

REPUBLIQUE TUNISIENNE

OFFICE NATIONAL DE
L'ASSAINISSEMENT



Programme d'assainissement de Tunis Nord

**Travaux de réhabilitation des équipements électromécaniques et électriques de cinq (05) stations de pompage des eaux usées :
Montplaisir, X3 El Kram, SP5 Lac, Chatt Ghaba et Tunis Nord**

Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES)

Rapport Final

05/12/2019

Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) applicable aux travaux de réhabilitation des équipements Réhabilitation des équipements électromécaniques et électriques de cinq (05) stations de pompage des eaux usées : Montplaisir, X3 El Kram, SP5 Lac, Chatt Ghaba et Tunis Nord

1. Introduction

Pour le projet de Réhabilitation des équipements électromécaniques et électriques de cinq (05) stations de pompage des eaux usées : Montplaisir, X3 El Kram, SP5 Lac, Chatt Ghaba et Tunis Nord, un plan de gestion environnementale et sociale (PGES) a été établi. Il comporte les éléments suivants :

- Les mesures d'atténuation des impacts sur l'environnement et sociaux ;
- Le plan de suivi environnemental et social ;
- Les mesures de renforcement institutionnel (appui technique, formation et sensibilisation).

Le Plan de Gestion Environnementale et sociale (PGES) du projet de Réhabilitation des équipements électromécaniques et électriques de cinq (05) stations de pompage des eaux usées : Montplaisir, X3 El Kram, SP5 Lac, Chatt Ghaba et Tunis Nord, s'inscrit parmi les outils visant à concrétiser les objectifs de l'état dans l'institution d'une stratégie de développement durable, procédure qui doit assister l'exploitant dans sa démarche pour atteindre ces objectifs. Ce plan comprend les initiatives de gestion à mettre en œuvre durant la phase exécution des travaux et d'exploitation de chaque SP et tient en compte le suivi des paramètres environnementaux et sociaux et l'influence des mesures d'atténuation sur les impacts de chaque SP.

Le présent document présente les éléments du PGES applicables

Le présent document présente les éléments du PGES applicables à la phase d'exécution des travaux des Réhabilitation des équipements électromécaniques et électriques de cinq (05) stations de pompage des eaux usées : Montplaisir, X3 El Kram, SP5 Lac, Chatt Ghaba et Tunis Nord programmé. Il précise l'ensemble des prescriptions environnementales et sociales auxquelles l'entrepreneur doit se conformer.

Pour la phase de mise au point, de mise en régime et d'observation de la station de pompage, l'entrepreneur doit se conformer aux éléments du PGES.

L'Entrepreneur est tenu de mettre en œuvre le PGES durant la réalisation des prestations, d'assurer un suivi régulier des mesures d'atténuation et de se conformer avec les Directives opérationnelles de sauvegarde environnementale et sociale de la banque mondiale. Il doit disposer d'un responsable HSE qui sera le vis-à-vis du responsable PGES de l'ONAS.

2. Consistance du projet

Le projet de réhabilitation des équipements électromécaniques et électriques de cinq (05) stations de pompage des eaux usées: Montplaisir, X3 El Kram, SP5 Lac, Chatt Ghaba et Tunis Nord consiste en le démontage, le remplacement, le montage et l'essai des équipements de ces cinq stations.

3. Zone de projet

Les travaux seront réalisés à l'intérieur du terrain clôturé de chaque station de pompage.

Les sites d'implantations des stations de pompage sont présentés comme suit :



Site d'implantation de la SP Montplaisir



Site d'implantation de la SP X3



Site d'implantation de la SP Chatt El Ghaba



Site d'implantation de la SP5 Lac II



Site d'implantation de la SP Tunis Nord

4. Impacts potentiels des travaux sur le volet environnemental et social

4.1 Mesures d'atténuation des impacts environnementaux et sociaux en phase de travaux

L'entreprise adjudicataire du marché de travaux de réhabilitation des équipements électromécaniques et électriques de cinq (05) stations de pompage des eaux usées : Montplaisir, X3 El Kram, SP5 Lac, Chatt Ghaba et Tunis Nord sera tenue de mettre les présentes Prescriptions Environnementales et Sociales en œuvre afin d'atténuer les impacts socio-environnementaux du projet.

Il convient de souligner que les présentes clauses s'appliquent au titulaire ainsi qu'à l'ensemble de ses sous-traitants.

4.2 Démarrage des travaux et information des parties prenantes

Avant le démarrage effectif des travaux, l'entreprise doit nommer un responsable HSE et préparer un plan d'action environnemental et social conformément aux Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires (EHS) Générales¹ précisant l'ensemble des mesures environnementales et sociales à mettre en œuvre, ainsi qu'un règlement intérieur mentionnant de manière spécifique les règles de sécurité notamment le port de tenue appropriée, la limitation des vitesses... En outre, ce règlement intérieur devra prescrire l'interdiction de consommer de l'alcool pendant les heures de travail, d'utiliser abusivement du bois de chauffe en période froide, ainsi que la sensibilisation du personnel aux dangers du non-respect des instructions, au respect des coutumes des populations de la région. Ce règlement doit être affiché au sein de l'entreprise.

Par ailleurs, une campagne d'information et de sensibilisation du personnel et des riverains devra être donc préalablement organisée et leur attention devra être attirée sur tous ces aspects, y compris sur le calendrier d'exécution, les opportunités d'emploi. En particulier, ces parties prenantes devront être informées sur les raisons du choix du site d'installation du chantier, ainsi que sur le plan d'action environnemental et social. Des pancartes et des photos d'illustration de ces bonnes pratiques seront affichées sur les lieux d'intervention avant le lancement des travaux. .

4.3 Impacts des travaux sur le fonctionnement de chaque SP existante

Pour prévenir tout risque de pollution par les eaux usées et minimiser l'impact du projet sur l'environnement, il est impératif d'assurer la continuité du fonctionnement de chaque SP et ce avec un rendement hydraulique afin d'éviter le déversement des eaux usées brutes. A titre d'exemple, la construction des ouvrages neufs est réalisée à côté des ouvrages existants, sans interférence avec le fonctionnement normal de chaque SP. Les travaux de démontage et montage seront réalisés successivement équipement par équipement, etc. Les mesures préconisées dans ce cadre sont regroupées en plusieurs catégories :

¹https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/d4260b19-30f2-466d-9c7e-86ac0ece7e89/010_General%2BGuidelines.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE-d4260b19-30f2-466d-9c7e-86ac0ece7e89-ikD2Am7

i) Mesures spécifiques à l'exécution des travaux

L'entrepreneur doit préparer un plan indiquant l'emprise occupée par le chantier (zone de stockage de matériaux, déchets et autres produits, des équipements défectueux, zone et itinéraires de circulation des engins, etc.) et la distance de sécurité par rapport aux ouvrages apparents et enterrés de chaque SP. Les limites de cette emprise seront matérialisées par des balises, clôturées, grillagées et signalisation bien visibles aux opérateurs, ouvriers et conducteurs d'engins. Ces mesures permettent de protéger chaque SP contre tout dommage accidentel résultant de la conduite et l'exécution des travaux.

ii) Mesures spécifiques à l'organisation et la planification des travaux

La planification des travaux devra être préparée suffisamment à l'avance d'une façon régulière. Elle doit indiquer la durée et les séquences d'exécution et de raccordement des ouvrages sans perturber le fonctionnement de chaque SP existante.

4.4 Mesures de protection de l'environnement naturel et humain

i) Gestion des déchets sur chaque site

- Le stockage d'hydrocarbures sur chantier doit être conforme aux critères environnementaux et de sécurité. Il doit se faire à l'aide de citernes étanches placées dans une zone aménagée permettant de contenir les fuites et d'éviter leurs intrusions dans le sol. Les distances de sécurité doivent être respectées pour prévenir tout risque d'incendie et d'explosion ;
- Le stockage des produits Chimiques (solvants, peinture, etc.) doivent se faire dans les mêmes conditions. L'entrepreneur doit obtenir les autorisations nécessaires exigées par la réglementation en vigueur ;
- Les huiles usagées de vidange et les filtres remplacés doivent être collectés et stockés dans des conteneurs étanches prévus à cet effet et livrés aux entreprises de récupération et de recyclage agréées ;
- L'entrepreneur doit prendre les mesures nécessaires pour prévenir tout risque de contamination des eaux et sols par ces huiles. il doit effectuer les grosses réparations et le lavage des engins dans des ateliers spécialisés. Seules les petites opérations d'entretien et de dépannage peuvent être permises sur chantier. Les pièces remplacées doivent être placées à l'abri dans un endroit étanche et livrées aux récupérateurs et recycleurs agréés ;
- Le mode de gestion de ces déchets, les équipements nécessaires, les quantités et le lieu d'évacuation de ces déchets ainsi que les coûts correspondants doivent être précisés dans le cahier de charge des travaux.

ii) Mesures d'atténuation des impacts des émissions atmosphériques

La réalisation des travaux est génératrice d'émission de gaz de combustion (gaz d'échappement). L'émission dépend essentiellement de l'état des engins et des équipements utilisés.

Pour ce qui concerne les gaz de combustion, les engins de chantier doivent faire l'objet d'une visite technique, réalisée dans des centres spécialisés et validés par un document officiel avant le démarrage des travaux.

Il est à noter que l'émission des poussières est négligeable puisqu'il s'agit des travaux de remplacement des équipements et non pas des travaux de terrassement de construction des ouvrages.

4.5 Impacts sur la faune et flore

Chaque site du projet est clôturé et les travaux seront réalisés sur des ouvrages existants. Il n'y a pas d'espaces végétales ou animales menacées qui risquent de subir un impact négatif lié aux travaux puisque ceux-ci seront réalisés dans un site clôturé et protégé. Les effets négatifs qui pourraient être attribués proviendraient principalement des nuisances sonores. Leur impact sera négligeable et se limitera à la zone du projet.

iii) Mesures d'atténuation des nuisances sonores

L'entrepreneur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour que les bruits émis par le chantier restent au voisinage des habitations dans les limites de 55 dB le jour et 45dB la nuit. Il doit à cet effet :

- Programmer les activités du chantier pendant les horaires réglementaires pour éviter les émissions sonores pendant la nuit et les horaires de repos ;
- Utiliser le matériel le moins bruyant, muni d'isolation acoustique (groupe électrogène, compresseur, etc.) ;
- Faire contrôler ses engins pour supprimer les bruits dus à un mauvais fonctionnement et procéder aux réparations nécessaires. Les visites techniques mentionnées ci-dessus sont également nécessaires pour ce cas de figure ;
- Prévoir les emplacements les plus éloignés des habitations pour l'installation des équipements et matériel bruyants. Ces équipements doivent être placés derrière les murs ou tout autre ouvrage existant pour minimiser la propagation des bruits vers les zones résidentielles.

Il doit préciser dans son planning des travaux toutes les actions qu'il compte engager pour réduire les émissions de bruits et de poussières, ou le cas échéant tenir un planning spécifique aux travaux et à l'utilisation d'engins bruyants.

Il est à noter qu'un tel chantier ne génère pas de bruits et de vibrations majeurs. La limite tolérée durant la journée est de 70 dB à l'intérieur du bâtiment.

iv) Mesures de sécurité

L'entrepreneur doit prévoir les signalisations de sécurité montrant clairement l'existence du chantier et la voie qui mène vers chaque SP dans les deux sens de la circulation, en indiquant les itinéraires fermés à la circulation normale si le cas se présente.

Il doit respecter les consignes relatives à la sécurité routière à proximité du chantier, à l'intérieur des zones urbaines et le long des voies empruntées par ses engins de transport.

L'entrepreneur doit garantir la sécurité du personnel et l'hygiène du chantier. Pour la protection des ouvriers, il est nécessaire de les équiper de casques, de gants, de gilets de travail (fluorescent) et de chaussures de sécurité et de veiller à leur utilisation par toutes les personnes travaillant dans l'emprise du chantier. Les ouvriers doivent au préalable subir un examen médical par un médecin de travail et vaccinés contre l'Hépatite, le Tétanos et toute autre pathologie dont le médecin jugera le risque au vue de l'environnement de travail (exposition aux aérosols ou à certains produits chimiques, proximité et contact avec les boues et les

eaux usées, inhalation de gaz neurotoxiques, etc...). Quant à la protection du public, c'est la clôture du chantier et l'interdiction d'y accéder qu'il faut garantir ;

Toutes les mesures et dispositions mentionnées ci-dessus sont à la charge de l'entrepreneur et doivent être précisées par celui-ci et approuvées par le maître d'ouvrage.

vi) Autres mesures

Outre les mesures d'organisation du chantier et de conduite des travaux, plusieurs actions peuvent être prises par les différents intervenants pour limiter les nuisances de la phase chantier. Ces mesures se résument comme suit :

- ❖ Mesures à prendre pendant la période de réalisation du projet :
 - Utiliser le plus souvent possible des dispositions constructives faisant intervenir des éléments préfabriqués. Cette méthode permet d'améliorer les mises en œuvre, par la simplification des opérations d'assemblage et de montage des composantes. De tels procédés sont de nature à limiter la durée du chantier ainsi que les nuisances associées à celui-ci portant atteinte à l'environnement humain et naturel
 - L'exploitant de chaque SP est tenu, avec le chef de projet travaux, de coordonner les travaux de déplacement des réseaux inter-ouvrages, si cela s'avère nécessaire, de manière à bien s'organiser dans le temps et dans l'espace. Ceci permettra de réduire le temps nécessaire pour ces travaux et leur emprise afin de limiter les nuisances pouvant en découler.
- ❖ Mesures à prendre pour limiter les désagréments occasionnés aux riverains
 - Limiter les coupures d'eau, d'électricité, de gaz, de téléphone ou d'éclairage public dans chaque SP, la perturbation des opérations d'exploitation de chaque SP, etc. A ce sujet des mesures faciles à entreprendre sont à la portée de l'exploitant de chaque SP. Elles s'inscrivent dans la politique de concertation et de collaboration entre l'ONAS et l'entrepreneur par l'intermédiaire de leurs représentants sur site, etc.

5. Synthèse des mesures d'atténuation des impacts environnementaux et sociaux phase travaux

Les tableaux ci-dessous, récapitulent les différentes actions qui seront menées par l'Entrepreneur et l'ONAS pour garantir une bonne gestion environnementale et sociale et l'application du Plan de Gestion Environnementale et Sociale durant les travaux de réhabilitation des équipements et électriques de Cinq (05) stations de pompage des eaux usées: Montplaisir, X3 El Kram, SP5 Lac, Chatt Ghaba et Tunis Nord.

Les travaux sur le fonctionnement de chaque SP existante

Activités/impact	Mesures d'atténuation proposées	Responsabilité	Calendrier de mise en œuvre	Coût
Mise en œuvre du PGES	Organisation et planification			
	1. Désignation d'un responsable HSE qui sera le vis-à-vis de l'unité PGES de l'ONAS. Tout livrable sera envoyé directement par Email à l'adresse suivante : pge.etude@onas.nat.tn	L'Entreprise des travaux	Durant tout le chantier	Inclus dans le marché des travaux
	2. Préparation d'un plan d'action environnemental et social conformément aux Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires (EHS) Générales ² et d'un règlement intérieur indiquant l'emprise occupée par le chantier (zone de stockage de matériaux, déchets et autres produits, des équipements défectueux et démontés, zone et itinéraires de circulation des engins, etc.). Les limites de cette emprise seront matérialisées par des balises, clôturées grillagées et signalisation bien visibles aux opérateurs, ouvriers et conducteurs d'engins...	L'Entreprise de travaux	Avant le démarrage des travaux	
	3. Préparation d'un code de conduite des travailleurs qui consignera des mesures spécifiques permettant de renforcer la santé et la sécurité au travail ainsi que les mesures d'atténuation de la VBG et la VCE en rapport avec le contexte et l'environnement du travail. Ce code doit être signé par les travailleurs avant le déclenchement des travaux. Une action visant leur sensibilisation et formation doit être programmée			
4. L'entreprise chargée des travaux doit procéder à un				

²https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/d4260b19-30f2-466d-9c7e-86ac0ece7e89/010_General%2BGuidelines.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE-d4260b19-30f2-466d-9c7e-86ac0ece7e89-jkD2Am7

<p>contrôle médical par un service de médecine de travail et à la vaccination des ouvriers avant le démarrage des travaux. Les pièces de vaccination doivent être présentées avant le commencement des prestations travaux</p> <p>5. Présentation des procédures d'accès des ouvriers aux zones confinées. Tout accès dans les zones confinées devra être autorisé par le responsable HSE de l'entreprise avec le respect des mesures de sécurité nécessaire.</p> <p>6. Préparation d'un plan d'installation de chantier</p> <p>7. Tenue obligatoire d'un registre des travailleurs impliqués sur chantier permettant de vérifier et consigner l'âge avant affectation permettant d'éviter d'impliquer des mineurs dans des travaux pouvant compromettre leur santé, sécurité, moralité ainsi que leur éducation, développement et croissance</p> <p>8. Tous ces documents doivent être soumis à l'approbation préalable de l'unité PGES de l'ONAS, chef de projet travaux.</p>		
Exécution des travaux		
<p>9. Se conformer aux plans déjà préparés tout en respectant la durée et les séquences d'exécution et de raccordement des ouvrages qui permettent de garantir une continuité de fonctionnement de chaque SP.</p>	L'Entreprise des travaux	Durant tout le chantier
<p>10. Assurer la continuité du fonctionnement de chaque SP et ce avec un rendement hydraulique afin d'éviter le déversement des eaux usées brutes. A titre d'exemple, la construction des ouvrages neufs est réalisée à côté des ouvrages existants, sans interférence avec le fonctionnement normal de chaque SP. Les travaux de démontage et montage seront réalisés successivement équipement par équipement, etc.</p>	L'Entreprise des travaux	Durant tout le chantier

Occupation des sols

Activités/impact	Mesures d'atténuation proposées	Responsabilité	Calendrier de mise en œuvre	Coût
Les travaux seront réalisés sur un terrain exclusivement une propriété de l'ONAS. Il est clôturé et il ne comporte aucune activité autre que celle de l'ONAS (station existante)	Ne pas modifier en rien les conditions actuelles d'occupation des sols.	Entrepreneur (Responsable HSE) sous la responsabilité de l'ONAS (Point focal environnemental et social)	Durant tout le chantier	Inclus dans le marché des travaux

Pollution générée

Activités/impact	Mesures d'atténuation proposées	Responsabilité	Calendrier de mise en œuvre	Coût
Le stockage de certains matériaux du chantier, tels les ciments et les hydrocarbures servant au fonctionnement des engins, peut constituer une source de pollution pour les sols et la nappe	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter des règles de stockage des produits - Assure une bonne gestion du chantier et de ses équipements Assurer une bonne gestion du chantier et de ses équipements ; <ul style="list-style-type: none"> - Respecter les règles de stockage des produits (récipients étanches gardés à l'abri des intempéries et loin des zones de circulation intense) - Prendre les mesures adéquates en cas de fuites ou de déversement accidentel en conservant sur place une trousse d'urgence de récupération de ces produits 	L'Entreprise des travaux	Dès le démarrage des travaux et durant tout le chantier	Inclus dans le marché des travaux
Rejets liquides et rejets sanitaires <ul style="list-style-type: none"> • Dégradation du cadre de vie • Pollution des eaux et sols • Insalubrité, 	Pour les rejets liquides du chantier : <ul style="list-style-type: none"> • Collecter les huiles usagées dans des futs étanches • Livrer régulièrement les huiles collectées aux collecteur autorisés par le ministère de l'environnement Pour les rejets sanitaires du chantier : <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les toilettes existantes raccordées au réseau d'assainissement existant. 	Entrepreneur (Responsable HSE) sous la responsabilité de l'ONAS (Point focal environnemental et social) Habitants	Toute la période des travaux	inclus dans les prix du marché

<p>Déchets solides</p> <p>Des déchets industriels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des déchets du chantier • Des déchets organiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Placer des conteneurs, en nombre suffisant, pour ordures ménagères OM. • Aménager éventuellement une zone de stockage provisoire des équipements défectueux démontés, • Ne pas mélanger les déchets de chantier pour les trier et les stocker provisoirement sur site, dans des endroits adéquats aménagés à cet effet (P.ex. dans des containers) et livrés aux recycleurs autorisés. <p>- Remise en état de tous les lieux concernés par les travaux</p>	<p>Entrepreneur (Responsable HSE) sous la responsabilité de l'ONAS (Point focal environnemental et social)</p>	<p>Toute la période des travaux</p>	<p>inclus dans les prix du marché</p>
<p>Bruit et vibrations : Nuisances sonores et vibrations générées par les engins de transport et de terrassements et les installations d'enrobage</p>	<p>Veiller à ce que les camions et les engins circulent à une faible vitesse dans les zones du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limiter les séances de travail entre 7H et 19H ; • Utiliser les équipements les moins bruyants (ne pas dépasser les limites de 55 dB le jour et 45dB la nuit dans les environs; • Interdire les travaux bruyants pendant les heures de repos, interdire l'utilisation des avertisseurs sonores dans les zones résidentielles conformément au code de la route, etc... • Élaborer un programme d'entretien des équipements ; • Éloigner suffisamment les machines sonores des zones résidentielles ; • Former et informer les travailleurs pour utiliser correctement les équipements du chantier afin de réduire au minimum le bruit et la vibration. <p>Il est à noter qu'un tel chantier ne génère pas de bruits et de vibrations majeurs. La limite tolérée durant la journée est de 70 dB à l'intérieur du bâtiment.</p>		<p>Au démarrage et durant toute la période des travaux</p>	
<p>Emissions Atmosphérique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risques sanitaires pour les personnes vulnérables • Dégradation de la qualité de l'air et du cadre de vie des habitants 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôler en continu et de façon régulière la consommation du carburant par les engins • Limiter la vitesse de circulation des engins à 20 km/h • Entretien régulièrement les engins et les équipements du chantier 	<p>Entrepreneur (Responsable HSE) sous la responsabilité de l'ONAS (Point focal environnemental et social)</p>	<p>Toute la période des travaux</p>	<p>inclus dans les prix du marché</p>

Impact sur l'environnement naturel

Activités/impact	Mesures d'atténuation proposées	Responsabilité	Calendrier de mise en œuvre	Coût
Impacts sur le sol et le milieu hydrique				
Risque de pollution du sol et de la nappe et des ressources naturelles	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les règles de stockage des hydrocarbures servant au fonctionnement des engins et contrôler la vidange ; • Adapter le stockage des ordures ménagères et des équipements défectueux... • Ne pas mélanger les déchets avec les terres arables pour éviter la réduction de fertilité des sols ; • Réserver un espace pour le stockage des matériaux de construction et les divers déchets inaptes ; • Réserver des futs et des zones de stockage des divers déchets polluants (hydrocarbures, huiles, etc....) afin de les évacuer vers la décharge contrôlée ; • Contrôler d'une manière continue la consommation du carburant, l'état des containers / réservoir de stockage des huiles usagées, et des bacs de rétention, etc. ; • Prévoir sur chantier le matériel nécessaire face aux accidents de déversement accidentel d'huiles minérales, carburant, etc. ; • Restaurer et nettoyer les emprises des travaux à la fin des travaux. • Limiter l'usage et la vitesse de la circulation des engins • Prévoir des accès pour la circulation des véhicules et les engins du chantier ; 	Entrepreneur (Responsable HSE) sous la responsabilité de l'ONAS (Point focal environnemental et social)	Toute la période des travaux	inclus dans les prix du marché
Risque d'incendie, d'un accident/incident grave (mortel, blessures graves, pollution environnementale significative, catastrophe, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre un plan de sécurité et d'intervention d'urgence • Contrôler la concentration en H2S dans les lieux de travail notamment dans les milieux confinés (bâches de station de pompage, de relevage, etc.) • Procéder à l'aération et à la mesure des concentrations de H2S avant d'y accéder aux zones de travail (au 	Entrepreneur (Responsable HSE) sous la responsabilité de l'ONAS (Point focal environnemental et social)	Toute la période des travaux	inclus dans les prix du marché

	<p>mois 24 heures avant le commencement des travaux).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrôler et interdire les feux à proximité de l'emprise qui peuvent s'étendre involontairement et provoquer des dégâts sur les investissements au niveau des ouvrages exposés. • Sensibiliser et informer à l'avance les ouvriers sur le degré de dangers de H2S • N'autoriser l'accès des ouvriers aux zones confinées qu'en présence du responsable HSE de l'entreprise; • Installer toutes les signalisations nécessaires • Disposer des équipements et exiger leur port par les travailleurs et toutes personnes autorisées à accéder aux zones des travaux <p>Déclarer la survenance de tout incident nécessitant des soins en la consignait dans le journal de chantier et informer le Maître d'ouvrage dans les 24 heures au plus</p>			
Impacts sur la qualité de l'air				
Impacts sur la qualité de l'air :	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôler en continu et de façon régulière la consommation du carburant par les engins • Limiter la vitesse de circulation des engins à 20 km/h • Entretien régulièrement les engins et les équipements • Il est à noter que l'émission des poussières est négligeable puisqu'il s'agit des travaux de remplacement des équipements et non pas des travaux de terrassement de construction des ouvrages. 	Entrepreneur (Responsable HSE) sous la responsabilité de l'ONAS (Point focal environnemental et social)	Toute la période des travaux	inclus dans les prix du marché

<p>Impacts sur la faune et flore : Nuisances sonores et pollution de l'air auront des impacts sur les animaux domestiques</p>	<p>Arrêter les moteurs des engins en stationnement ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser et former les ouvriers pour utiliser correctement les équipements du chantier. • Limiter la vitesse de la circulation et les manœuvres dans la zone du projet • Éviter l'utilisation des klaxons dans les zones proches des constructions ; 	<p>Entrepreneur (Responsable HSE) sous la responsabilité de l'ONAS (Point focal environnemental et social)</p>	<p>Toute la période des travaux</p>	<p>inclus dans les prix du marché</p>
---	---	--	-------------------------------------	---------------------------------------

Impact sur le milieu humain et socio-économique

Activités/impact	Mesures d'atténuation proposées	Responsabilité	Calendrier de mise en œuvre	Coût
Impacts sociaux				
<p>Population :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Création d'emploi local • Perturbation provisoire de l'activité locale dans la zone 	<ul style="list-style-type: none"> • Recruter des mains d'œuvre locale • Définir les itinéraires de déviation de la circulation avec les autorités concernées éventuellement, • Informer les usagers et installer les panneaux de signalisation nécessaires (nature des travaux, entreprise, maitres de l'ouvrage, durée des travaux, etc.) ; • Élaborer un plan de circulation des engins ; • Limiter la vitesse des engins sur le site ; • Prévoir les signalisations nécessaires ; • Sensibiliser et informer à l'avance la population locale par le biais des moyens disponibles (panneaux de signalisation, site web, etc...); • N'autoriser l'accès au zone de chantier qu'aux engins nécessaires à l'exécution des travaux ; • Informer les usagers et installer les panneaux de signalisation nécessaires (nature des travaux, entreprise, maîtres de l'ouvrage, durée des travaux, numéro téléphoniques du responsable à contacter en cas d'accident ou de plainte, etc.) 	<p>Entrepreneur (Responsable HSE) sous la responsabilité de l'ONAS (Point focal environnemental et social)</p>	<p>Toute la période des travaux</p>	<p>Inclus dans le marché des travaux</p>

Impacts sur les perceptions humaines

<p>Santé et sécurité publique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accidents de travail • Vibrations • Nuisances sonores 	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des engins lourds et légers dont les émissions sonores ne dépassent pas un niveau sonore de 70 dB ; • Limiter les heures d'expositions des travailleurs aux bruits ; • Disposer du matériel de protection individuelle (casques, gants, chaussures de sécurité, lunettes, bouchons d'oreilles adéquat, etc....) et exiger leur port par les travailleurs et toutes personnes autorisées à accéder aux zones des travaux • Sensibiliser et former les personnels sur les risques des accidents de travaux et sur la nécessité de respecter les consignes de sécurité ; • Installer des panneaux, comprenant des informations en caractères lisibles, destiné aux citoyens, sur les coordonnées (adresse, téléphones, etc.) • Réaliser avant le démarrage des travaux, une campagne de sensibilisation et d'information de la population sur le projet et la durée d'exécution ; • Clôturer, gardiennier et signaler le chantier ; • Mettre en place un dispositif de premiers secours (matériels de soin, médicaments, boîte de pharmacie, formation des ouvriers, etc.) et des moyens de communication et de transport, d'évacuation en cas d'accidents; 	<p>Entrepreneur (Responsable HSE) sous la responsabilité de l'ONAS (Point focal environnemental et social)</p>	<p>Toute la période des travaux</p>	<p>inclus dans les prix du marché</p>
---	--	--	-------------------------------------	---------------------------------------

6. Programme de surveillance et de suivi

6.1 Objectifs

Les objectifs généraux

Les principaux objectifs généraux recherchés dans la mise en place d'un programme de gestion environnementale et sociale sont :

- Le respect des directives opérationnelles de sauvegarde environnementale et sociale de la Banque Mondial ;
- La prise en compte des aspects et exigences socio-économiques dans le cadre du projet et le respect des normes et exigences légales en matière de sécurité au travail ;
- L'intégration des concepts environnementaux à la gestion courante des opérations ;
- La sensibilisation de toutes les parties prenantes du projet au respect de l'environnement et faciliter leur implication ;
- L'identification et la prévision des coûts des actions environnementales et sociales
- L'aboutissement à des objectifs de performances environnementales et sociales

Les objectifs particuliers

Il s'agit de mettre en place un plan d'action permettant d'atteindre les objectifs fixés par le programme de gestion environnementale et sociale (PGES).

Il s'agit donc d'identifier les actions à réaliser ou à adopter selon un ordre de priorités clairement défini. Les actions seront planifiées sur l'ensemble de la période des travaux, évaluées régulièrement et adaptées s'il le faut, en tenant compte de l'évolution du système de gestion environnementale et sociale dans le temps. Ce plan d'action devra contenir les informations suivantes :

- La tenue d'un registre de conformités (réglementaires, procédurales, etc.)
- Les aspects à corriger ou à maintenir à partir du registre de conformité
- Les impacts significatifs sur la situation environnementale, ainsi que sur la situation sociale
- Les actions proposées pour corriger ou améliorer la situation
- Les priorités d'actions
- Les personnes responsables des actions
- Les budgets programmés

Les principales mesures de suivi sont :

- Evaluation initiale des indicateurs (état de référence dans les sites de projet avant le démarrage des travaux)
- Suivi et contrôle du chantier : respect des mesures d'atténuation des impacts de la phase travaux dans chaque SP
- Etablissement des rapports de suivi et de synthèse sur l'application du PGES

Les rôles et responsabilités

Le tableau ci-dessous résume les différentes actions à entreprendre dans le cadre du plan de gestion environnementale et sociale (PGES), des responsables de chaque action et des supports de présentation des résultats obtenus.

1. L'élaboration d'un manuel de procédures
2. l'élaboration de l'état de référence
3. la supervision de la mise en œuvre du PGES pendant la phase des travaux de réhabilitation des équipements électromécaniques et électriques de Cinq (05) stations de pompage des eaux usées: Montplaisir, X3 El Kram, SP5 Lac, Chatt Ghaba et Tunis Nord.

Activité	Support et résultat	Responsable
Définition des paramètres environnementaux et sociaux à suivre	Rapport sur l'évolution des paramètres	Responsable PGES de l'ONAS/Appui technique
Evaluation initiale des indicateurs (état de références dans les sites de projet avant le démarrage des travaux)	Rapport sur les indicateurs	Responsable PGES de l'ONAS/Appui technique
Suivi et contrôle du chantier	Rapport sur l'avancement des travaux et le respect des mesures d'atténuation	Entreprise de travaux (rapports environnementaux et sociaux) Responsable PGES de l'ONAS/Appui technique (contrôle de la mise en œuvre des mesures par l'entrepreneur)
Rapport d'évaluation et de synthèse de l'application du PGES	Rapports trimestriels	Responsable PGES de l'ONAS/Appui technique

6.2 L'évaluation initiale

Cette étape consiste à poser un diagnostic sur la situation des milieux récepteurs en matière de gestion environnementale et sociale, ainsi il faut :

- Identifier les exigences légales, réglementaires
- Procéder à un diagnostic de la situation
- Après avoir identifié les exigences légales et les aspects environnementaux et sociaux, il est recommandé d'évaluer de façon systématique, les écarts entre la situation initiale de référence et celle observée à des cadences régulières.

L'évaluation de l'état de référence sera réalisée avant le démarrage des travaux de chaque SP, et fera office de document de base. Cette étape consiste aussi à évaluer l'état de référence de l'environnement naturel et socio-économique dans la zone du projet, la détermination des aspects environnementaux et sociaux significatifs, la détermination des principaux indicateurs à convenir avec les principaux acteurs. Ces indicateurs seront adoptés pour évaluer l'impact des activités sur l'environnement et sur le contexte socio-économique de la zone, au fur et à mesure de l'avancement des travaux.

Cette première activité, qui se déroulera avant le démarrage des travaux, aboutira à l'élaboration d'un Manuel des Procédures de surveillance des opérations de mise en œuvre du PGES.

L'utilité de l'état initial, ou état de référence et encore Baseline est de réunir l'ensemble des données de reconnaissance des principales composantes dans la zone de projet qui peuvent être d'une manière ou d'une autre changés par le projet.

Les données à traiter permettront à tous les acteurs du projet et plus particulièrement au responsable PGES et à l'ANPE de pouvoir facilement identifier les dépassements et déceler les effets du projet sur les éléments physiques, biologiques et le cadre socio-économique dans la zone d'étude.

Les rapports environnementaux et sociaux de l'entrepreneur

Ces rapports présenteront :

- L'état de mise en œuvre des mesures prévues dans les présentes prescriptions environnementales et sociales ;
- Le niveau des indicateurs dont le suivi est placé sous la responsabilité de l'entrepreneur ;
- Tout évènement survenu dans le cadre des travaux, susceptible de présenter un impact quelconque sur l'environnement, sur la santé ou la sécurité des travailleurs ou sur les riverains, ainsi que les mesures prises pour limiter, réduire ou supprimer ces impacts.

▪ **Le rapport sur les indicateurs de performance du PGES**

Ce sont les indicateurs liés spécifiquement aux mesures d'atténuation proposées dans le PGES.

Pour ce qui concerne la phase de travaux, les niveaux de performance attendus sont les suivants :

Indicateur	Niveau de performance
- Mesure d'odeur et de H2S	Chaque intervention dans les lieux de travail
- Mesure de bruit	90 % des mesures conformes à la norme
- Plainte des riverains	0 plainte
- Contrôle sur la gestion des déchets du chantier	Aucune contravention

▪ **Actions de renforcement des capacités à mettre en œuvre par l'entrepreneur**

Le constructeur mettra en place un programme de formation du personnel, y compris celui des entreprises sous-traitantes.

Mesure	Mettre en œuvre un programme de formation du personnel et sensibilisation
Mise en œuvre	Phases de construction
Éléments de contexte	Le PGES a mis en évidence les risques environnementaux spécifiques au projet. La formation du personnel, aussi bien chez le constructeur que chez les entreprises sous-traitantes est un élément capital pour une bonne gestion environnementale et une maîtrise des risques. En effet, les compétences initiales du personnel employé sur le site ne permettront pas d'appréhender l'ensemble des risques : des compétences spécifiques seront requises.
Objectif	Permettre à chaque employé ou sous-traitants : <ul style="list-style-type: none"> - d'être informés des risques liés à l'exécution de leurs tâches et des dispositions sécuritaires prévues ; - d'avoir les compétences nécessaires pour accomplir leurs tâches dans des conditions de sécurité ; - de mettre de manière efficace en œuvre les procédures de sécurité.

<p>Modalités de la mise en œuvre / Tâches</p>	<p>Le programme de formation pourrait s'articuler autour des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un briefing détaillé portant sur les activités du chantier et en particulier sur les activités des zones présentant des risques pour la santé-sécurité des personnes et de l'environnement ; - une technologie de contrôle de pollution ; - un plan d'urgence d'intervention (scénario de sinistres, organisation des interventions, moyens matériels, etc.) ; - un principe de lutte contre l'incendie ; - un principe de mise en œuvre des premiers secours. - Une sensibilisation et information sur le code de conduite adopté <p>Ces formations apporteront une plus-value aux compétences de base de chaque employé et lui permettront de prendre connaissance et conscience des risques liés au site, de s'imprégner des méthodes, des techniques et procédures de sécurités développées par l'entreprise. Une formation spécifique adaptée aux tâches spécifiques à accomplir en ce qui concerne le plan d'urgence et la lutte contre l'incendie ou celui de mise en œuvre de premiers secours.</p> <p>Ces différents modules de formation devront d'être définis de manière détaillée et adaptés aux techniques de travail afin de prévenir les impacts environnementaux et sociaux générés par les activités de chantier. Des registres seront tenus pour toutes les formations et audits réalisés.</p>
<p>Planification de la mise en œuvre</p>	<p>Ces formations devraient avoir lieu avant et pendant la phase de chantier.</p>
<p>Parties prenantes</p>	<p>Employés entreprise Prestataires extérieurs (ONGs, sous-traitant, etc...)</p>

Ces rapports seront établis par la titulaire du marché selon une périodicité trimestrielle et seront transmis directement à l'unité de PGES à l'ONAS et au chef de projet travaux ONAS. Ces rapports doivent parvenir à l'ONAS dans un délai de 10 j à la fin de chaque trimestre. Passé ce délai, une sanction sera appliquée conformément à l'article 6.4. Les prestations de suivi, de contrôle, d'évaluation et de validation de ces rapports seront réalisées par une assistance externe.

6.4 Sanction pour la non mise en place du PGES

Le non-respect de mise en place du PGES lors de la phase travaux comme exigée dans le présent marché entraînera l'attribution des sanctions suivantes, sachant que leur application n'empêche en aucun cas l'application de mesures coercitives aux conditions prévues par le présent marché :

<p>Défaut de nomination d'un responsable HSE</p>	<p>100 DT/jour</p>
<p>Défaut de fourniture des EPIs pour les ouvriers</p>	<p>100 DT/jour</p>
<p>Défaut de mise en place d'un plan d'organisation et d'installation du chantier</p>	<p>500 DT/ infraction</p>
<p>Défaut de mise en place d'un plan de collecte des déchets de toutes natures (liquides ou solides)</p>	<p>500 DT/ infraction</p>

Défaut de non mesure de H2S ou de bruit	500 DT/ infraction
Défaut de mise en place des panneaux de signalisation	500 DT/ infraction
Défaut d'arrosage des pistes ou lieux de travail lors du temps sec	500 DT/ infraction
Défaut de repli et réaménagement du chantier	500 DT/ infraction
Défaut de remise des rapports de mise en place du PGES	100 DT/jour

Chaque sanction sera arrêtée **en commun accord** par le responsable PGES de l'ONAS et le chef de projet travaux ONAS.

7. Consultation publique

Une consultation de l'ensemble des parties prenantes au projet a été tenue le Jeudi 05 Décembre 2019 en vue (i) de les informer de la consistance du projet et des actions à réaliser ; (ii) de présenter le contenu du PGES élaboré pour atténuer les impacts et gérer les risques susceptibles de les affecter directement ou indirectement et de (iii) prendre en considération toutes les recommandations et doléances enregistrées lors des discussions pour les refléter dans le PGES.

La liste des participants ainsi que le compte rendu du déroulement de la consultation sont donnés en annexe 1.

8. Mécanisme de gestion des plaintes

Lors de la réalisation du projet, l'ONAS mettra en place un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) qui définit les procédures de réception, de gestion et de traitement des plaintes et doléances des citoyens en général et des personnes affectées en particulier et ceux conformément au plan cadre environnemental et social des activités d'assainissement (voir annexe 2).

ANNEXE 1

COMPTE RENDU DE LA CONSULTATION PUBLIQUE

+ LISTE DES PRESENTS

Dans le cadre de la préparation du projet de réhabilitation des équipements électromécaniques de cinq stations de pompage, l'ONAS a organisé, le jeudi 05 décembre 2019 au pôle d'épuration Choutrana à Raoued, une consultation publique à laquelle il a invité les parties prenantes au projet en vue (i) de les informer de la consistance du projet et des actions à réaliser ; (ii) de présenter le contenu du PGES élaboré pour atténuer les impacts et gérer les risques susceptibles de les affecter directement ou indirectement et de (iii) prendre en considération toutes les recommandations et doléances enregistrées lors des discussions pour les refléter dans le PGES. 25 personnes ont participé à la réunion dont 8 femmes et 17 hommes (Voir liste des invités et des présents).

1. Ouverture de la séance

La séance a été ouverte par Monsieur Slim Hajji, responsable de l'Unité de Gestion Environnementale et Sociale de l'Office National d'Assainissement, qui a souhaité la bienvenue aux présents et les a remerciés d'avoir répondu à l'invitation de l'ONAS et consacré un peu de leurs temps pour y assister à cette consultation et donner leurs avis et suggestions et faire part à l'ONAS de leurs éventuelles préoccupations. Il a fait une brève présentation du contexte du projet. Il a précisé que l'objectif du projet de réhabilitation des équipements électromécaniques de 3 stations vise à améliorer les conditions d'exploitation et les rendements hydrauliques et énergétiques des ouvrages et le cadre de vie environnemental et social des zones limitrophes. Il a ajouté que la consultation a été prévue et organisée conformément aux procédures de la Banque Mondiale et que les différents commentaires et avis de participants seront pris en considération dans le rapport final du plan de gestion environnementale et sociale.

2. Déroulement de la consultation

Le président de la séance, Mr. Slim Hajji a informé les présents que la séance va se dérouler en quatre étapes :

- (i) Présentation des composantes et consistance du projet par Mr. Riadh JALLOULI, Directeur au département central des moyens et d'équipements
 - (ii) Présentation par Mr Slim HAJJI pour présenter le contenu du PGES élaboré pour atténuer les impacts et gérer les risques susceptibles de les affecter directement ou indirectement
 - (iii) Discussion des résultats exposés : formulation par les présents de leurs commentaires et questions, éclaircissement et réponses de l'ONAS ;
 - (iv) Synthèse, conclusions et recommandations.
- 1- En première étape, Mr Riadh JALLOULI a fait une présentation détaillée des différentes composantes du projet et les actions à réaliser. Il a présenté les états actuels des équipements et leurs impacts sur le rendement d'ouvrages et le milieu limitrophe.
 - 2- La deuxième présentation est animée par Mr Slim HAJJI qui a donné un aperçu générale sur le contenu du PGES et sa mise en place afin d'atténuer les impacts et gérer les risques et les impacts potentiels sur l'environnement et sur les riverains. Il a précisé que le projet est classé dans la catégorie B en application des directives opérationnelles OP/BP 4.01 et que le PGES a été préparé conformément aux procédures de la Banque Mondiale et a informé les présents que le rapport final du PGES sera mis à la disposition du public via sa publication sur le site web de l'ONAS.
 - 3- A la fin de l'exposé, le président de la séance a donné la parole aux personnes présentes réparties selon leur provenance (voir tableau ci-dessous) :

3. Le Débat

Les questions, observations des présents et les réponses sont synthétisées dans le tableau suivant :

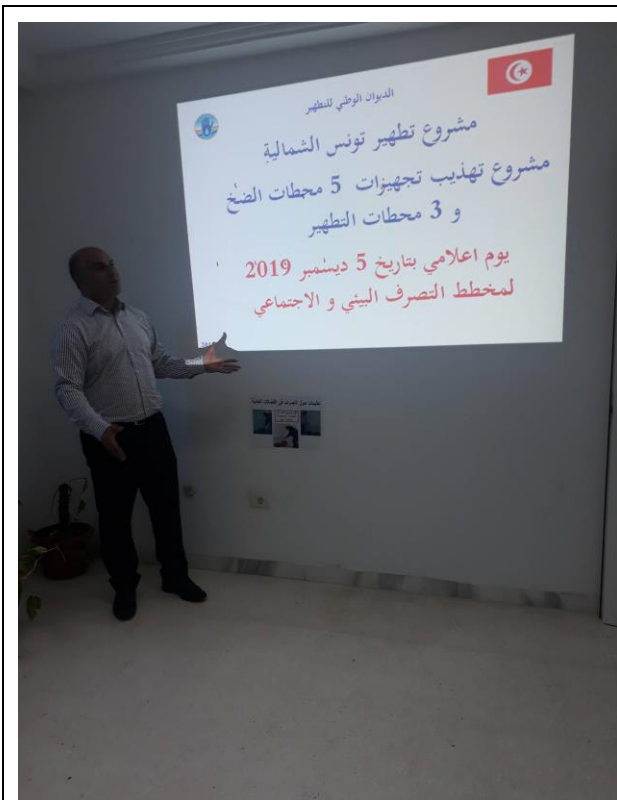
N°	Question / Observation	Intervenant	Réponse
1	Puisqu'il s'agit des travaux dans les bâches de station de pompage. Quelles sont les procédures et les précautions à mettre en place lors des travaux pour assurer l'aération des bâches et éviter l'attaque par H2S?	Mr BENGARSALLAH Chedly (Chef d'arrondissement la Marsa)	Le PGES prévoit l'obligation de suivre les mesures suivantes afin d'éviter un tel accident : <ul style="list-style-type: none"> • Mettre un plan de sécurité et d'intervention d'urgence • Contrôler la concentration en H2S dans les lieux des travaux notamment dans les milieux confinés (bâches de station de pompage, de relevage, etc.) • Procéder à l'aération et à la mesure des concentrations de H2S avant d'y accéder aux zones de travail (au moins 24 heures avant le commencement des travaux). • Sensibiliser et informer à l'avance les ouvriers sur le degré de dangers de H2S • N'autoriser l'accès des ouvriers aux zones confinées qu'en présence du responsable HSE de l'entreprise; • Installer toutes les signalisations nécessaires • Disposer des équipements et exiger leur port par les travailleurs et toutes personnes autorisées à accéder aux zones des travaux • Déclarer la survenance de tout incident nécessitant des soins en la consignant dans le journal de chantier et informer le Maître d'ouvrage dans les 24 heures au plus.
2	Est-ce que le projet prévoit le traitement d'odeur des stations de pompage.	Mr Romdan Barg (Riverain STEP Choutrana)	Le projet prévoit le remplacement des équipements dans des stations de pompage qui se trouvent dans des sites loin d'agglomérations et avec ce projet, le fonctionnement hydraulique des stations de pompage sera optimisé ce qui limite la résidence des eaux usées dans les bâches et évite la formation des odeurs.
3	Est-ce que les travaux vont améliorer le fonctionnement des stations de pompes et limiter les travaux d'entretien et de réparation ?	Tarhouni Mounir (Chef arrondissement Tunis ville)	Il s'agit des travaux de réhabilitation des équipements : démontage des anciens équipements et les remplace par des nouveaux équipements ce qui va améliorer le fonctionnement et le rendement hydraulique des ouvrages et limite les travaux d'entretien et de réparation durant une période de 3 à 5 ans.
4	Date du démarrage des travaux	Belgacem AICHI (Exploitant ONAS)	Troisième trimestre 2020.

4. Synthèse et conclusions

A la fin de la séance, le président a fait une récapitulation des questions importantes soulevées et a informé les présents que des leurs suggestions et commentaires, seront précisées dans le compte rendu de la réunion et prises en considération dans le rapport final du PGES.

Le président a ajouté que le rapport tiendra compte des remarques soulevées et sera publié et mis à la disposition du public pour des éventuels autres commentaires.

Le président a clôturé la séance en remerciant les présents pour leurs contributions et leur participation active aux discussions.










**Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) applicable aux travaux de réhabilitation
des équipements électromécaniques des 3 stations d'épuration et des 5 stations de pompage**

Consultation public

TUNIS le 05/12/2019
Station d'épuration Choutrana







nom et prénom	société	tel	fax	Email	signature
oudam Bang	Bevranichoutrana	-	-	-	
Imrane Hejri	Agriculteur	-	-	-	
laoua soldan	coleyer.	955.133408	-	-	
relmi Méjri	cof stiticien choutrana I	955.180417	-	Helmingim@gmail.com	
lamia Truel	ONOS	94780530	-	-	
aima Trueloui	ONOS	93698930	-	-	
abder Jacid.	citayen	24638881	-	-	
achoua Naimi	ONOS	97379998	-	-	
Isabelle Halim	laboratoire G&S choutrana	24616155	-	radouadhalim@gmail.com	

Plan de gestion Environnementales et sociale (PGES) applicable aux travaux de réhabilitation des équipements électromécaniques des 3 Stations d'épuration et de 5 Stations de pompages

Consultation Public

Tunis le 05/12/2019

Station d'épuration Choutrana

Nom et prénom	société	Tel	fax	E-mail	signature
TERHAMI Jemil	ONAS ARR. T. Nord	96994707	—	mamiv.touk@gmail.com	
BEN GHARSALLAH + CHENLY	ONAS ARR. T. Nord	9888835	71744146	chadibingharsallah@gmail.com	
ARAI CHI HOUSMA	ONAS CHD STEP CH2	98326220	—	ahichiyona@yahoo.fr	
LEKOULEMBISSA Zacharie	ONAS Etablissement Stagiaire à l'ONAS	56366021	—	lekoulekou@gmail.com	
Kaoudji Eya	Chercheur au laboratoire de l'ONAS	54252806	—	Kaoudji.eya@gmail.com	
Foued Manai Yahoui Hatem	Direction Epuration Grand Tunis Romain ONAS	99943114 5026688	—	manai.foued@yahoo.fr	

**Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) applicable aux travaux de réhabilitation
des équipements électromécaniques des 3 stations d'épuration et des 5 stations de pompage**

Consultation public

TUNIS le 05/12/2019

Station d'épuration Choutrana

Nom et prénom	société	tel	fax	Email	signature
HASSI Slim	Unité PGES - ONAS	97419307	-	slim.hajji.333@gmail.com	
Issawi Amal	ONAS (Dep. dev)	97583 966	-	amal.issawi@gmail.com	
Djebali Jihen	ONAS (DEGT)	97061986	-	jihen.djebali16.04.80@gmail.com	
Romdhane Ame	Revision des ONAS Choutrana	28413847	-	-	
NEJRIONAR	TECHNICIENS ONAS	97000520	-	-	
Neji Samir	ONAS	93215179	-	Samir.Neji.1820@gmail.com	
Helem	ONAS	876472	-	-	
F. Belgacem Fichri	ONAS	98693955	-	-	
Soufiane Hourani	ONAS	97612559	-	Soufiane.Hourani@gmail.com	

ANNEXE 2

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, toutes les parties prenantes impliquées ou pouvant être impactées par le projet doivent être bien informées 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 bonnes pratiques 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 Nourira 1001-Tunis.
Téléphone : 71 343 200, Fax : 71 350 411
- Mr Slim HAJJI, Chef de la cellule de veille environnementale à l'ONAS (pge.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 anonymes. 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 et les bailleurs des fonds concernés par le financement du projet.