

MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS

Origines des plaintes et conflits liés aux projets d'eaux usées

La réalisation des projets est sujette à plusieurs types de plaintes et sources de conflits qui peuvent se manifester lors de la réalisation et l'exploitation des projets pour diverses raisons :

- Impact sociaux pendant les travaux : occupation temporaire de terrains privés, restriction d'accès aux commerces, logements, ..., perturbation des activités socio économiques, perte de récolte et de revenus, abattage d'arbres, dégradation des biens immobiliers, accidents, ...
- Impacts environnementaux pendant les travaux : dégagement de poussières, nuisances sonores et olfactives, vibration, dégradation du cadre de vie, du paysage, accumulation des déchets de chantier, risque de pollution des eaux et des sols, déviation de la circulation et embouteillage,
- Rejets accidentels et pollution des eaux, sols, etc. : rupture de conduite, coupure d'électricité entraînant le déversement d'eaux usées, mauvaises odeurs,

Devant ces problèmes qui risquent d'affecter sa santé, son bien être, ses biens mobiliers et immobiliers, ses revenus, etc. la réaction normale d'un citoyen est de porter plainte et réclamer et défendre ses droit en usant des droit de recours que lui procurent les lois. Toutefois, cela n'est pas à la portée de tout le monde, particulièrement la classe pauvre et la plus démunie, ce qui justifie la mise en place d'un mécanisme adéquat de gestion et de traitement des doléances des plaignants.

Mécanismes préconisés

Dans le cadre de l'exécution du projet, le public doit être bien informé du mécanisme, des règles et des procédures de gestion des plaintes et des voies de recours. Ces informations doivent être diffusées à tous les acteurs et à tous les niveaux pour permettre au plaignant de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin.

- Amélioration du suivi et de traitement des réclamations

L'ONAS veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des réclamations et des plaintes pour éviter à l'avance plusieurs problèmes et d'améliorer l'acceptabilité des projets. Il continuera sa démarche actuelle qui consiste à essayer de résoudre tous les différends à l'amiable. Afin d'atteindre cet objectif, elle exercera plus de contrôle sur les fournisseurs et plus d'efforts pédagogique et relationnel auprès des personnes qui déposent des plaintes. Une attention particulière sera donnée aux réclamations et plaintes provenant des personnes âgées, démunies, malades, etc.

- Limitation des causes potentielles de plaintes pendant les travaux

Chaque entreprise contractée par l'ONAS pour l'exécution des travaux et des fournitures procèdera de manière périodique à l'information et la sensibilisation de son staff aux règles de bonne pratique pour limiter les nuisances et les perturbations susceptibles d'être générées au cours des travaux

Chaque fournisseur sera appelé à afficher une adresse de contact, communiquée par l'ONAS, d'une façon lisible durant toute la période d'exécution. Cette adresse de contact doit comprendre : une adresse postale, un numéro de téléphone et une adresse mail.

- Information du Public :

En plus des informations affichées sur les lieux des travaux, d'autres affiches seront placées, selon le cas dans les locaux de l'ONAS et/ou au dans les locaux des municipalités, indiquant au public des données sur le projet (nature, lieux, durée, entreprise travaux, ...), les adresses et les numéros de téléphone de l'entité à laquelle il peut s'adresser pour déposer plainte ainsi que de la démarche à suivre au cas où il n'obtiendrait pas satisfaction au bout d'un temps donné.

Pour le projet de Tunis Nord, le public peut déposer les plaintes dans l'une des adresses suivantes :

- La direction régionale de l'Ariana (à monsieur le directeur régional) :
Téléphone : 71 717 998, Fax : 71 703 212
- Le bureau des relations avec les citoyens sis au siège social de l'ONAS, rue Hédi Nouira 1001-Tunis.
Téléphone : 71 343 200, Fax : 71 350 411
- Mr Slim HAJJI, Chef de la cellule de veille environnementale à l'ONAS (page.etude@onas.nat.tn), sis également au siège social de l'ONAS

- *Enregistrement des plaintes :*

Au niveau de l'une des adresses sus-indiquées, il sera procédé à l'enregistrement de toutes les plaintes reçues (Un registre sera ouvert à cet effet) que ce soit par téléphones, soit par email ou par courrier directement de la part du plaignant ou par le biais des communes ou aussi de façon anonyme. Un registre de plainte au niveau de la Chefferie traditionnelle ou de la mairie de la localité (Voir modèle de fiche d'enregistrement des plaintes).

- *Délai de traitement des plaintes*

Conformément au décret no. 93-982 du 3 mai 1993 relatif à la relation entre l'administration et ses usagers et la circulaire du premier ministre n° 60 du 29 décembre 2005 portant sur la qualité du service administratif, une réponse est exigée dans un délai de 21 jours pour toutes les requêtes écrites, 48 heures pour les courriers électroniques et 24 heures pour les communications téléphoniques. Des suites seront prises pour les plaintes anonymes. Ces suites constituent notamment, une vérification du bien fondé et un déclenchement de toutes les mesures et les dispositions adéquates et nécessaires pour le traitement des préjudices dans les délais impartis.

- *Mécanisme de résolution amiable*

Le chef de la cellule de veille environnementale (pge.etude@onas.nat.tn) assurera le traitement des plaintes en favorisant le règlement à l'amiable des conflits qui peuvent naître à cause des travaux ou en cours d'exploitation. Le cas échéant, il est fait recours au siège central à Tunis. En dernier lieu, dans le cas d'épuisement de toutes les tentatives possibles d'arrangement, le requérant peut saisir la justice.

- *Dispositions administratives et recours à la justice*

Le recours aux tribunaux, bien qu'il ne soit pas recommandé pour le bon déroulement du projet (Risque de blocage, Arrêt des travaux, retards, etc..) demeure la solution de dernier recours en cas d'échec de la solution à l'amiable.

- *Analyse et synthèse des réclamations*

Afin d'améliorer davantage ce processus, Le chef de la cellule de veille environnementale se chargera périodiquement d'analyser les plaintes reçues, le traitement de ces plaintes, et les réponses de l'ONAS. Un rapport de synthèse annuel sera rédigé, il comprendra les statistiques et les commentaires nécessaires ainsi que des propositions pour l'amélioration.

- *Suivi et évaluation*

Le chef de la cellule de veille environnementale est appelé à recueillir, centraliser, analyser et à proposer des améliorations au MGP, si nécessaire. Le suivi des plaintes fait partie intégrante des rapports de suivis partagés avec les différentes structures compétentes.

Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes

Projet :	
Nom du plaignant :	
Adresse :	
Date de la plainte:	
Objet de la plainte :	
Description de la plainte :	
Proposition de l'ONAS pour un règlement à l'amiable	
Date :	
Réponse du plaignant:	
Date :	
RESOLUTION	
Date :	
Pièces justificatives (Compte rendu, Contrat, accord,)	

Extrait de la circulaire du premier ministre n° 60 du 29 décembre 2005 portant sur la qualité du service administratif, décrivant les engagements de l'administration.

- Offrir la bonne réception de chaque citoyen, l'orienter pour bénéficier du service de l'administration dans les meilleures conditions, tout en donnant une attention particulière à ceux qui ont des besoins spécifiques,
- Répondre de façon instantanée à toute communication téléphonique dans le cas de la disponibilité des éléments de réponse ou dans les 24 h qui suivent si une consultation avec les services concernés, pour pouvoir donner une réponse détaillée, serait indispensable,
- Répondre au courrier électronique dans un délai ne dépassant pas les 48 h,
- Répondre au courrier transmis à l'administration dans un délai ne dépassant pas les 21 jours à compter de la date de sa réception par l'administration concernée par le service demandé. La réponse doit comprendre la justification de cette réponse et ce conformément à la réglementation en vigueur,
- Informer les citoyens en relation avec l'administration dès l'instauration d'un changement ou révision de procédures administratives qui entre dans ses prérogatives et ce par tout les moyens possibles,