gabès et Médenine	21/08/2023	Siège SEGOR- Tunis

✚ Rencontres avec les responsables de SUEZ :

**Tableau 10-3 : La liste des entretiens réalisés avec les responsables de SUEZ**

Types de rencontre	Institution	Les responsables rencontrés	Date	Lieu
Entretien	SUEZ	Le directeur des études et de travaux	11/08/2023	Hôtel IBIS Sfax

✚ Rencontres avec les responsables de SCAST :

**Tableau 10-4 : Les réunions pour un bilan d'avancement des études en cours avec les Responsables de SCAST**

Types de rencontre	Institution	Les responsables rencontrés	Date	Lieu
Réunion	SUEZ /SEGOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le Directeur Général de SUEZ</li> <li>▪ Le directeur Audit/control de SEGOR</li> </ul>	17/08/2023	Siège SCET-TUNISIE

✚ Consultations publiques avec les responsables régionaux :

**Tableau 10-5 : La liste des consultations publiques réalisées dans les régions concernées**

Types de rencontre	Institution	Les responsables rencontrés	Date	Lieu
Consultation publique de Médenine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ONAS Médenine</li> <li>• Gouvernorat de Médenine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les autorités Locales de Médenine (le Gouverneur de Médenine, le Délégué Ajim (par interim), le Délégué Zarzis, le Délégué Djerba Midoun, le Délégué de Médenine Nord et Médenine Sud (par interim), le Représentant de la commune de Zarzis Nord, le Représentant de la commune de Médenine, le Chef secteur de Cedouikeche, le Chef secteur de Bani Maakal, le Chef secteur de Zarzis Ville, le Chef secteur de Madrane, le Chef secteur de Médenine)</li> <li>• CRDA Médenine</li> <li>• Union Générale Tunisienne du Travail (UGTT)</li> <li>• Union Tunisienne de l'Agriculture et de la Pêche (UTAP)</li> <li>• Union Régionale de l'Agriculture et de la Pêche (URAP)</li> </ul>	07/09/2023	Pôle technologique de EL FAJJA-Médenine

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de l'Organisation Tunisienne de Défense de Consommateur (ODC)</li> <li>• Responsable de l'Office de Développement du Sud (ODS)</li> <li>• Responsable des tribunaux de Première instance (TPI)</li> <li>• Responsable de l'association d'appui et de développement durable</li> <li>• Responsable de groupement de développement agricole (GDA)</li> <li>• Responsable d'entreprise industrielle</li> <li>• Représentants de l'ONAS</li> <li>• Représentants de SCAST</li> <li>• SCET-TUNISIE</li> </ul>		
<b>Consultation publique de Gabès</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction régionale de l'ONAS de Gabès</li> <li>• Gouvernorat de Gabès</li> </ul>	<p>Les responsables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorités locales de Gabès (le Premier Délégué de Gabès, le Délégué de Gabès Ville, le Délégué de Matouia; le Délégué de Hamma Ouest, le Délégué de Oudhref, le Délégué de Mareth, le Délégué de Gabes Sud, le Secrétaire Général de la commune de Elhamma, le Secrétaire Général de la commune de T Boulbou; le Représentant ed la Commune de Elhamma Ouest, le Représentant de la commune de Métouia, le Représentant ed la commune de Cheneni Nahal)</li> <li>• Ministère de l'environnement de Gabès ;</li> <li>• L'Agence Nationale de Gestion des Déchets (ANGED) de Gabès ;</li> <li>• L'Agence Nationale de Protection de l'Environnement (ANPE) de Gabès ;</li> <li>• La Direction régionale de l'équipement et de l'habitat de Gabès ;</li> <li>• L'Instance Nationale de Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires de Gabès (INSSPP) ;</li> <li>• L'Agence de Protection et de l'aménagement du littoral (APAL) de Gabès ;</li> <li>• L'Union Régionale de l'Agriculture et de la Pêche (URAP) de Gabès ;</li> <li>• L'Union Tunisienne de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat (UTICA) de Gabès ;</li> <li>• La Société Nationale d'Exploitation et de Distribution des Eaux (SONEDE) Gabès;</li> <li>• Société Tunisienne de l'Electricité et du Gaz (STEG) de Gabès ;</li> <li>• Tunisie Télécom (TT) de Gabès</li> <li>• La Société Civile (ONG environnementale) ;</li> <li>• L'Unité de Concession de projet ;</li> <li>• Représentants de l'ONAS</li> <li>• La société SCAST ;</li> <li>• Equipe de SCET- TUNISIE.</li> </ul>	28/09/2023	Siège du Gouvernorat de Gabès
<b>Consultation publique de Sfax</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction régionale de l'ONAS de Sfax</li> </ul>	<p>Les responsables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorités locales de Sfax;(le Premier Délégué de Sfax, le Secrétaire Général du gouvernorat, le Délégué de Sfax Sud, le Délégué de Sfax Ouest, le Délégué de</li> </ul>	12/01/2024	Siège du Gouvernorat ed Sfax

		<p>Ghraiba, le Délégué de Skkiet Zit, le représentant de la Municipalité de Kerkennah,, le Secrétaire Général de la commune de Marhres; le Représentant de la municipalité de Jeniana, le représentant de la commune de Hencha, le représentant de la commune de skkiet ezzit, le représentant de la commune de Bir Ali Nord, représentant de la municipalité de chihya, le représentant de la commune de Sfax)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Direction Régionale de l'Environnement littoral Sud;</li> <li>• L'Agence Nationale de Protection de l'Environnement (ANPE) de Sfax;</li> <li>• La Direction Régionale de l'équipement et de l'habitat de Sfax;</li> <li>• L'Agence de Protection et de l'Aménagement du Littoral (APAL) de Sfax</li> <li>• Commissariat Régional au Développement Agricole (CRDA) de Sfax;</li> <li>• Domaine de l'Etat,</li> <li>• Secteur de police de Sfax;</li> <li>• L'Union Régionale de l'Agriculture et de la Pêche (URAP) de Sfax;</li> <li>• L'Union Tunisienne de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat (UTICA) de Sfax;</li> <li>• La Société Nationale d'Exploitation et de Distribution des Eaux (SONEDE) Sfax;</li> <li>• La Société Tunisienne de l'Electricité et du Gaz (STEG) de Sfax;</li> <li>• Scout Tunisien de Sfax</li> <li>• L'organisation tunisienne des jeunes de Sfax</li> <li>• La Société Civile (ONG environnementale);</li> <li>• L'Unité de Concession Sud de l'ONAS;</li> <li>• La société SCAST;</li> <li>• Equipe de SCET-TUNISIE.</li> </ul>		
--	--	--	--	--

#### 10.1.2.2. L'Outil utilisé lors des rencontres : Le guide d'entretien.

La planification des rencontres a été minutieusement orchestrée en utilisant un guide d'entretien spécialement élaboré à cet effet. L'objectif de ce guide était de fournir une orientation précise et structurée pour la conduite des entretiens. En adoptant cette approche méthodique, l'ensemble des discussions a pu être géré de manière cohérente et organisée, favorisant ainsi une exploration efficace des points clés, la sollicitation de réponses approfondies et la collecte d'informations pertinentes.

Le guide d'entretien comprenait une série de questions préalablement définies :

- Pourriez-vous nous éclairer sur les détails du projet de concession ?
- Quels sont les potentiels effets du projet ?
- Qui sont les principales parties prenantes impliquées dans ce projet ?
- Quel rôle jouerez-vous dans le cadre de ce projet ?
- Quelles sont vos attentes par rapport à ce projet ?
- Quelles sont les éventuelles inquiétudes que vous pourriez avoir concernant ce projet?
- Comment le mécanisme de gestion des plaintes est-il mis en œuvre ?

- Avez-vous des recommandations pour susciter davantage d'intérêt et atténuer les craintes liées au projet ?

Ce guide d'entretien a servi de socle pour des échanges ciblés et approfondis avec les parties prenantes, permettant ainsi de recueillir des perspectives diverses, des préoccupations spécifiques et des suggestions constructives.

### **10.1.3. Les principales préoccupations des parties prenantes lors des entretiens et consultations publiques réalisées :**

Les principales observations soulevées sont les suivantes :

#### **10.1.3.1. Préoccupations de SEGOR**

Dans le cadre de la préparation du contrat de concession, la société SEGOR en tant que membre du groupement et ancien gestionnaire pour le compte de l'ONAS va partager du personnel et des activités dans le cadre du nouveau contrat et doit en parallèle continuer son intervention en tant que prestataire de service. Les rencontres avec SEGOR avaient pour objectif d'anticiper les changements à venir en ouvrant le débat avec la Direction de la société d'une part et des représentants du personnel d'autres part. Les échanges ont été ouverts et ont permis d'exposer les craintes et les préoccupations des différents intervenants par rapport à l'avenir de la société suite à son intégration au groupement SCAST

- Le directeur de SEGOR a soulevé des inquiétudes concernant ses employés, en particulier ceux travaillant sur d'autres projets en dehors des périmètres gérés par SCAST. Cette situation pourrait engendrer des inégalités en termes de salaires et d'équipements. Ces disparités sont dues aux engagements et avantages proposés par SCAST aux employés œuvrant sur différents sites liés au projet. Les répercussions de ces disparités pourraient avoir un impact significatif sur la motivation et l'harmonie des équipes, ce qui pourrait potentiellement influencer sur la productivité de l'entreprise et provoquer des tensions entre le personnel et la Direction.
- En ce qui concerne l'action de curage, pour laquelle SEGOR agira en tant que sous-traitant, le directeur de SEGOR a rappelé les termes du contrat et la convention collective régissant le secteur de l'assainissement. En tant que sous-traitant précédent, SEGOR est tenu de transférer le personnel à l'ONAS, qui devrait ensuite transférer ce personnel aux nouvelles concessionnaires, à savoir SCAST. Par conséquent, SEGOR ne dispose plus de personnel nécessaire pour assurer cette activité, et la mise en place d'un contrat de mise à disposition doit être discutée avec SCAST afin de garantir la réalisation de cette prestation, qui sera très visible dès la signature du contrat.
- Une autre inquiétude émanant de SEGOR concerne la clarification des véritables responsabilités de l'entreprise au sein du projet de concession et sa position à venir. Il a été mis en avant que, dans le cadre de SCAST, qui regroupe SEGOR et SUEZ, les rôles spécifiques de chaque entité doivent être clairement établis. Une clarification à ce sujet est essentielle pour garantir une collaboration harmonieuse et efficace tout au long du projet.
- Une question légitime et pertinente a également été soulevée concernant les travailleurs qui ne relèvent ni de l'ONAS ni de SEGOR, mais qui sont rémunérés par l'ONAS via SEGOR, nécessitant des solutions appropriées.
- Une autre inquiétude soulevée par SEGOR concerne la perspective que SCAST puisse embaucher de nouveaux chefs de projet à des rémunérations potentiellement inférieures à celle demandée par le chef de projet actuel de SEGOR. Or, ce dernier joue un rôle crucial dans la gestion globale du travail, compte tenu de sa profonde compréhension des défis, des lacunes et des solutions envisageables.

- Une autre question soulevée est la perspective où le projet de concession connaîtrait le succès escompté. Cela a soulevé l'idée de savoir si SCAST pourrait progressivement prendre la place de SEGOR à long terme, et par conséquent quel serait le devenir de la société.

#### 10.1.3.2. Préoccupations des directeurs régionaux de l'ONAS

Les rencontres avec les Directions régionales de l'ONAS ont été planifiées pour avoir un aperçu de l'information des différents intervenants sur le projet de concession afin d'anticiper leur attentes et leurs préoccupations par rapport à la mise en œuvre du projet. Il s'est avéré que l'organisation interne de l'ONAS pour la gestion du contrat avec la création d'une entité relevant du siège soulève beaucoup d'incompréhension au niveau régional :

- Une déception commune s'est exprimée face à la décision de centraliser la prise de décision, car d'importants efforts ont été consentis au niveau régional pour atténuer cette centralisation. L'objectif était d'assurer la participation active des parties les plus concernées dans la région et de tenir compte des inquiétudes des citoyens locaux.
- Une préoccupation partagée quant au manque de compréhension concernant le contrat de concession du projet SCAST, ainsi que les différentes prestations qui doivent être réalisées chaque année. Une déception s'est manifestée en ce qui concerne le rôle limité de l'ONAS, se résumant à fournir les données requises sans être directement impliqué dans le projet. Cela est considéré comme surprenant par les représentants régionaux étant donné que l'ONAS est en contact direct avec les citoyens et les autorités locales, et est souvent sollicité pour trouver des solutions en cas de problèmes.
- Une autre préoccupation légitime concernant la manière dont les tâches et les rôles seront répartis pour répondre aux besoins des citoyens vivant à la fois dans les zones de concession et celles gérées par l'ONAS.
- Il y a eu aussi des inquiétudes quant à l'avenir de l'ONAS. Bien que l'organisme soit reconnu comme un leader national et continental dans le domaine de l'assainissement, de nombreux employés compétents ont pris leur retraite sans transmettre leurs connaissances et leur expertise à leurs collègues. Cette situation a entraîné une préoccupante perte de compétences au sein de l'organisation.
- Une vision précise n'a pas encore été définie, mais un optimisme général prévaut quant à la contribution potentielle du projet à l'amélioration des services d'assainissement à l'échelle régionale.
- En ce qui concerne l'amélioration potentielle de la qualité des services pour les citoyens de la zone de concession, il a évoqué la préoccupation relative à d'éventuels problèmes sociaux, notamment la stratification sociale.
- Une autre préoccupation a été soulevée concernant l'efficacité globale du projet de concession. Il a été noté que l'ONAS devra intervenir pour l'entretien du réseau en dehors du périmètre de la concession. Cette observation soulève des interrogations aux interactions entre l'ONAS et SCAST. Cette réflexion soulève une préoccupation légitime : si l'ONAS doit jouer un rôle significatif dans l'entretien du réseau, cela pourrait potentiellement réduire les avantages escomptés de la concession pour SCAST. Cette question met en lumière l'importance de définir clairement les rôles et responsabilités de chaque partie afin de maximiser les bénéfices de l'approche de concession et de garantir une gestion optimale et harmonieuse du projet dans son ensemble.
- Une incertitude persiste concernant la répartition des responsabilités et la gestion des diverses composantes.
- La Directrice Régionale de l'ONAS de Tataouine a exposé sa vision des impacts

potentiels du projet de concession. Elle prévoit une réduction significative du temps de réponse aux besoins d'assainissement grâce à l'introduction de nouvelles technologies de traitement et de curage, améliorant ainsi la qualité des services. De plus, elle soutient l'utilisation de la télégestion pour surveiller en temps réel les installations, permettant une détection rapide des problèmes et une meilleure fiabilité des services.

- Elle s'interroge également sur l'évolution de la région de Tataouine au cours des dix prochaines années en lien avec le projet, soulignant l'importance de prendre en compte les aspects à long terme.
- La Directrice Régionale a précisé que le rôle de l'ONAS resterait essentiellement le même, mais bénéficierait d'une plus grande flexibilité grâce au partenariat.
- Malgré la concession, l'ONAS resterait l'interlocuteur direct des citoyens en ce qui concerne les services d'assainissement, tandis que l'entité de concession superviserait les activités du partenaire privé pour garantir la qualité et la performance.
- La Directrice Régionale a exprimé le besoin d'un démarrage rapide du projet pour éviter les problèmes rencontrés dans la gestion des marchés via des bons de commande au cours des dernières années. Elle a également soulevé des défis liés à la gestion des nouvelles technologies, la gestion des débordements et l'adaptation du personnel.
- Enfin, elle a formulé des recommandations, notamment la sensibilisation des acteurs régionaux, l'efficacité énergétique, l'adoption de la télégestion et l'amélioration de la gestion des débordements. Elle a également suggéré que les réclamations soient traitées simultanément avec SCAST.

#### **10.1.3.3. Préoccupations de l'unité de concession SUD**

Des questions pertinentes ont été évoquées concernant les rejets industriels, les performances du personnel et la gestion des situations de force majeure.

#### **10.1.3.4. Préoccupations des responsables de SUEZ**

Les représentants de SUEZ ont été consultés comme chef de file du groupement SCAST qui est l'adjudicataire du contrat de concession. L'objectif des rencontres a été d'une part d'explicitier la démarche de PMPP et de permettre une communication horizontale avec le partenaire du Groupement en écoutant les préoccupations du personnel et de la Direction de SEGOR et d'autre part en instaurant le dialogue avec les différentes entités de l'ONAS d'un point de vue contractuel et régional.

- L'éventuel délai dans la mise en œuvre du contrat a été soulevé comme une préoccupation majeure.
- Des défis liés aux ressources humaines ont également été abordés, en particulier en ce qui concerne la discipline du personnel et l'engagement des diverses parties régionales. Ces problématiques doivent être traitées de manière proactive pour garantir une passation réussie du projet. Les membres du personnel non directement impliqués dans le projet, ainsi que les directions régionales pourraient être des partenaires peu interactifs s'ils ne sont pas convaincus de l'opportunité du projet. Par ailleurs, la réussite du projet implique la discipline et les performances de la main-d'œuvre du groupement ce qui nécessite une attention continue.

#### **10.1.3.5. Préoccupations des parties prenantes lors de consultations publiques**

A ce stade préalable au démarrage du projet de concession et en l'absence d'un calendrier spécifique à la mise œuvre de celui-ci, le consultant en charge du PMPP a opté pour la tenue de consultation publique ouverte à l'ensemble des parties prenantes locales et régionales à l'échelle des différents gouvernorats couvrant le contrat de concession. A travers ces consultations il a été proposé une présentation du projet et du concessionnaire

en présence de l'ONAS, des dirigeants de SCAST et des autorités locales pour informer les différentes parties prenantes des objectifs et de la nature des interventions attendues ainsi que les risques / impacts générés et les mesures et moyens prévus pour les gérer. Ces consultations constituent la première étape d'un processus participatif qui sera entretenu durant toute la durée de la concession.

#### **10.1.3.5.1. Consultation publique de Médenine :**

Cette consultation a été caractérisée par une participation diversifiée des différents intervenants présents, démontrant ainsi leur intérêt pour le projet et mettant en avant des préoccupations qui doivent être prises en compte lors de la prise de décision.

Le chef division HER de Médenine a manifesté son souci des détails cruciaux du projet en posant trois questions significatives. Tout d'abord, il s'est enquis de la tarification prévue par mètre cube d'eau une fois le projet opérationnel. Ensuite, il a soulevé la question de l'utilisation de l'énergie solaire pour le traitement des eaux usées. Enfin, il a mis en lumière les préoccupations liées aux impacts sociaux et environnementaux résultant des rejets d'eaux usées dans les trois oueds se déversant dans la mer de Médenine. Il a souligné l'impact négatif sur les nappes phréatiques et les cultures de légumes, ainsi que le manque de raccordement aux systèmes d'assainissement dans la région.

Le chef de service des travaux et voiries de la commune de Médenine a également montré un grand intérêt pour des aspects cruciaux du projet. Il a posé deux questions pertinentes lors de la réunion. La première portait sur la capacité de SCAST à gérer le secteur de l'assainissement en remplacement de l'ONAS. De plus, il a exprimé des préoccupations concernant la confiance des agriculteurs et des citoyens dans la qualité des eaux traitées et son impact sur la vente des produits agricoles irrigués par ces eaux.

Le Vice-Président du groupement de développement agricole a exprimé des préoccupations majeures, notamment en ce qui concerne l'intégration de sa communauté, en particulier les agriculteurs, dans le périmètre du projet.

Les délégués des régions concernées (Le délégué d'Ajim (Par Intérim), le Délégué de Djerba Midoun, le Délégué de Zarzis et de Médenine Nord /Sud par intérim) présents lors de la réunion ont posé plusieurs questions cruciales. Ils ont manifesté un intérêt pour les expériences similaires en Tunisie, les acteurs impliqués dans le projet et la gestion des eaux usées et des eaux pluviales.

Le représentant de la commune de Zarzis ville a souligné l'importance de prendre en compte le niveau social précaire de la zone adjacente aux périmètres du projet.

Le représentant de l'entreprise de Céramique SUD de Médenine a exprimé des préoccupations concernant l'efficacité du traitement des eaux usées en Tunisie, évoquant la médiocre qualité, les odeurs désagréables, la contamination des puits et les nuisances telles que les mouches et les moustiques. Il a également partagé des inquiétudes concernant la réutilisation des eaux usées traitées et a suggéré de les utiliser pour l'irrigation des autoroutes de Médenine.

Le chef de service des travaux et voiries de la commune de Médenine a proposé la mise en place d'un comité de pilotage pour l'évaluation et la rédaction de rapports, tout en soulignant la nécessité d'une collaboration étroite avec le ministère de l'Environnement et de la Santé.

Enfin, le représentant de l'UTICA a affirmé l'engagement de son organisation à soutenir le projet et a posé une question concernant l'interlocuteur des citoyens en cas de préoccupations ou de demandes d'information, l'ONAS ou la SCAST ?

#### **10.1.3.5.2. Consultation publique de Gabès**

La participation des représentants de la société civile lors de cette consultation publique a été importante, démontrant ainsi leur forte implication et leur intérêt dans le projet de

concession. Ils ont saisi chaque opportunité pour exprimer leurs préoccupations, lesquelles doivent être prises en compte lors du démarrage du projet. De plus, la participation des représentants des autorités locales et des institutions gouvernementales témoigne de la volonté de l'ensemble des acteurs de comprendre le projet et ses impacts potentiels. Cette compréhension est essentielle pour atténuer les effets négatifs et pour améliorer l'environnement de l'ensemble de la région.

- Le président de l'ONG environnementale (l'Association Tunisienne de l'Environnement de Gabès) et a posé des questions relatives à la qualité et au processus de purification des eaux usées traitées, ainsi que sur leur utilisation prévue. Il a également soulevé des interrogations concernant l'utilisation de différents types de traitement dans chaque station d'épuration, ainsi que sur la nécessité de mettre en place de nouvelles infrastructures de réseau malgré la longévité des canalisations existantes.
- Un autre représentant de l'ONG environnementale (Association Régionale pour la Protection de la Nature et l'Environnement ARPNE) a mis en avant l'importance de protéger le littoral et l'écosystème marin contre les rejets de l'ONAS. Il a souligné les risques potentiels pour les ressources aquatiques, la faune marine et le secteur du tourisme maritime. De plus, il a abordé la question du rôle et de la position de l'ONAS suite au démarrage de la concession.
- Un autre représentant de la société civile a exprimé des préoccupations quant à la confiance entre l'ONAS et les citoyens, mettant en avant des problèmes passés. Il a également signalé l'absence d'une institution représentant l'ONAS dans la région de Mareth, entraînant des délais de réponse prolongés pour les problèmes signalés par les citoyens.
- Le premier délégué a interrogé le Directeur Général de SCAST sur les impacts potentiels des eaux traitées rejetées sur l'environnement, en lien avec l'engagement de la ville de Gabès dans l'économie verte.
- Le représentant de la municipalité a exprimé le souhait que le projet réponde rapidement aux préoccupations des citoyens et garantisse leur satisfaction. Il a également posé des questions sur le rôle du bureau d'études dans le projet et la possibilité que SCAST assume les responsabilités de l'ONAS au cours du projet.
- Le délégué de Mareth a posé des questions sur le rôle du bureau d'études dans le projet, ainsi que sur l'engagement et le partenariat avec les services d'eau pour valoriser les ressources en eau disponibles.
- Le président de l'URAP de Gabès a mis en avant la nécessité d'évaluer la situation des canalisations et des réseaux, soulignant l'impact potentiel sur la santé publique et l'agriculture locales. Il a également souligné l'importance de collaborer avec d'autres organismes gouvernementaux régionaux pour améliorer les infrastructures existantes, tout en interrogeant sur la répartition équitable des services d'assainissement compte tenu de la population importante à Gabès.
- Le représentant de Tunisie Télécom a posé des questions sur les connexions de l'ONAS avec d'autres établissements en termes de canalisations et d'infrastructures, ainsi que sur l'implication des institutions de santé environnementale pour garantir le contrôle de la qualité des eaux usées traitées. Il a également exprimé des préoccupations concernant la disponibilité des ressources humaines et financières pour le projet.

L'ensemble de ces questions et préoccupations témoigne de l'engagement et de l'intérêt des parties prenantes dans le projet de concession, et elles doivent être prises en compte lors de la prise de décisions et de la mise en œuvre du projet.

#### **10.1.3.5.3. Consultation publique à Sfax**

Cette consultation a été marquée par une implication et participation active des représentants des autorités locales et des responsables des établissements gouvernementaux. Leur intérêt et leur volonté de comprendre les objectifs et les composantes du projet ont été clairs à travers leurs questionnements et interventions. Leurs contributions sont résumées ci-dessous :

- Des attentes fortes ont été soulevées concernant l'adoption du traitement tertiaire dans les différentes stations d'épuration, mettant en évidence la nécessité de répondre aux attentes et aux obligations envers les parties prenantes, notamment les agriculteurs et les utilisateurs raccordés.
- Des demandes d'extension du périmètre de la concession ont été émises, pour inclure tous les ouvrages d'assainissement dans le projet de concession, il est aussi suggéré l'extension du projet aux quartiers populaires.
- Des interrogations relatives à la manière dont les eaux pluviales seront gérées ont été soulevées.
- Un accent a été mis sur l'urgence de la réhabilitation des stations d'épuration, en particulier celle de Sfax Sud, tout en insistant sur l'amélioration de la qualité des eaux usées traitées grâce au traitement tertiaire pour une réutilisation efficace dans les périmètres irrigués.
- Des questions ont été soulevées sur l'impact financier du traitement tertiaire, notamment la possibilité de vendre les eaux usées traitées à des sociétés d'eau, et des inquiétudes ont été exprimées quant au coût de ce traitement sur les factures des usagers.
- Un accent a été mis sur la nécessité d'améliorer la rapidité des opérations d'intervention et la réduction des délais pour garantir un environnement durable.
- La connexion entre l'ONAS et la Direction de l'Hydraulique Urbaine (DHU) a été soulevée, notamment en ce qui concerne la gestion des canalisations.
- Concernant l'état des routes lors des réhabilitations et la mise à niveau des réseaux, des interrogations ont été formulées sur la manière dont l'ONAS interviendrait pour réhabiliter les routes classées après les travaux, et de quelle partie relèverait la responsabilité de cette tâche.
- Une question à propos de la possibilité d'acquérir des équipements locaux dans le cadre du projet a été évoquée.

#### **10.1.4. Réponses apportées par le consultant**

Le consultant a apporté des éclaircissements sur le rôle du bureau d'études au sein du projet de concession. Il a souligné que le bureau d'études, assure la prestation de consultant pour le groupement SCAST pour lequel il fournit un soutien et une assistance des activités environnementales et sociales relatives au démarrage du projet de concession. Cette implication proactive a été établie avant même le lancement du projet, afin de garantir que le projet soit en conformité avec les normes environnementales et sociales établies par la Banque Mondiale. Il a affirmé que le bureau d'études assumera la responsabilité de la rédaction de rapports techniques relatifs aux aspects environnementaux et sociaux, notamment le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), qui est au cœur des présentes consultations publiques et des réunions réalisées. En outre, le bureau d'études demeurera activement engagé pour assurer un soutien continu et une assistance technique de haut niveau pour accompagner le démarrage de la concession.

Le consultant a répondu aussi de manière approfondie aux préoccupations exprimées par

les parties prenantes, en insistant particulièrement sur l'importance de clarifier et d'assurer une compréhension commune de tous les acteurs engagés dans le projet de concession.

Il a également souligné l'importance cruciale de la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes efficace, accessible à toutes les parties prenantes, afin de garantir leur droit de formuler des réclamations ou de s'exprimer librement.

De plus, ce dernier a mis en avant l'importance cruciale de la communication entre les différents intervenants pour assurer le déroulement fluide des activités du projet.

### **10.1.5. Les suggestions et les recommandations**

#### **10.1.5.1. Les suggestions des responsables de SEGOR**

- Il est impératif de préserver les compétences et l'expertise techniques de SEGOR afin d'assurer une transition en douceur vers la phase opérationnelle. Cette accumulation de connaissances au fil des années représente un atout essentiel pour la réussite du projet.
- Les aspects sociaux, en particulier la rémunération des employés, revêtent une importance capitale. Les collaborateurs jouent un rôle essentiel dans la concrétisation du projet, et il est essentiel d'instaurer des conditions de travail et de rémunération équitables pour maintenir leur engagement et leur motivation.
- La clarification de la collaboration entre Suez et SEGOR est un enjeu majeur. Une délimitation précise des responsabilités et des rôles au sein de ces deux entités est nécessaire pour éviter toute confusion et garantir une coordination efficace. Cette démarche contribuera à optimiser l'utilisation des ressources et à éviter tout chevauchement ou lacune dans la gestion du projet.
- La suggestion de mettre en place des programmes de formation est pertinente. De tels programmes pourraient renforcer les compétences et les connaissances du personnel, aussi bien sur le plan technique qu'opérationnel. Ils prépareraient également les employés à s'adapter aux éventuels changements et défis liés à la nouvelle configuration du projet.
- L'amélioration de la communication interne est cruciale pour maintenir une collaboration fluide et transparente entre les différentes équipes engagées dans le projet. Une communication claire et régulière favorise la compréhension mutuelle, facilite la résolution de problèmes et renforce le sentiment d'appartenance à une équipe unie.
- La demande de clarification concernant la hiérarchisation des tâches reflète une volonté d'optimiser l'efficacité opérationnelle. Une priorisation claire des tâches permet de concentrer les ressources sur les éléments les plus critiques et d'assurer l'atteinte efficace des objectifs du projet.
- L'intérêt porté au sort des personnes ayant refusé de travailler avec SCAST souligne l'importance de traiter tous les employés équitablement, indépendamment de leur choix. Une gestion attentive de ces situations peut contribuer à maintenir un environnement de travail positif et à préserver les relations professionnelles.

#### **10.1.5.2. Les suggestions des directeurs régionaux de l'ONAS**

- L'idée de créer un comité de pilotage a été avancée, où les parties prenantes locales pourraient être intégrées pour assurer une meilleure gouvernance et une participation accrue.
- L'importance d'une collaboration étroite entre l'ONAS et SCAST a été soulignée, en particulier pour les techniciens et le personnel ne travaillant pas directement avec SCAST. Cela pourrait impliquer des visites sur le terrain et des séances de formation.

- En ce qui concerne les eaux usées et les boues sèches, l'accent a été mis sur le potentiel de valorisation qui n'est pas pleinement exploité. Il a été proposé d'intégrer cette valorisation, notamment à travers le traitement tertiaire, dans les projets de concession.
- Une attention continue doit être portée à l'entretien et à l'amélioration, en particulier en ce qui concerne l'utilisation des eaux usées traitées pour l'irrigation.
- La question du rejet des eaux usées traitées en mer a été soulevée. Il a été encouragé d'explorer des méthodes pour valoriser et réutiliser ces eaux afin de faire face aux contraintes de pénurie d'eau.
- Pour la gestion des plaintes dans des situations critiques, des mesures telles que le recrutement de personnel supplémentaire ou la rémunération des employés pour les heures supplémentaires ont été suggérées.
- Pour la question de la continuité de service, il a été mis en avant l'importance de partager et d'échanger des expériences, surtout pour les zones qui ne font pas partie du projet SCAST.
  
- L'intégration de l'ONAS dans les programmes de recherche en cours a été suggérée comme un moyen de renforcer les connaissances et d'optimiser les pratiques.
- Il a également mis en avant l'importance cruciale du respect des normes de santé, de sécurité et d'environnement (HSE), tout en soulignant la nécessité d'une dotation suffisante en équipements pour le personnel lors de l'exécution de leurs missions.

#### **10.1.5.3. Les suggestions de l'unité de concession SUD**

Pour garantir la fiabilité, la traçabilité et la facilité d'accès de l'ensemble du processus de Gestion des Plaintes (MGP), il a été considéré comme crucial d'avoir des membres du personnel compétents, possédant des compétences en informatique et une connaissance approfondie de la zone. Ceci permettra de déterminer avec précision si les plaintes sont rattachées à l'ONAS ou à SCAST. Le responsable en charge de ce processus recueille le nom et le numéro de téléphone du plaignant pour un suivi ultérieur. Toutes ces étapes seront surveillées et évaluées à l'aide d'indicateurs de performance, garantissant ainsi une gestion efficace et transparente du processus de gestion des plaintes.

#### **10.1.5.4. Les suggestions des responsables de SUEZ**

- L'organisation d'ateliers et de réunions dans le but d'établir une communication plus fluide et une coordination optimale entre les différentes parties impliquées dans les opérations et la maintenance.
- La mise en place d'un plan préventif et de coordination pour les interventions au sein des installations. Cette approche garantirait une gestion efficace des ressources et des informations entre les parties engagées, contribuant ainsi à renforcer l'efficacité globale du projet.

#### **10.1.5.5. Les réponses et les suggestions des Responsables de SCAST, unité de concession, et les Direction régionale de l'ONAS lors des consultations publiques :**

##### **❖ Consultation publique de Médenine**

- La direction de l'unité de concession a apaisé les inquiétudes des participants en confirmant que le prix de l'eau ne subirait pas d'augmentation significative et resterait subventionné par l'État tunisien. Tout ajustement de coût serait en conformité avec la stratégie préétablie par l'État, assurant ainsi un accès équitable à l'eau pour tous. Le Directeur Général de SCAST a précisé que l'objectif central du projet était la

réutilisation des eaux usées traitées, contribuant ainsi à une utilisation plus durable des ressources en eau. Il a également mis en avant l'intégration de nouvelles technologies pour surveiller et corriger efficacement tout dysfonctionnement dans le processus de traitement des eaux usées, garantissant ainsi la qualité des eaux traitées.

- Concernant l'utilisation de l'énergie solaire à travers des panneaux photovoltaïques, le Directeur Général de SCAST a expliqué que cette approche n'était pas envisagée dans le projet de concession actuel. Cependant, il a souligné que les priorités actuelles se concentraient sur la réutilisation des eaux usées traitées et l'amélioration globale de l'assainissement, conformément aux objectifs du projet.
- Le directeur régional de l'ONAS à Médenine a exprimé ses attentes d'une amélioration de la qualité des eaux usées traitées dans le cadre du projet de concession. Il a également expliqué que des contrats avec des entreprises sous-traitantes avaient été établis pour résoudre les problèmes de réseau et de maintenance, dans le but d'améliorer la gestion et la surveillance.
- Concernant les eaux usées rejetées dans les oueds qui se déversent ensuite dans la mer, le directeur de l'unité de concession a expliqué que les eaux traitées faisaient partie intégrante de l'écosystème et de l'environnement. Le projet de concession se concentre sur un traitement intégré de l'ensemble du cycle de l'eau, avec l'objectif ultime de parvenir à une réutilisation totale des eaux usées traitées pour l'irrigation agricole. Il a souligné que ce partenariat visait une exploitation plus efficace des eaux usées tout en se concentrant sur la réhabilitation et l'extension des réseaux pour une gestion plus durable de l'eau dans la région.
- Le Directeur de l'unité de concession a mis en avant l'importance du traitement tertiaire, essentiel pour garantir que les eaux traitées répondent aux normes requises pour une utilisation sécuritaire dans l'irrigation. Il a également mentionné que le plan de mobilisation des parties prenantes, vise à assurer la transparence et à instaurer la confiance avec tous les acteurs impliqués, notamment les agriculteurs et les citoyens.
- En ce qui concerne les préoccupations concernant la confiance des agriculteurs et des citoyens dans la qualité des eaux traitées, le Directeur de l'unité de concession a souligné l'importance de la communication ouverte et de la transparence. Le plan de mobilisation des parties prenantes vise à résoudre ces préoccupations en fournissant une information adéquate et en impliquant activement les parties prenantes tout au long de la réalisation du projet, restaurant ainsi la confiance et permettant la vente en toute confiance des produits agricoles issus des périmètres irrigués par les eaux usées traitées.
- Le directeur régional de l'ONAS de Médenine a expliqué que les agriculteurs étaient au cœur du projet, car le traitement tertiaire visait à traiter les eaux usées utilisées pour l'irrigation agricole. Il a souligné l'importance de l'implication de la communauté agricole dans ce processus. Il a également précisé que cette concession d'assainissement collectif différait de l'utilisation antérieure d'une entreprise sous-traitante par l'ONAS.
- En ce qui concerne les acteurs impliqués, le directeur de l'unité de concession a clarifié que le contrat entre l'ONAS et SCAST définissait clairement les responsabilités de chaque partie. SCAST gérerait les périmètres qui lui sont attribués, tandis que l'ONAS prendrait en charge ceux qui lui sont assignés. Il a également mentionné l'implication d'autres parties prenantes, notamment l'Instance Générale de Partenariat Public Privé, qui disposait d'un comité de suivi composé d'experts pour résoudre d'éventuels désaccords, renforçant ainsi la gouvernance du projet.

- Quant à la gestion des eaux pluviales, le directeur de l'unité de concession a expliqué que l'ONAS intervenait en cas d'urgence pour l'évacuation des eaux pluviales en tant que membre du comité régional et national pour la lutte et la prévention des catastrophes. Cependant, il a souligné que la principale responsabilité de cette mission incombait au ministère de l'agriculture et au ministère de l'équipement.
- Enfin, le délégué a suggéré l'orientation vers les cultures fourragères plutôt que l'irrigation des oliviers, ouvrant ainsi la discussion sur la révision des lois régissant l'utilisation des eaux usées pour une exploitation plus efficace tout en respectant les normes réglementaires. Le Directeur Général de SCAST a souligné leur engagement envers la communauté locale, avec la mise en place d'un système de gestion environnemental et social dans le cadre du projet pour démontrer leur engagement envers toutes les parties prenantes, y compris les travailleurs locaux. Il a également précisé que SCAST apporterait un soutien technique à l'ONAS dans les périmètres qui lui sont attribués, montrant ainsi leur engagement à collaborer étroitement pour atteindre les objectifs du projet.

#### ❖ **Consultation publique de Gabès**

- En ce qui concerne les préoccupations relatives à la qualité des eaux usées traitées, ainsi qu'à leur destination et leur utilité, le directeur de l'unité de concession de l'ONAS a apporté des éclaircissements en expliquant que grâce au traitement tertiaire, les eaux seraient entièrement orientées vers la réutilisation dans divers secteurs. Il a également mentionné la mise en place de programmes de réutilisation, l'adoption de nouvelles techniques, ainsi que la planification de collaborations avec les organismes publics, notamment la direction régionale de l'agriculture.
- Concernant la question de la mise en place de nouvelles infrastructures de réseaux malgré la longévité des canalisations actuelles, le directeur de l'unité de concession a précisé que ce projet comprendrait la création de nouveaux réseaux, ainsi que la réhabilitation et la modernisation des réseaux existants. Certains réseaux relèveraient de la responsabilité de l'ONAS, tandis que d'autres seraient gérés par SCAST. Il a également souligné que ce projet pilote s'appuierait sur des moyens techniques pour atteindre les objectifs fixés dans chaque zone, avec un suivi rigoureux basé sur des indicateurs de performance.
- En ce qui concerne l'utilisation de différents types de traitement dans chaque station d'épuration, le directeur de l'unité de concession de l'ONAS a expliqué que cette décision serait basée sur plusieurs facteurs, notamment la qualité de l'eau entrante de chaque station, la composition chimique des eaux usées, la capacité totale de chaque station, et les résultats attendus pour chaque station d'épuration.
- En ce qui concerne le rôle et la position de l'ONAS dans le projet, le directeur de l'unité de concession a apporté des éclaircissements importants. Il a expliqué que l'ONAS était un partenaire clé au sein du partenariat public-privé (PPP) établi pour ce projet. Dans le cadre de ce PPP, la gestion du secteur de l'assainissement a été confiée à la société SCAST pour une période de 10 ans. L'ONAS, quant à elle, est responsable de superviser les performances de SCAST, de suivre le programme d'intervention et d'évaluer la conformité de SCAST aux indicateurs de performance définis. Il a souligné qu'un partage des risques serait mis en place entre les deux partenaires et a mentionné la création d'un comité de pilotage chargé de superviser et de contrôler les prestations. L'ONAS participera activement à ce comité, renforçant ainsi la gouvernance du projet. De plus, d'autres instances de contrôle, telles que l'APAL, le ministère des Finances et la société civile, joueront également un rôle dans la supervision du projet.
- En ce qui concerne la possibilité de réaménager les locaux de la direction de l'ONAS,

la réponse du Directeur régional de l'ONAS a indiqué qu'une nouvelle conception du système d'assainissement était actuellement en cours d'étude, avec notamment la mise en place de deux pôles d'assainissement à Gabès-Nord et Gabès-Sud. Ce projet sera réalisé dans le cadre d'un partenariat public-privé et contribuera à résoudre les problèmes d'assainissement existants dans la région du Grand-Gabès, tout en répondant aux besoins futurs liés au développement urbain dans la région et ses environs.

- Il a été mis en avant aussi l'importance capitale de collaborer avec d'autres organismes gouvernementaux régionaux, notamment la STEG, la SONEDE, et d'autres intervenants, pour l'amélioration des infrastructures existantes. Le directeur de l'unité de concession a approuvé cette perspective, soulignant que cette initiative renforcera la coopération interinstitutionnelle et contribuera à l'amélioration des services offerts à l'ensemble des citoyens.
- En ce qui concerne la question de la répartition équitable des services d'assainissement dans une ville de plus de 500 000 habitants comme Gabès, le directeur de l'unité de concession de l'ONAS a apporté des précisions en indiquant que près de 220 000 raccordements seront sous la supervision de SCAST, tandis que les autres seront gérés par la partie non raccordée.
- En ce qui concerne la question de la satisfaction des citoyens et de la gestion des plaintes, le Directeur de l'unité de concession a souligné l'importance cruciale de cette dimension pour le projet. Il a expliqué que le projet accorde une grande importance à la gestion des plaintes afin d'assurer l'équité sur le plan social et environnemental. Il a ajouté que SCAST s'engage à traiter efficacement les plaintes pour garantir la satisfaction des citoyens. Les plaintes seront reçues par l'ONAS, qui les transmettra à SCAST pour leur traitement.
- En ce qui concerne le rôle du bureau d'études, il a été précisé que le bureau d'études, en tant que partenaire de SCAST, fournira un soutien et une assistance pour les activités environnementales et sociales du projet. Cet engagement a été pris dès le début du projet pour assurer sa conformité aux normes environnementales et sociales de la Banque mondiale, permettant ainsi la signature du contrat entre l'ONAS, SCAST. Le bureau d'études sera responsable de la rédaction de rapports techniques liés aux aspects environnementaux et sociaux, y compris le PMPP, qui fait l'objet de la présente réunion.
- En ce qui concerne la possibilité que SCAST assume les responsabilités de l'ONAS dans le cadre du projet, le Directeur Général de SCAST a expliqué que les rôles de SCAST et de l'ONAS sont complémentaires, avec un partage de responsabilités et de risques. SCAST exploitera les installations sous la supervision de l'ONAS. Pour assurer la satisfaction des citoyens, un système de gestion des plaintes sera mis en place, avec des délais de traitement définis dans le contrat. De plus, de nouvelles technologies telles que la télégestion seront utilisées pour une surveillance en temps réel des activités sur le terrain et pour prévenir les problèmes potentiels.
- Le directeur régional de Gabès a répondu aux préoccupations concernant l'absence d'une institution représentant l'ONAS dans la région de Mareth et les délais de réponse aux problèmes. Il a expliqué qu'il était prévu de déployer des équipes mobiles pour des interventions en temps réel dans la mesure des moyens disponibles. De plus, la société concessionnaire couvre la région de Mareth et s'efforcera de garantir des réponses rapides.
- En ce qui concerne le rôle du bureau d'études dans le projet, il restera impliqué tout au long des phases du projet, fournissant des études techniques de faisabilité environnementale et sociale.

- Quant à la question de l'engagement et du partenariat avec les services d'eau pour valoriser les ressources en eau disponibles, le directeur de l'unité de concession a expliqué que l'ONAS traite les eaux usées pour les réintégrer dans les circuits d'eau existants, améliorant ainsi leur qualité. Cela contribuera à regagner la confiance des citoyens et à préserver les précieuses ressources en eau disponibles.
- Le directeur de l'unité de concession a assuré que les canalisations existantes entre les établissements resteront fondamentalement inchangées, avec un budget alloué pour l'exploitation et la réhabilitation des installations existantes, malgré la réhabilitation et l'installation de nouvelles structures.
- Le représentant de Tunisie Télécom a exprimé des attentes quant à l'implication des institutions de santé environnementale dans le contrôle de la qualité des eaux usées, et le directeur général de SCAST a confirmé que des contrôles rigoureux seront mis en place grâce à de nouvelles technologies développées.
- En ce qui concerne les ressources humaines et financières, le directeur général de SCAST a affirmé disposer de ressources humaines qualifiées et d'indicateurs de performance de qualité pour suivre les progrès dans la gestion des STEP. Des contrôles périodiques par des organismes officiels, ainsi que des analyses par des laboratoires spécialisés, garantiront la qualité de l'eau traitée. De plus, le directeur régional de l'ONAS de Gabès a précisé qu'une structure spécialisée est en place pour contrôler la qualité de l'eau.

#### ❖ **Consultations publiques de Sfax**

- En ce qui concerne l'utilisation du traitement tertiaire dans les stations d'épurations, l'ONAS indique que la concession vise à intégrer le traitement tertiaire dans toutes les stations d'épuration, mettant l'accent sur la réutilisation des eaux usées traitées, avec une collaboration étroite avec l'ANPE et la CRDA pour assurer la réussite du projet.
- Quant à la question de l'extension du réseau, incluant tous les ouvrages dans le projet de concession et envisageant même une extension vers les quartiers populaires, la réponse a clarifié que, compte tenu des ressources financières actuelles, toutes les installations d'assainissement ne pourront pas être incluses dans la mise à niveau de ce projet. Il a été ajouté que le projet est une collaboration entre l'ONAS et la SCAST. 69% des installations seront gérées par la SCAST, sous la supervision de l'ONAS, et le reste (31%) restera sous la responsabilité de l'ONAS. Une extension vers les quartiers populaires nécessiterait des investissements supplémentaires, mais ce projet pilote pourrait être étendu à d'autres zones s'il atteint ses objectifs.
- Concernant la gestion des eaux pluviales, il a été souligné que conformément au cadre réglementaire, cette responsabilité ne relève pas de l'ONAS. Cependant, l'ONAS s'implique dans l'évacuation des eaux pluviales en tant que membre des comités régionaux et nationaux de prévention des catastrophes.
- En réponse à l'intervention sur l'urgence de la réhabilitation des STEP, l'ONAS précise que le projet de concession comprend 14 STEP dont 5 STEP dans le gouvernorat de Sfax qui seront réhabilitées dans le cadre de ce programme. Parallèlement, il a été signalé que la vente des eaux usées traitées et l'ajustement des tarifs relèvent de la responsabilité de l'Etat. De plus, il est souligné qu'il n'y aura pas de distinction de prix entre les citoyens et les utilisateurs du projet de concession par rapport à ceux qui relèvent de l'ONAS.
- Concernant la question portant sur l'importance de la rapidité et de l'efficacité

d'intervention en situation de crise, l'ONAS souligne qu'une des caractéristiques clés de ce projet de concession est d'assurer une intervention rapide dès le moment de la réclamation.

- En réponse à la question concernant les connexions de l'ONAS avec la Direction de l'Hydraulique Urbaine (DHU) en termes de gestion d'infrastructures, il a été souligné que fondamentalement, rien ne changera en ce qui concerne les canalisations existantes. Il a été précisé qu'une budgétisation appropriée sera nécessaire pour assurer l'exploitation et la réhabilitation des installations existantes, garantissant ainsi la continuité et la qualité des services.
- En réponse à l'intervention sur l'état des routes lors de la réhabilitation et la mise à niveau des réseaux, il a été souligné que les lois et les législations spécifiques en la matière seront mises en place pour régir la réhabilitation des routes après les travaux.
- Concernant la question sur la possibilité d'acquérir des équipements locaux dans le cadre du projet, il a été souligné qu'il existe une collaboration étroite avec des fournisseurs régionaux et nationaux pour assurer le succès du projet.

#### ❖ **Consultations publiques supplémentaires après les élections**

L'approche initiale consistait à mener des consultations au niveau des gouvernorats, englobant ainsi les délégations, les municipalités et les communes de chaque région. Cette approche était fondamentale pour une compréhension exhaustive des besoins des préoccupations à des différents niveaux administratifs.

La démarche prévoit des réunions spécifiques au niveau des différentes communes sur les territoires desquels les STEPs sont implantés lors de l'établissement des EIES relatives aux travaux complémentaires.

Ces réunions sont planifiées pour les premiers mois de l'année 2024. Cette transition est d'une importance particulière, surtout après les élections locales, car elle offre l'opportunité d'obtenir l'engagement des nouvelles autorités municipales dans le projet, tout en recueillant leurs opinions et en répondant à leurs préoccupations spécifiques pour garantir un soutien actif. Cette étape permettra une adaptation précise aux changements contextuels et renforce l'engagement des autorités locales à toutes les étapes cruciales du projet.

## **10.2. Etape Future**

### **10.2.1. Calendrier et échéancier**

Le PMPP élaborera des calendriers et des méthodes pour engager de manière continue les parties prenantes tout au long de la durée de vie du projet, en respectant l'accord établi. De plus, le PMPP définira les échéances pour la tenue de ces communications. Ainsi, le processus de consultation publique impliquera la planification régulière des futures consultations au fur et à mesure de l'avancement du projet, avec un échange d'informations sur les dates prévues.

**Tableau 10-6 : Calendrier de mobilisation des parties prenantes et diffusion d'informations**

Phase du projet	Type d'information	Méthode utilisée	Dates	Parties prenantes	Responsabilités
<b>Avant la mise en œuvre</b>					
<b>Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) y compris le Mécanisme de Gestion de Plaintes (MGP)</b>	Avis de perception et compréhension du projet, préoccupations, craintes, attentes, avis et suggestions.	Entretiens structurés avec les responsables de l'ONAS, SEGOR et SUEZ	Les dates sont fixées en coordonnant avec chaque partie concernée.	Les responsables de chaque entité	Les spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale qui assurent l'assistance technique
		Consultations publiques avec les parties prenantes concernées dans les régions concernées	Les dates ont été fixés par l'unité de gestion de Concession en concertation avec les parties concernées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les autorités locales</li> <li>▪ L'ONAS et la société concessionnaire</li> <li>▪ Les établissements gouvernementaux régionaux et locaux</li> <li>▪ La société civile et les ONG</li> <li>▪ Les institutions privées</li> <li>▪ Les syndicats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maître d'œuvre</li> <li>▪ L'unité de gestion de concession</li> <li>▪ Les spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale qui assurent l'assistance technique</li> </ul>
<b>Préparation des études d'impact environnementale et sociale des travaux complémentaires</b>	Avis de perception et compréhension du projet, préoccupations, craintes, attentes, avis et suggestions	Consultations publiques	A définir par le comité de pilotage en concertation avec les parties concernées	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les autorités locales</li> <li>▪ L'ONAS et La société concessionnaire</li> <li>▪ Les établissements gouvernementaux régionaux et locaux</li> <li>▪ La société civile et les ONG</li> <li>▪ Les institutions privées</li> <li>▪ Les syndicats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comité de pilotage</li> <li>▪ Les spécialistes en sauvegarde Environnementale et sociale qui assurent l'assistance technique</li> </ul>
<b>Préparation des autorisations d'exploitation</b>	Avis de perception et compréhension du projet, préoccupations, craintes, attentes, avis et suggestions	Consultations publiques Affichage	A définir par le comité de pilotage en concertation avec les parties concernées	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les autorités locales</li> <li>▪ L'ONAS et la société concessionnaire</li> <li>▪ Le ministère de l'industrie</li> <li>▪ La sécurité civile</li> <li>▪ La société civile et les ONG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comité de pilotage</li> <li>▪ Les spécialistes en sauvegarde Environnementale et sociale qui assurent l'assistance technique</li> </ul>
<b>Communication avec les</b>	Discussions et échanges	Réunions structurées	A définir par le	▪ L'ONAS et la société	▪ Comité de pilotage

Phase du projet	Type d'information	Méthode utilisée	Dates	Parties prenantes	Responsabilités
<b>Avant la mise en œuvre</b>					
<b>baillleurs de fonds</b>	concernant les informations obtenues		comité de pilotage en concertation avec les parties concernées	concessionnaire ▪ Les parties concernées	▪ Les spécialistes en sauvegarde Environnementale et sociale qui assurent l'assistance technique
<b>Phase des travaux</b>					
<b>Diffusion de l'information</b>	Surveillance de la mise en œuvre des mesures environnementales et sociale	Rencontres, Internet Médias	A définir par le comité de pilotage en concertation avec les parties concernées	▪ Les autorités locales ▪ L'ONAS et La société concessionnaire ▪ Les établissements gouvernementaux régionaux et locaux ▪ La société civile et les ONG ▪ Les institutions privées ▪ Les syndicats	▪ Comité de pilotage ▪ Les spécialistes en sauvegarde Environnementale et sociale qui assurent l'assistance technique
<b>Phase d'exploitation et d'entretien</b>					
<b>Diffusion de l'information</b>	Avis sur l'avancement des phases de projet	Rencontres, Internet Médias	A définir par le comité de pilotage en concertation avec les parties concernées.	▪ Les autorités locales ▪ L'ONAS et La société concessionnaire ▪ Les établissements gouvernementaux régionaux et locaux ▪ La société civile et les ONG ▪ Les institutions privées ▪ Les syndicats	▪ Le comité de pilotage ▪ Les spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale qui assurent l'assistance technique

**10.2.2. Le budget :**

L'implication active des parties prenantes requiert des ressources appropriées pour atteindre les objectifs et mener à bien les activités du PMPP. La préparation et la mise en œuvre du PMPP mobiliseront environ 217 800 DT, comme détaillé dans le tableau ci-dessous.

*Tableau 10-6 : Budget de mobilisation des parties prenantes et diffusion d'informations*

Activités/dépenses	Quantités	P. U (DT)	TOTAL (DT)
Consultations publiques / gouvernorat	3	5 000,00	15 000,00
Consultations publiques / STEP	14	3 500,00	49 000,00
Focus group (aspect genre)	3	2 500,00	7 500,00
Focus group (groupes vulnérables)	3	2 500,00	7 500,00
Renforcement de capacités / gouvernorat	3	5 000,00	15 000,00
Formations et sensibilisation des jeunes	3	3 500,00	10 500,00
Publicité dans les radios	9	1 500,00	13 500,00
Frais d'édition (Roll-up, flyers, etc)	ff	30 000,00	30 000,00
Evaluation de la Performance du PEPP	ff	50 000,00	50 000,00
<b>Total</b>			198 000,00
<b>Divers et imprévus (10%)</b>			19 800
<b><u>Total général</u></b>			217 800,00

### 10.2.3. Responsabilités de mise en œuvre et besoins en ressources

La mobilisation des parties prenantes exige des ressources financières pour mener à bien les activités du projet et par conséquent atteindre ses objectifs spécifiques. Pour ce faire, il demeure capital d'établir une budgétisation adéquate pour chaque opération du projet de concession.

D'autre part, la mise en œuvre du PMPP nécessite la mobilisation des ressources humaines nécessaires pour assurer la coordination efficace du projet. Le partage de responsabilité assurera que les activités seront menées et tenues avec fluidité entre toutes les parties prenantes.

Ci-dessous une proposition des profils nécessaires pour assurer la mise en œuvre du PMPP. Ce tableau sera mis à jour dès que les noms et les contacts des responsables qui seront désignés lors de la préparation et au démarrage du projet seront connus.

*Tableau 10-7 Besoin en ressources humaines pour la mise en œuvre du PMPP*

Responsables	Rôles et responsabilités
Responsables de l'unité de gestion	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Coordonner et superviser la mise en œuvre du PMPP ;</b></li> <li>▪ <b>Transmettre les coordonnées des personnes chargées de répondre aux commentaires ou aux questions sur le projet ou le processus de consultation, à savoir leur numéro de téléphone, adresse, courriel</b></li> </ul>
Responsable environnementale et sociale	<p><b>Chargé de la mise en œuvre du PMPP et du SGES</b></p>
Responsable en communication	<p>Le responsable du côté de SCAST sera désigné comme point focal chargé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>D'élaborer et de mettre en œuvre le plan de communication en référence au PMPP et au SGES</b></li> <li>▪ <b>Suivi de la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)</b></li> <li>▪ <b>Coordination avec l'unité de gestion des plaintes de l'ONAS.</b></li> </ul>

## 11. Mécanisme de gestion de plaintes (MGP)

### 11.1. Mise en place d'un MGP dédié à la population impactée par les activités du projet

#### 11.1.1. Objectif

Pour résoudre les plaintes émanant de la communauté locale ou d'autres parties prenantes impliquées dans le projet, il est impératif de mettre en place un mécanisme efficace de gestion des conflits et des réclamations. Ce mécanisme est essentiel pour assurer une résolution rapide et équitable des divergences et des problèmes potentiels.

Ce mécanisme de gestion des plaintes offre aux personnes touchées une plateforme pour déposer plainte ou pour régler tout différend qui pourrait survenir durant la mise en œuvre du projet et doit répondre aux préoccupations en toute transparence et respect de la culture locale. Il doit être facilement accessible à toutes les parties concernées par le projet. Par ailleurs, ce mécanisme n'entravera pas l'accès à des recours judiciaires ou administratifs mais il doit privilégier les résolutions à l'amiable mutuellement acceptables et éviter le

recours systématique à l'appareil judiciaire bien que dans le cas des plaintes VBG, EAS, HS, le/la survivant(e) est libre de recourir directement à la justice s'il/elle le souhaite. Les parties touchées par le projet doivent être informées par le processus de gestion des plaintes au sein du processus de mobilisation des populations. De plus, il rendra publique une synthèse des réponses apportées à l'ensemble des plaintes reçues.

### 11.1.2. Champ d'application de MGP et ses outils

Le mécanisme de gestion des plaintes peut inclure les éléments suivants :

- Divers moyens par lesquels les usagers peuvent déposer une plainte, que ce soit :
  - ✓ En personne,
  - ✓ Par téléphone (La ligne verte de l'ONAS :1820, le numéro de Responsable DRH de la SCAST : +216 57 09 41 14),
  - ✓ Par courrier postal de l'ONAS
  - ✓ Par des boîtes à plaintes fournies sur chaque chantier
  - ✓ Ou directement dans les bureaux locaux de l'ONAS et des locaux de SCAST (Tunis et Sfax).
  - ✓ Par courrier électronique (celui de l'ONAS :[pge.etude@onas.nat.tn](mailto:pge.etude@onas.nat.tn), celui du concessionnaire : [selim.jaidane@suez](mailto:selim.jaidane@suez), un autre mail dédié pour MGP-TUNISIE sera créé prochainement)
  - ✓ Ou via un site web, etc

Les canaux de réception indiqués doivent permettre au plaignant de garder l'anonymat si souhaité

- Un registre écrit permettant l'enregistrement des plaintes, conservé comme une base de données ;
- Un formulaire de plaintes : Ce formulaires sera disponible sur chaque chantier, et le dépôt peut se faire dans une boîte à plaintes fournie sur le chantier ou directement dans les bureaux locaux de l'ONAS ou de SCAST
- Des procédures du MGP clairement annoncées au public, définissant les étapes de dépôt et enregistrement de plaintes, le tri et traitement, l'accusé de réception, la réponse, le suivi et l'évaluation ;
- Les recours disponibles (y compris au sein du système judiciaire national) pour les plaignants insatisfaits dont les préoccupations n'ont pas trouvé de réponse.

### 11.1.3. Structure de mécanisme de gestion des plaintes

Pour résoudre les conflits et les désaccords existants, il est nécessaire de mettre en place une structure de participation spécialement conçue à cet effet. Ce mécanisme de résolution de conflits comprend plusieurs composantes clés, qui assurent une réponse efficace aux préoccupations, renforçant ainsi le lien entre le projet et les parties prenantes.

Au-delà du personnel en charge du suivi du dispositif MGP, des comités de délibération pour le traitement des plaintes des bénéficiaires du projet sont mis en place à deux (2) niveaux. Il s'agit du :

- Comité de Gestion des Plaintes (CGP) présidé par le Directeur Général ;

- Comité Ethique & de Bonne Conduite présidé par le Directeur des Ressources Humaines

Le schéma qui suit présente le dispositif pour le recueil et l'enregistrement des réclamations ainsi que les instances de traitement échelonnées par types de plainte.

*Tableau 11-1 Dispositif de Gestion des Plaintes/Réclamations*

Dispositif de Gestion des Plaintes/Réclamations				
	Lieux et d'enregistrement	recueil	Instance de traitement	Types de plainte
<b>Plaignant</b>	Siège Tunis		Comité Gestion Plaintes	de des Plaintes liées à la gestion environnementale et sociale
				Plaintes relatives à la passation des marchés
	Site Sfax			
STEP			Comité Ethique & de Bonne Conduite	Plaintes liées à la violation du code d'éthique et de bonne conduite  (Plaintes relatives AES/HS, etc...)
	SP			

### 11.1.4. Procédure de règlement de plaintes

Le projet de concession prévoit la mise en place d'un mécanisme de résolution de conflits et de gestion des plaintes accessible à toutes les personnes et organisations affectées par le projet. Ce mécanisme vise à offrir une alternative à la voie judiciaire tout en garantissant la possibilité pour les parties concernées de recourir à la justice si elles le souhaitent.

Dans le contexte de ce projet, la participation de l'ONAS est fortement imbriquée dans le circuit des demandes et réclamations. Le contrat établit l'interface entre l'ONAS et la SCAST, définissant les responsabilités et les interactions entre les deux parties. Ce schéma illustre ces interactions, démontrant la manière dont ces deux entités collaborent pour répondre aux attentes des clients.

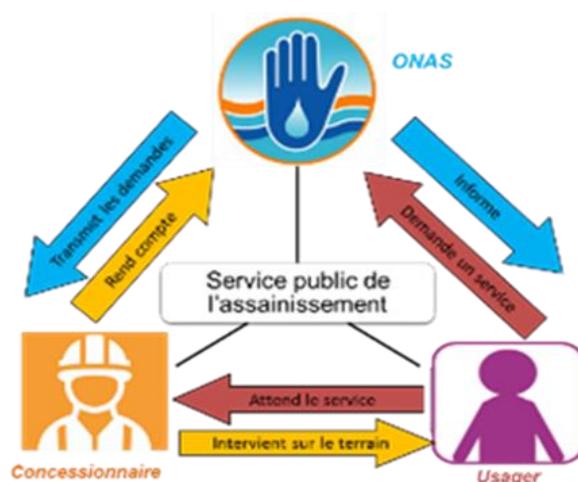


Figure 11-11-1 : Schéma représentatif des Interactions entre l'ONAS, la SCAST et le plaignant

La gestion des plaintes se déroulera en plusieurs étapes principales :

- **Réception de la plainte de l'ONAS**

La SCAST procédera à l'installation des équipements informatiques visant à assurer l'interface entre ses services, avec le centre d'accueil téléphonique existant de l'ONAS (numéro d'appel 1820) et l'application de gestion de l'exploitation déjà en place au sein de l'ONAS.

L'ONAS enregistre les plaintes réceptionnées sur l'application informatique (mis à disposition par SCAST), celles reçues par le téléphone ainsi que celles reçues par différents autres moyens. L'enregistrement sera transmis automatiquement à l'unité de gestion des plaintes de SCAST pour prendre la décision de traitement et affecter les responsabilités de diagnostic, traitement et suivi.

- **Enregistrement et transmission de la FI aux concernés**

La priorité sera de sécuriser la transmission des informations entre le centre d'accueil téléphonique (1820), l'application de gestion de l'exploitation existant au sein de l'ONAS et les équipements informatiques du concessionnaire ou tout autres moyens de réception des plaintes. L'unité de gestion des plaintes de SCAST retranscrit les détails de la plainte sur la fiche d'intervention FI. La FI sera transmise au service approprié de la SCAST pour la composante à sa charge.

- **Intervention**

La SCAST doit répondre à toute demande d'information de l'ONAS consécutive à une

réclamation d'usagers ou de tiers. Elle se charge de trier et à catégoriser les plaintes liées à la gestion environnementale et sociale du projet, plaintes liées aux travailleurs, plaintes liées aux EAS/HS, etc. ; avec transmission toujours à l'organe de délibération).

La SCAST procède à l'analyse des causes. Un choix sur les actions à entreprendre est alors formalisé sur la fiche d'intervention. Le responsable de l'intervention est désigné et le délai est fixé. Il revient alors à la SCAST d'en vérifier l'application et de suivre l'évaluation de l'efficacité des actions mises en pratique.

- **Communication au plaignant de la réponse ou des mesures rendues.**
- **Clôture de la réclamation**

Une fois les actions clôturées, l'ensemble des informations est consigné sur la fiche d'intervention par le service chargé de d'intervention et sur l'application informatique par l'unité de gestion des plaintes de SCAST.

- **Les étapes de validation, suivi, archivage, notification et reporting** à l'ONAS seront assurées par une application informatique (à développer par SCAST). Elle sert d'outil de communication en temps réel avec l'ONAS.

**✚ Mécanisme de responsabilité et outils de travaux :**

Dans les meilleurs délais, l'équipe chargée du traitement de ces informations seront intégrées dans la cellule « VISIO » suivant le schéma ci-après :

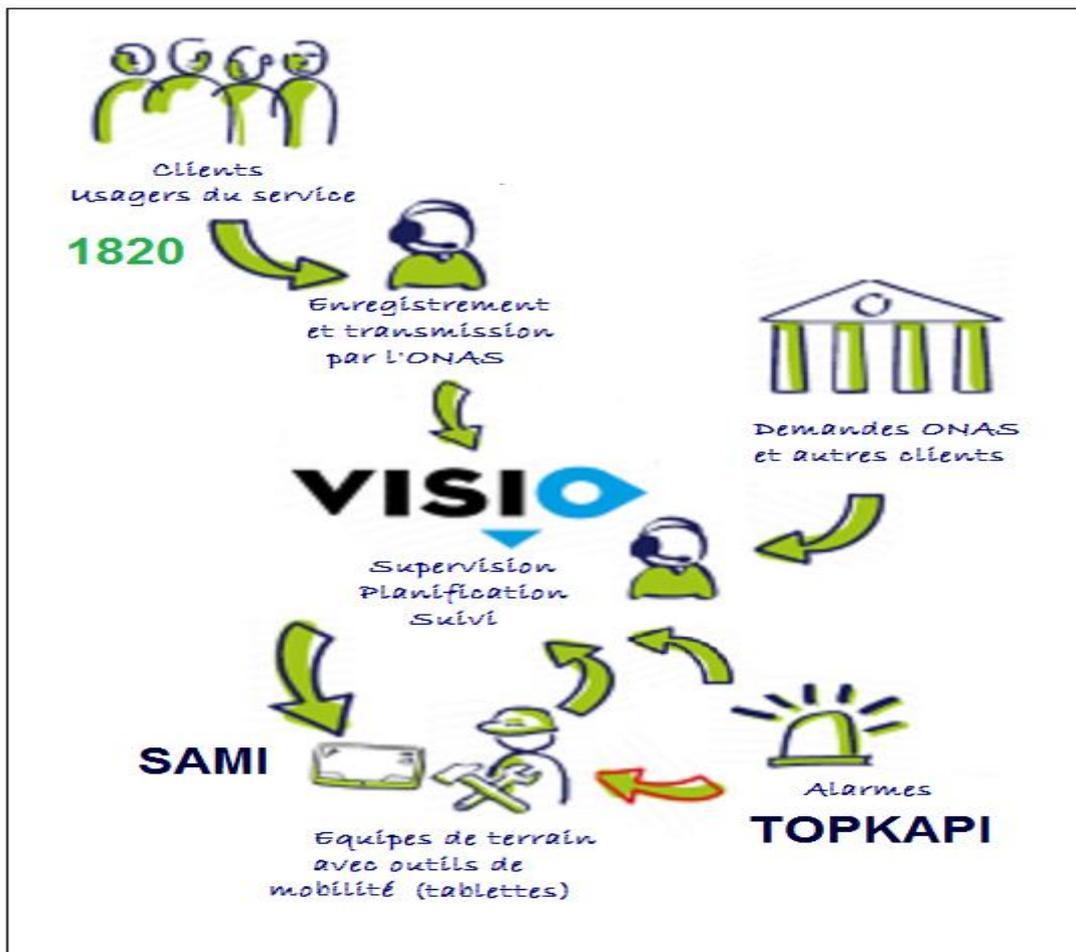


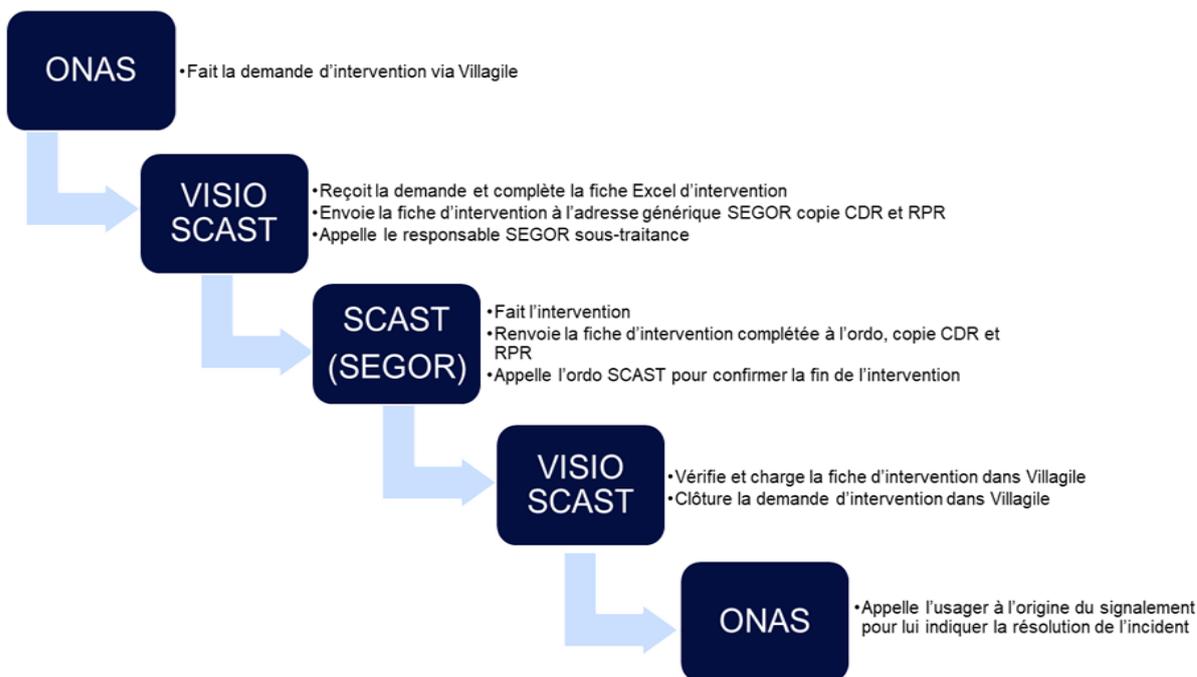
Figure 11-2 : Schéma représentatif de la gestion des plaintes par la SCAST

L'équipe VISIO sera aussi chargée de centraliser les demandes de l'ONAS autre que celles provenant des clients, et les demandes ou réclamations directes.

La SCAST mettra en place un logiciel spécialisée nommé « Villagile » qui permettra de mieux faire remonter les demandes et de faciliter le traitement de celles-ci.

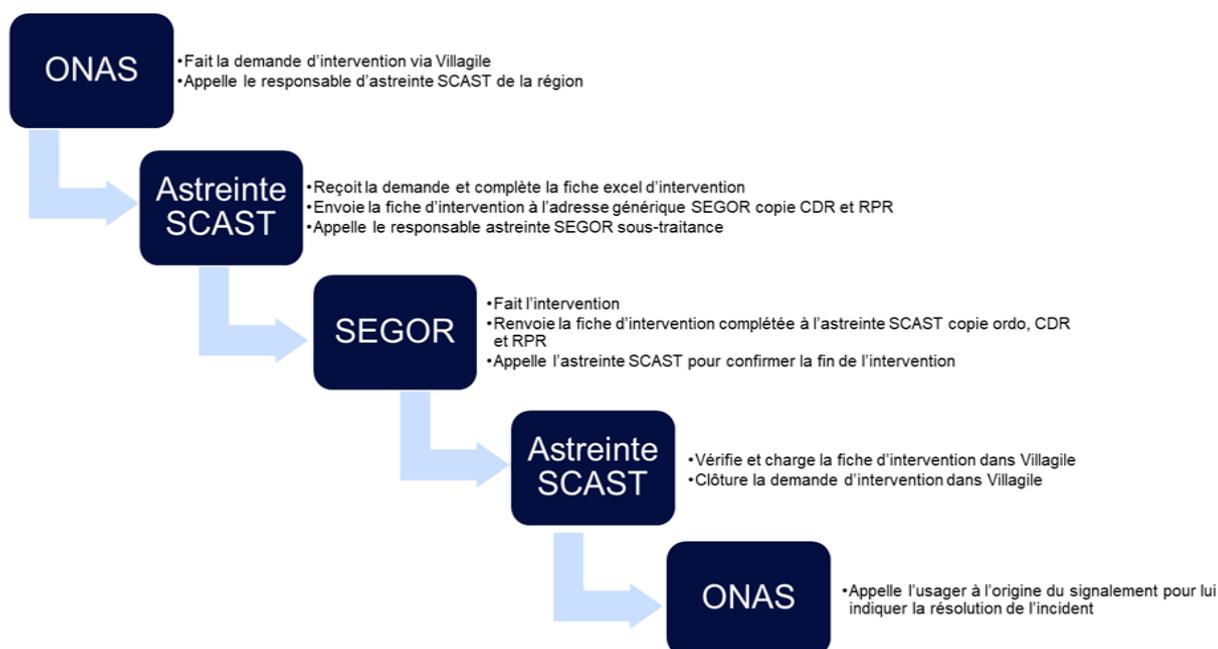
Le schéma de transmission des informations sera le suivant :

• **En jours et heures ouvrées :**



**Figure 11-3 : Procédures et mécanismes de gestion des plaintes pendant les jours et les heures ouvrées**

• **Hors des heures ouvrées :**



**Figure 11-4 : Procédures et mécanismes de gestion des plaintes pendant hors des heures ouvrées**

**L'utilisation des applications numériques :**

La SCAST vise à intégrer dans la gestion du service des outils numériques contribuant à :

- La maîtrise et le contrôle du service délégué par l'ONAS ;
- La transparence : une information claire accessible en temps réel par l'ONAS ;

Pour cela, la SCAST mettra en œuvre pour la gestion du service ses moyens informatiques modernes et en particulier :

- Un système de contrôle et d'acquisition des données TOPKAPI
- La digitalisation des réseaux avec un système d'Information Géographique (SIG), ArcGIS
- La gestion de la maintenance assistée par l'ordinateur (GMAO) des installations ;



**Figure 11-5 : Outils informatiques utilisés**

Ces systèmes informatiques seront consultables par l'ONAS pour assurer la transparence des informations.

A terme, les agents du SCAST seront équipés d'outils de mobilités (Tablettes) connectées en permanence en 4G sur le terrain et leur permettant d'accéder à l'ensemble des informations nécessaires à leur travail, et de saisir sur le terrain les données utiles à la gestion du service.

La SCAST, en coordination avec l'ONAS, sera aussi favorable au développement d'applicatifs « grand public » permettant d'échanger directement des informations avec les riverains ou la population en général.

## **11.2. Mise en place d'un MGP dédié aux travailleurs**

Un point important à prendre en considération est l'engagement de SCAST concernant leurs futurs employés. Pour ce faire, il serait bénéfique que SCAST travaille à harmoniser les politiques de gestion des ressources humaines et de mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes internes. Il est primordial que SCAST établisse un processus structuré pour recueillir, examiner et résoudre les plaintes internes de manière transparente et efficace. Cela permettra de mieux répondre aux préoccupations des employés, d'identifier les problèmes récurrents et de prendre des mesures préventives pour les prévenir à l'avenir.

En effet, Il serait bénéfique que SCAST communique de manière proactive sur le processus de gestion des plaintes à ses employés, en leur expliquant comment et où soumettre leurs préoccupations en toute confiance. Une communication claire et ouverte renforcerait la confiance des employés dans le groupement et les encouragerait à signaler tout problème sans crainte de représailles. Cette approche contribuerait à créer un environnement de travail sain et à favoriser une culture d'amélioration continue au sein de l'entreprise.

SCAST doit s'assurer que les employés ne soient pas face à une forme de représailles par la suite du dépôt d'une plainte. Pour cette raison, les plaintes doivent être formulées par les travailleurs en garantissant la confidentialité de l'information, surtout s'il s'agit d'une agression verbale ou physique ou d'un différend associé à un AES, HS ou à un type de violence basée sur le genre. A cet effet, les plaintes seront soumises d'une façon anonyme et/ou à une personne autre que le supérieur hiérarchique directe (le représentant des travailleurs par exemple) ou directement en déclenchant une procédure judiciaire.

Ce mécanisme garantit que les employés sont tenus informés des mesures prises pour répondre et traiter leurs préoccupations et leur permet un retour d'information dans des délais bien déterminés. Il offre également des options de recours aux plaignants insatisfaits. Il est essentiel de noter que ce processus ne doit pas entraver l'accès à d'autres recours conforme au code du travail et à la convention collective qui régit le secteur de l'assainissement.

Afin de rendre le MGP largement accessible aux travailleurs, des informations pertinentes sur son fonctionnement devront être communiquées tout au long de la phase exploitation. Pour ce faire, l'intégration des informations dans des documents destinées aux travailleurs, leur affichage sur des panneaux d'information est nécessaire pour garantir une diffusion maximale de l'information.

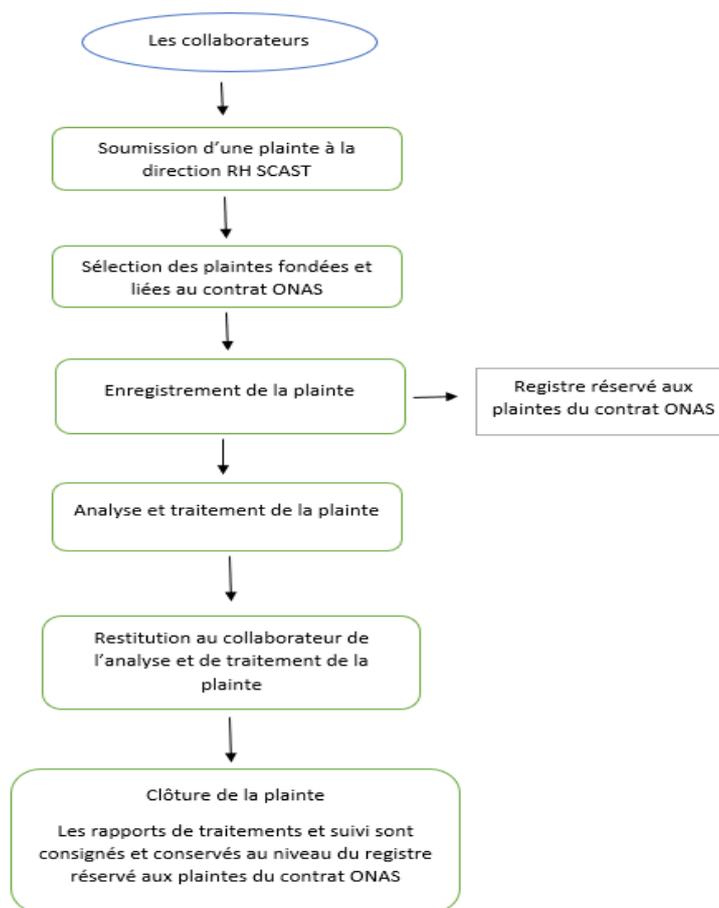


Figure 11-6 : Mécanisme de gestion des plaintes pour les collaborateurs

### 11.3. Mise en place d'un MGP dédié aux VBG

Les plaintes de nature EAS/HS exigent une approche particulièrement sensible, garantissant aux plaignant(e)s que leurs préoccupations soient traitées de manière confidentielles et sécurisée. Pour répondre à ces exigences, le projet de concession mettra en place un processus spécifique de traitement de plaintes, axés sur la préservation de la confidentialité des données.

La violence basée sur le genre (VBG) englobe toutes les formes d'abus commis à l'encontre d'une personne sans son consentement, basées sur des distinctions sociales attribuées aux genres masculins et féminin. Cela inclut des actions qui causent des dommages physiques, sexuels ou mentaux, ainsi que des menaces de telles actions, la coercition et d'autres formes de privation de liberté. Il est important de noter que bien les femmes et les filles soient souvent les principales victimes de la VBG, les hommes et les garçons peuvent également en être victimes.

Dans le cas du projet de concession, les risques VBG potentiels concernent :

- La réalisation des travaux sur l'emprise des ouvrages d'assainissement et affectent dans ce cas les personnels, sous-traitants et fournisseurs en relation avec les travaux.
- Les travaux d'exploitations, pour les opérations de maintenance ou de réparation du réseau (conduites et SP) et affectent dans ce cas les personnels dans leur interaction

avec les riverains et/ou les abonnés.

Les exemples potentiels de Violence Basée sur le Genre (VBG) sont illustrés ci-après et le concessionnaire sera particulièrement vigilant dans sa communication et sa formation auprès de ses équipes, sous-traitants et fournisseurs pour maîtriser ses risques :

- Exploitation sexuelle :

- Un ouvrier du projet propose à un résident de fournir l'accès à des services d'assainissement (raccordement des conduites d'eau usée) en échange de relations sexuelles.
- Un membre de la communauté se voit offrir un emploi sur le site du projet en échange de relations sexuelles.
- Un employé du projet refuse l'accès au chantier à une femme à moins qu'elle n'accepte des avances sexuelles.

- Abus Sexuel

- Un ouvrier du projet agresse sexuellement un membre du personnel d'entretien
- Un employé du projet touche de manière inappropriée un membre du personnel administratif et fait des commentaires suggestifs.

- Harcèlement sexuel

- Un employé envoie des messages textes sexuellement explicites à un collègue
- Un travailleur laisse une image sexuellement explicite sur le bureau d'un collègue

✚ **Les principes essentiels axés sur le bien être des victimes de VBG-EAS-HS :**

- La confidentialité absolue, consentement éclairé et garantie de l'anonymat ;
- Le respect total de l'autodétermination et de la dignité des victimes ;
- La priorité absolue accordée à la sécurité physique, mentale et émotionnelles ;
- L'accès inconditionnel à des services de prise en charge conforme à la réglementation en vigueur (loi n°2017-58) ;
- L'engagement ferme envers la non-discrimination et l'égalité des chances pour tous

✚ **Le processus de Mécanisme de gestion des plaintes liées aux VBG :**

- Le responsable (MGP) du concessionnaire enregistre la plainte et recueille les informations de la victime ;
- Si la victime ne souhaite pas déposer officiellement la plainte auprès de l'employeur, la plainte sera clôturée ;
- Si la victime souhaite porter plainte contre l'employeur de l'agresseur, le MGP du projet l'oriente vers les services spécialisés identifiés et informe l'ONAS de la procédure en cours ;
- La plainte est traitée selon les protocoles de responsabilité et de réponse de l'employeur de l'auteur présumé d'infraction, qu'il s'agisse d'un employé, d'un sous-traitant ou d'un fournisseur ;

- L'employeur prend les mesures disciplinaires appropriées, en conformité avec la législation en vigueur, le contrat du travail et la code de conduite
- Le responsable MGP du concessionnaire est informé de la résolution de la plainte, et le dossier est clôturé en commun accord avec l'ONAS.

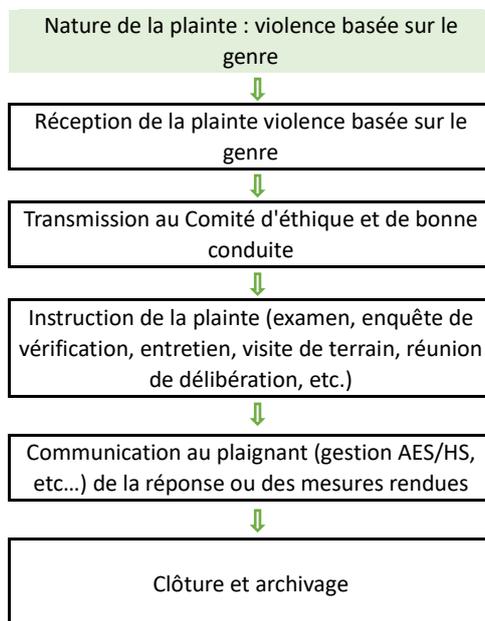


Figure 11-7 : Mécanisme de gestion des plaintes liées aux VBG-AES/HS

#### 11.4. Indicateur de suivi

Les indicateurs de suivi et de performance du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) sont essentiels pour évaluer l'efficacité et les résultats. Voici les principaux indicateurs :

- Le nombre des plaintes reçues et traitées ;
- Le nombre de plaignants satisfaits de la réponse réservée ;
- Le nombre des réunions de sensibilisation au MGP réalisées
- Le nombre des plaintes jugées non recevables
- Le nombre des plaintes ayant fait recours au médiateur et au tribunal
- La durée du traitement des plaintes
- Les sondages et les enquêtes

Les données seront collectées de manière régulière et en fonction de l'évolution du projet et des défis rencontrés et transmises à l'ONAS dans les meilleurs délais à travers le moyen le plus approprié.

#### 11.5. Mise en place du MGP

##### 11.5.1. Renforcement de capacité

Le renforcement des capacités des autorités locales et de la communauté locale est un aspect important de l'engagement envers le projet. Il est prévu d'organiser des sessions de sensibilisation axées sur l'assainissement et la gestion de l'eau. Ces sessions visent à

fournir aux autorités locales les informations nécessaires pour interagir efficacement sur les aspects liés à l'assainissement, tout en éduquant la communauté locale sur les pratiques optimales de gestion de l'eau.

Les sessions de sensibilisation aborderont divers sujets, y compris la gestion des plaintes, les méthodes de gestion durable des ressources en eau ainsi que d'autres aspects essentiels de la gestion d'assainissement. Un effort de sensibilisation des participants aux enjeux environnementaux et sociaux liés à l'assainissement, favorisera ainsi une approche holistique du projet.

Ces sessions seront interactives, offrant des opportunités pour des discussions approfondies.

L'objectif ultime de ces sessions de sensibilisation est de créer une base de connaissances et de compétences au sein des autorités locales et de la communauté locale, renforçant ainsi leur capacité à contribuer activement et de manière informée à la réussite du projet de concession d'assainissement.

### **11.5.2. Divulgence continue de l'information concernant le MGP**

Des panneaux d'information seront stratégiquement installés dans la zone d'intervention du projet, précisant les emplacements pour soumettre des plaintes et fournissant les coordonnées du comité chargé de la gestion des plaintes. L'écriture sur ces panneaux sera présentée en arabe et en français pour une accessibilité optimale.

Il est impératif que tous les prestataires de services et les consultants liés par contrat au Maître d'Œuvre soient intégrés dans le mécanisme de gestion des plaintes. Des mesures de sensibilisation seront mises en place, notamment la traduction de documents dans la langue locale, ainsi que des campagnes de communication orales diffusées à travers les médias, les réseaux sociaux, et les canaux de communication traditionnels.

Pour maximiser l'impact de la stratégie de communication, nous envisageons une approche diversifiée qui s'adapte aux caractéristiques démographiques de la population locale. En intégrant des éléments visuels tels que l'infographie et d'autres supports visuels attrayants, nous visons à rendre les messages accessibles à tous, indépendamment de l'âge ou du niveau d'éducation. De plus, nous prévoyons de renforcer la communication avec les médias locaux, en particulier les stations de radio pour toucher un public plus large.

L'objectif est d'assurer une large diffusion de ces informations pour que tous les acteurs impliqués soient bien informés.

### **11.5.3. Suivi, rapportage et Divulgence continue de l'information**

- Transmission de l'information :

Le plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) est un élément essentiel du processus, et son contenu doit être actualisé régulièrement et partagé avec les parties prenantes durant les différentes phases du projet. Le présent rapport relatif au PMPP sera rendu public (sur support papier et électronique à travers sa publication sur le site web externe de la banque et celui de l'ONAS) dans le but de solliciter les commentaires des parties prenantes concernant son contenu, notamment l'identification des parties prenantes et des suggestions pour leur implication future. Si des modifications significatives sont apportées au PMPP, la version révisée sera également diffusée.

Le PMPP détermine les informations qui doivent être partagées avec les parties concernées et les parties impactées par le projet. Il spécifie également les types d'informations qui doivent être obtenus de leur part. Le PMPP est élaboré en tenant compte de leurs intérêts majeurs, de leurs caractéristiques particulières, ainsi que des différents niveaux d'implication

et de consultation qui leur conviennent. Il définit les approches de communication à adopter avec les parties prenantes tout au long de la conception et de la réalisation du projet.

- Suivi :

Le suivi des actions d'engagement sera réalisé en interne, avec le suivi de plusieurs indicateurs clés pour évaluer l'efficacité des interactions. Ces indicateurs incluront le nombre de réunions tenues chaque mois, le cumul des participants, les problèmes spécifiques soulevés lors de ces réunions, le nombre d'incidents communautaires, tels que les blocages d'accès de chantier ou les manifestations, avec une analyse approfondie des causes et des actions prises pour résoudre ces incidents.

Les plaintes seront également surveillées en établissant des catégories simples, telles que compensation, emploi, nuisances, et d'autres avec des statistiques mensuelles sur le nombre de plaintes ouvertes et fermées, le délai moyen de résolution, les plaintes soumises pour médiation, celles fermées suite à une médiation, ainsi que celles donnant lieu à une procédure judiciaire.

- Reporting :

SCAST s'engage à produire et diffuser régulièrement des rapports visant à tenir les communautés affectées informées de l'évolution du Plan d'action relatif aux risques et aux impacts du projet. Ces rapports, qui seront rendus accessibles aux Communautés affectées poursuivent plusieurs objectifs essentiels. Tout d'abord, ils visent à adresser les préoccupations exprimées par ces communautés et à les impliquer davantage dans le suivi des performances environnementales et sociales du projet.

Les rapports périodiques incluront diverses informations :

- Ils dresseront un état d'avancement concernant la mise en œuvre des Plans d'action du projet, en mettant particulièrement en lumière les domaines où les communautés continuent d'être exposées à des risques et à des impacts, qui ont suscité des inquiétudes parmi elles.
- Ils fourniront des informations sur les éventuelles modifications et mises à jour apportées au Plan d'action, susceptibles d'influer sur les impacts subis par ces Communautés.
- Ils répertorieront tout changement significatif apporté aux mesures d'atténuation décrites dans les Plans d'action, en particulier celles qui sont liées aux préoccupations spécifiques des Communautés affectées.
- Enfin, ils détailleront les mesures et actions additionnelles adoptées, ainsi que les nouvelles mesures d'atténuation mises en place, et ces informations seront communiquées aux Communautés pour garantir une transparence totale.

Ces rapports de suivi périodique, qu'il soit mensuel et/ou trimestriel, sont essentiels pour évaluer la performance à long terme et s'assurer que les plaintes ne sont pas négligées. Il incombe à SCAST de transmettre ces rapports à l'unité de gestion des plaintes de l'ONAS, qui les soumettra ensuite aux bailleurs de fonds pour validation.

## 12. Conclusion

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) est un instrument essentiel pour encourager les parties prenantes à exprimer leurs préoccupations concernant le projet. Il offre un mécanisme pour les parties prenantes insatisfaites de soumettre des plaintes liées aux impacts du projet ou au processus de consultation et de mobilisation mis en place.

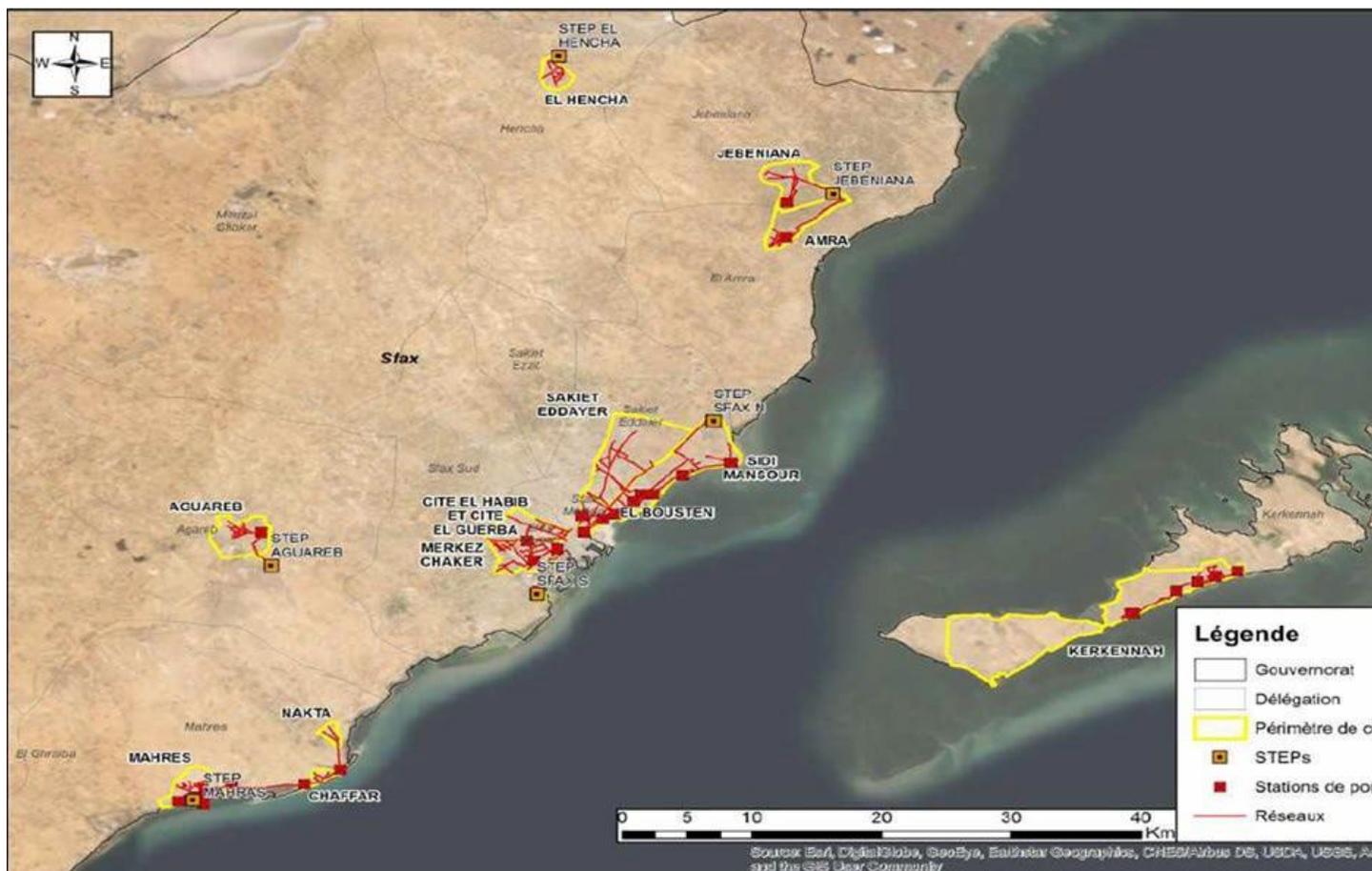
Dans le cadre de ce mécanisme de gestion des plaintes (MGP), un formulaire a été conçu pour enregistrer les plaintes tout au long du cycle de vie du projet. Ce formulaire servira de moyen structuré pour documenter et suivre les préoccupations des parties prenantes.

Le PMPP est un document évolutif qui sera régulièrement mis à jour à mesure que le projet progresse. Cette évolutivité garantit que les parties prenantes restent informées de l'évolution du projet et qu'elles disposent d'un canal continu pour exprimer leurs préoccupations et présenter des plaintes. L'objectif principal est de maintenir un dialogue ouvert avec toutes les parties prenantes et de veiller à ce que leurs voix soient entendues et prises en compte.

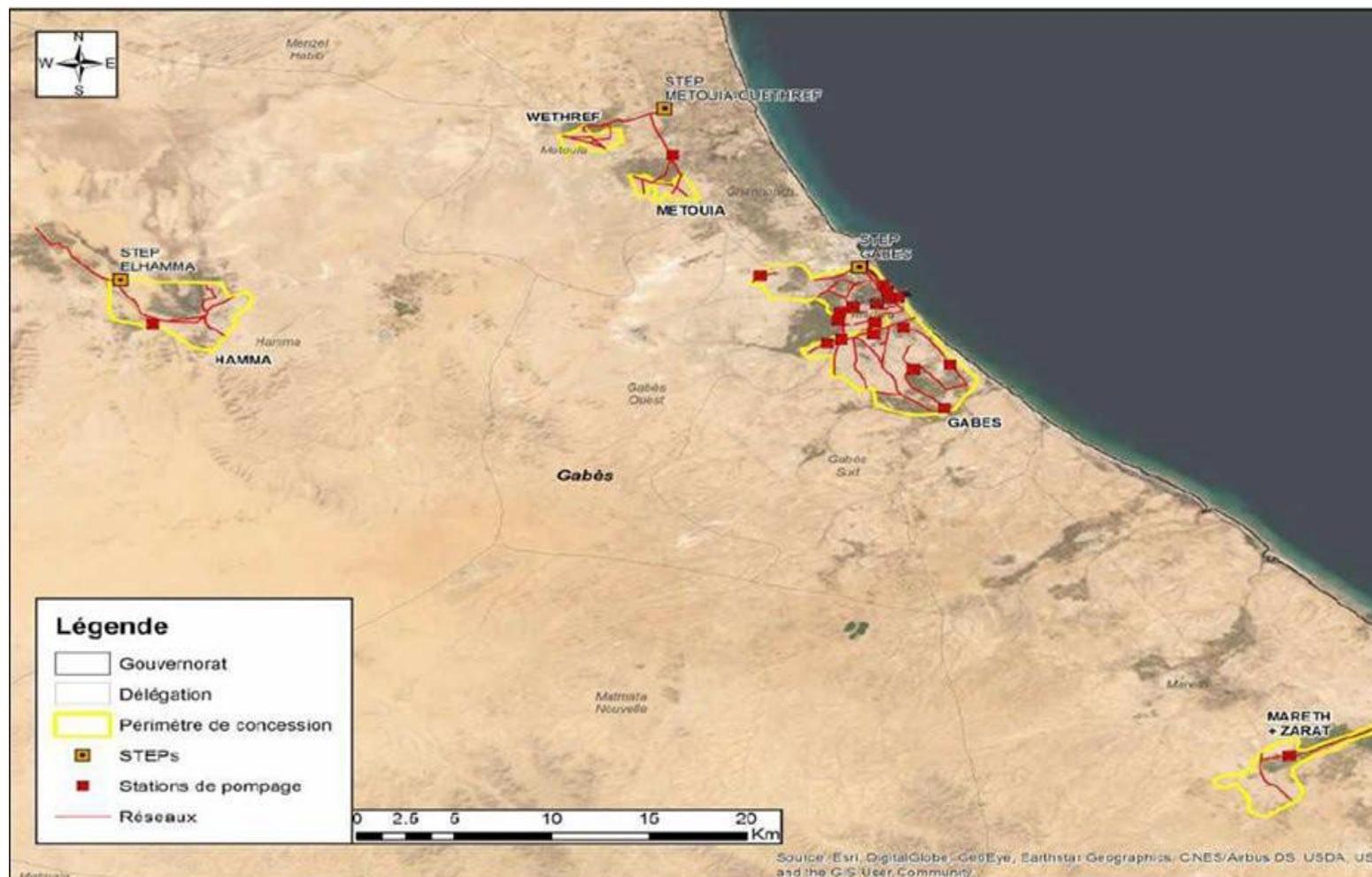
## **ANNEXES**

## Annexe 1 : Zones du projet

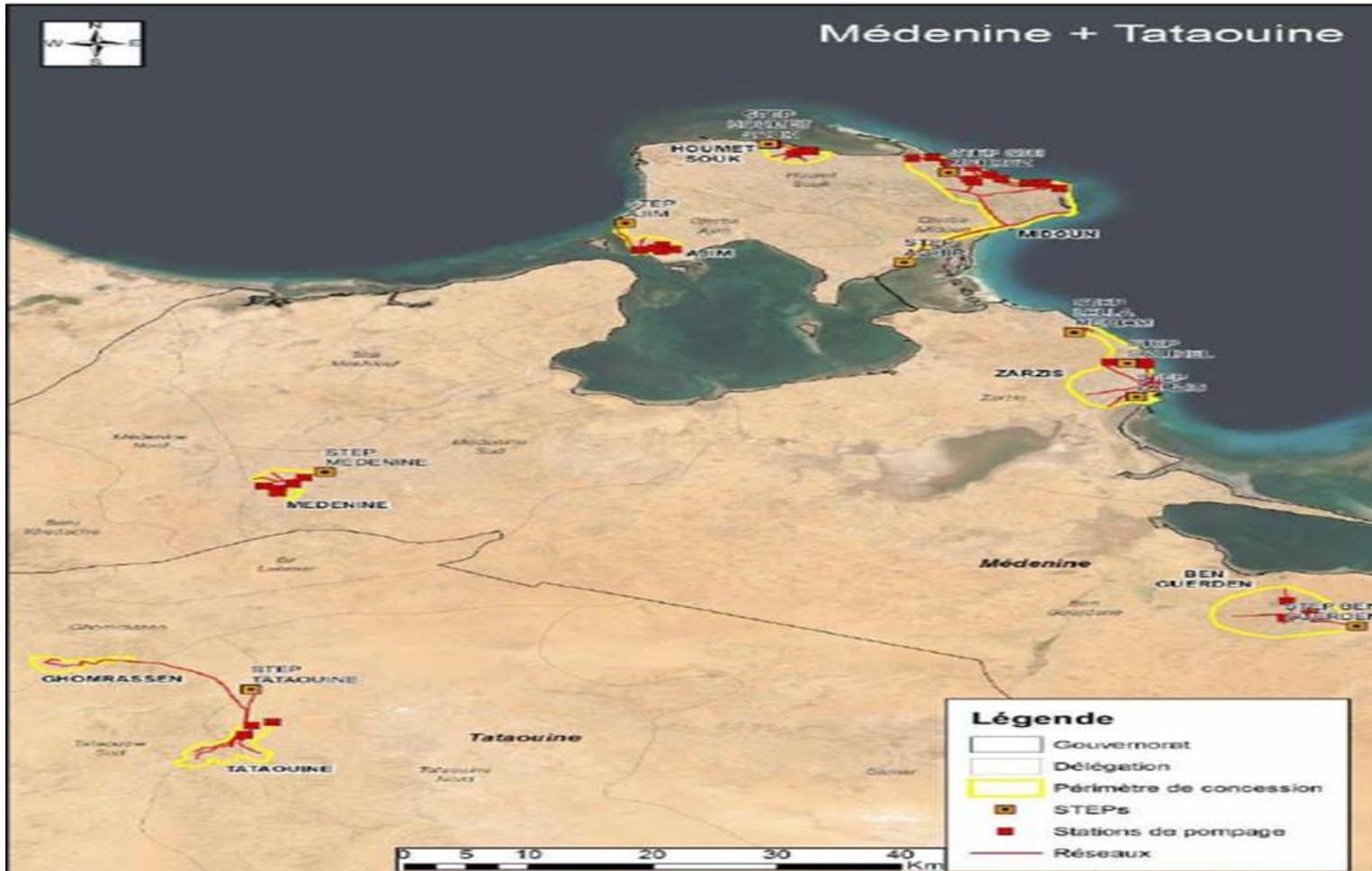
### La région de Sfax



## La région de Gabès



### Les régions de Médenine et de Tataouine



## **Annexe 2 : Comptes rendus**

### **Annexe 3 : Modèle de fiche de recueil des plaintes**

## **Annexe 4 : Registre de plainte**