

Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

CONCESSION D'ASSAINISSEMENT COLLECTIF Lot 1 : Tunis Nord



Société Agua services d'assainissement



الدّيوات الوطني للتطهير
OFFICE NATIONAL DE L'ASSAINISSEMENT



Réf : RBE_25-04-R01-E

Juin 2026



RYADA Business Engineering

B.P. 37

Tunisie-8050-Hammamet

E	12/06/2026	<i>Mise à jour selon les commentaires de la Banque Mondiale</i>			
F	25/05/2026	<i>Mise à jour selon les commentaires de la Banque Mondiale</i>			
E	20/01/2026	<i>Mise à jour selon les commentaires d'Agua</i>			
D	30/10/2025	<i>Mise à jour selon les commentaires d'Agua</i>			
C	10/08/2025	<i>Mise à jour à la suite de la consultation public du gouvernorat de Tunis</i>			
B	27/07/2025	<i>Mise à jour selon les commentaires de l'assistance technique de l'ONAS</i>			
A	10/05/2025	<i>Création</i>			
Révision	Date	Objet de la modification			
		Réalisé par		Vérifié par	Approuvé par
Nom et prénom		M.A. JEDIDI	E. GUESMI	Mariam DAHMEN	M.A. JEDIDI
Fonction		Chef de projet	Socio-environmentaliste	Responsable E&S Agua	Gérant RBE

Sommaire

Liste des acronymes et abréviations.....	9
1. Introduction.....	10
2. Contexte général.....	10
2.1. Convention de partenariat de concession.....	10
2.2. Description du projet : Objectifs et buts potentiels.....	11
2.2.1. Réhabilitation des infrastructures	11
2.2.2. Exploitation et maintenance des ouvrages d'assainissement.....	12
2.2.3. Implication des parties prenantes et approche participative	12
2.2.4. Défis du projet et perspectives.....	13
2.3. Les zones d'intervention	13
2.3.1. Réseaux d'Assainissement dans le Périmètre de la Concession	13
2.3.2. Population raccordée au réseau d'assainissement	14
2.3.3. Stations de Pompage dans le Périmètre de la Concession	14
2.3.4. Point de rejet des effluents traités	16
2.3.5. Ouvrages exclus du périmètre de la concession	16
2.4. Sommaire des impacts potentiels du projet sur les parties prenantes	16
2.4.1. Impacts Potentiels Positifs sur les parties prenantes	17
2.4.1.1. Usagers des services d'assainissement.....	17
2.4.1.2. Populations riveraines	17
2.4.1.3. Travailleurs du secteur.....	17
2.4.1.4. Autorités locales et opérateurs publics (ONAS)	17
2.4.1.5. Environnement et société civile	17
2.4.2. Impacts Potentiels Négatifs sur les parties prenantes.....	18
3. Champs d'application.....	21
3.1. Référentiels internationaux et normes de performance de la SFI.....	21
3.2. Lois et réglementations tunisiennes	23
3.2.1. Cadre juridique général.....	24
3.2.2. Code de l'Environnement et principes fondamentaux	25
3.2.3. Encadrement des études d'impact environnemental	25
3.2.4. Cadre institutionnel — Rôle des Bureaux des Relations avec le Citoyen (BRC)	26
3.3. Analyse des écarts entre les Normes de Performance et la législation tunisienne	26
4. Objectifs et description du PMPP	27
5. Identification et analyse des parties prenantes.....	29

5.1.	Méthodologie	29
5.2.	Inventaire et analyse des parties prenantes	29
5.2.1.	Parties concernées et autres parties intéressées.....	30
5.2.1.1.	Parties prenantes directement touchées.....	30
5.2.1.2.	Autres parties concernées.....	30
5.2.2.	Personnes ou groupes vulnérables.....	33
5.2.2.1.	Catégories de groupes vulnérables identifiés	33
5.2.2.2.	Actions spécifiques pour les groupes vulnérables.....	35
5.3.	Aspet genre.....	35
5.3.1.	Rôle et participation des femmes dans le projet.....	35
5.3.2.	Obstacles et défis liés à la participation des femmes	36
5.3.3.	Actions spécifiques pour renforcer l'intégration du genre	36
5.3.4.	Importance d'une approche inclusive	37
5.3.5.	Prochaines étapes.....	37
5.4.	Analyse des parties prenantes.....	37
5.4.1.	Méthodologie de l'analyse des parties prenantes	37
5.4.2.	Matrice pouvoir/intérêt.....	38
5.4.3.	Analyse du pouvoir et de l'intérêt	39
5.4.4.	Tableau d'analyse des parties prenantes.....	39
5.4.5.	Cadre de mobilisation des parties prenantes.....	41
6.	Programme de mobilisation des parties prenantes.....	46
6.1.	Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet.....	46
6.2.	Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes.....	47
6.2.1.	Besoins et attentes exprimés des parties prenantes.....	47
6.2.2.	Autres besoins identifiés des parties prenantes	49
6.2.3.	Méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes	50
6.3.	Plan de mobilisation des parties prenantes	51
6.3.1.	Objectifs du plan.....	51
6.3.2.	Activités de mobilisation prévues.....	52
6.3.3.	Mécanismes de suivi et d'ajustement	55
6.3.4.	Budget prévisionnel	55
6.4.	Information des parties prenantes et supports de communication.....	56
6.4.1.	Messages clés à diffuser.....	56

6.4.2.	Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables	59
7.	Communication de crise	61
7.1.	Gestion de la situation de crise.....	61
7.2.	Processus de communication en situation de crise :	62
7.3.	La Cellule de Gestion de Crise.....	63
8.	Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes	64
8.1.	Ressources financières	64
8.2.	Ressources humaines	65
9.	Mécanisme de gestion de plaintes « MGP »	65
9.1.	Mise en place d'un MGP dédié à la population impactée par le projet.....	65
9.1.1.	Objectif.....	65
9.1.2.	Champ d'application et outils du MGP	66
9.1.3.	Structure du Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	66
9.1.4.	Procédure de traitement des plaintes	67
9.1.5.	Outils numériques et innovation dans la gestion des plaintes	69
9.2.	Mise en place d'un MGP dédié aux travailleurs	70
9.3.	Mise en place d'un MGP dédié aux AES/HS et violences basées sur le genre (VBG).....	72
9.3.1.	Principes fondamentaux du MGP dédié aux EAS/HS/VBG.....	73
9.3.2.	Processus de traitement des plaintes EAS/HS/VBG	73
9.4.	Accessibilité, confidentialité et protection des plaignants.....	74
9.5.	Précisions opérationnelles du MGP	76
9.6.	Indicateurs de suivi	76
10.	Besoins en renforcement des capacités	79
10.1.	Objectifs du renforcement des capacités.....	79
10.2.	Parties prenantes concernées	79
10.3.	Thèmes de formation prioritaires.....	79
10.4.	Suivi et mise à jour	80
11.	Suivi et élaboration de rapport de mise en œuvre du PMPP	80
11.1.	Objectifs du suivi	80
11.2.	Indicateurs de suivi	80
11.3.	Élaboration des rapports.....	80
11.4.	Mécanisme de révision du PMPP.....	81
12.	Consultation publique	81

PMPP - Concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif - Lot 1 : Nord

- 12.1. Outil utilisé lors des rencontres : Le guide d'entretien81
- 12.2. Les activités réalisées82
- 12.3. Les principales préoccupations des parties prenantes identifiées83
- 12.4. Synthèse analytique des consultations — Suivi des préoccupations et influence sur le PMPP84
- 12.5. Engagement continu des parties prenantes.....88
- 13. Conclusion.....91
- ANNEXES92
 - Annexe 1 : Cartographie des Zones du projet93
 - Annexe 2 : PV de la consultation publique.....94
 - Annexe 3 : Guide d'entretien pour les parties prenantes163
 - Annexe 4-1 – Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes (MGP).....165
 - Annexe 4.2 – Fiche spécifique d'enregistrement des plaintes EAS/HS.....167
 - Annexe 5 : Registre de plainte171

Liste des tableaux

Tableau 1 : Répartition du réseau d'assainissement dans le périmètre de la concession.....	14
Tableau 2 : Répartition du réseau concédé par arrondissement et population raccordée	14
Tableau 3 : Liste des stations de pompage et leurs caractéristiques	15
Tableau 4 : Matrice de criticité — Grille de lecture.....	19
Tableau 5 : Phase 1 — Travaux initiaux de remise en état (TIRE) et travaux complémentaires	19
Tableau 6 : Phase 2 — Transition lors du changement d'opérateur	19
Tableau 7 : Phase 3 — Exploitation et maintenance courante	20
Tableau 8 : Risques transversaux — Toutes phases	21
Tableau 9 : Correspondance Normes de Performance de la SFI et éléments du PMPP.....	23
Tableau 10 : Rôle des Bureaux des Relations avec le Citoyen (BRC)	26
Tableau 11 : Analyse sommaire des écarts entre les NP de la SFI et la législation tunisienne — Contexte PMPP.....	26
Tableau 12 : Parties prenantes directement touchées par le projet.....	30
Tableau 13 : Autorités publiques et organismes de régulation	30
Tableau 14 : Agences et organismes environnementaux et sanitaires	31
Tableau 15 : Acteurs du secteur privé et entreprises industrielles	31
Tableau 16 : Institutions financières et instances judiciaires.....	32
Tableau 17 : Gestionnaires d'infrastructures publiques	32
Tableau 18 : Organisations professionnelles et de la société civile.....	32
Tableau 19 : Catégories de groupes vulnérables identifiés et modalités d'engagement adaptées	34
Tableau 20 : Obstacles, conséquences et solutions liés à la participation des femmes.....	36
Tableau 21 : Tableau d'analyse des parties prenantes.....	39
Tableau 22 : Grille d'analyse de la nécessité de participation des parties prenantes	42
Tableau 23 : Cadre de mobilisation des parties prenantes - Lot 1 Tunis Nord	43
Tableau 24 : Principales actions de mobilisation des PP réalisées dans le cadre du PMPP.....	46
Tableau 25 : Calendrier de mobilisation des parties prenantes et diffusion d'informations.....	53
Tableau 26 : Budget prévisionnel annuel du PMPP.....	55
Tableau 27 : Messages clés - Communautés riveraines (STEP Choutrana 2 et stations de pompage).....	56
Tableau 28 : Messages clés - Usagers du service d'assainissement	57
Tableau 29 : Messages clés - Groupes vulnérables (femmes, personnes âgées, personnes handicapées, ménages précaires).....	57
Tableau 30 : Messages clés - Agriculteurs utilisant les eaux usées traitées (EUT)	57
Tableau 31 : Messages clés - Travailleurs directs AGUA et travailleurs des entreprises extérieures.....	58
Tableau 32 : Messages clés - Autorités locales et institutionnelles (gouvernorats, municipalités, délégations).....	58
Tableau 33 : Messages clés - ONG et société civile	59
Tableau 34 : Processus de communication en situation de crise.....	62
Tableau 35 : Ressources humaines nécessaires à la mise en œuvre du PMPP.....	65
Tableau 36 : Délais de traitement par type de plainte	76
Tableau 37 : Niveaux d'escalade et responsable	76
Tableau 38 : Indicateurs spécifiquement dédiés au suivi du MGP.....	77
Tableau 39 : Thèmes de formation prioritaires.....	79
Tableau 40 : Synthèse analytique des consultations	84

Tableau 41 : Synthèse des activités de mobilisation réalisées et des préoccupations identifiées.....86

Tableau 42 : Calendrier de mobilisation des parties prenantes et diffusion d'informations.....89

Liste des figures

Figure 1 : Analyse des parties prenantes : matrice pouvoir/intérêt.....38

Figure 2 : Responsabilité de la direction des crises63

Figure 3 : Procédure de traitement des plaintes69

Figure 4 : Mécanisme de communication et de traitement des plaintes69

Liste des acronymes et abréviations

Acronyme	Signification
AES/HS	Abus et Exploitations Sexuels / Harcèlements Sexuels
ANGED	Agence Nationale de Gestion des Déchets
ANPE	Agence Nationale de Protection de l'Environnement
APAL	Agence de Protection et de l'aménagement du littoral
Agua	Société Agua services d'assainissement
BM	Banque Mondiale
CRDA	Commissariat Régional Au Développement Agricole
EIE	Étude d'Impact Environnemental
GDA	Groupement de Développement Agricole
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES	Norme Environnementale et Sociale
NP	Norme de Performance
ODC	Organisation Tunisienne de Défense de Consommateurs
ONAS	Office National de l'Assainissement de la Tunisie
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PGES	Plan de Gestion Environnemental et Social
PMPP	Plan de mobilisation des Parties Prenantes
PO	Politique Opérationnelle
PPP	Partenariat public privé
PP	Parties Prenantes
PV	Procès-verbal
SFI	Société Financière Internationale
SGES	Système de Gestion Environnementale et Sociale
SONEDE	Société Nationale d'Exploitation et de Distribution des Eaux
SP	Station de pompage
STEG	Société Tunisienne de l'Électricité et du Gaz
STEP	Station d'Épuration
TPI	Tribunaux de Première Instance
UGTT	Union Générale Tunisienne du Travail
URAP	Union Régionale de l'Agriculture et de la Pêche
UTAP	Union Tunisienne de l'Agriculture et de la Pêche
UTICA	Union Tunisienne de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat
VBG	Violence Basée sur le Genre

1. Introduction

Le présent document constitue le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) pour le projet de concession du Lot 1 Tunis Nord, qui inclut l'exploitation et la réhabilitation des infrastructures d'assainissement relevant de son périmètre, comprenant notamment la station d'épuration de Choutrana 2, 52 stations de pompage et 1 240 km de réseaux d'assainissement.

Ce plan a été élaboré avec rigueur entre février et avril 2025 par une équipe d'experts du bureau d'études *RYADA Business Engineering*, en qualité de consultant pour le concessionnaire *Société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT*. Il constitue un outil stratégique essentiel pour assurer une communication efficace, une implication active et une gestion harmonieuse des parties prenantes tout au long du projet.

Le PMPP s'inscrit dans un cadre plus large, celui des instruments de gestion environnementale et sociale, en conformité avec la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10) la Banque mondiale et la réglementation nationale tunisienne. Il vise à minimiser les risques sociaux et environnementaux, renforcer la transparence et instaurer un dialogue inclusif avec les différents acteurs impliqués.

Le document est structuré de manière à fournir une feuille de route claire pour la mobilisation des parties prenantes. Il couvre notamment :

- ✓ **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.
- ✓ **Programme de Mobilisation des PP** : 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.

2. Contexte général

2.1. Convention de partenariat de concession

Le projet de concession du Lot 1 Tunis Nord résulte d'un partenariat public-privé entre l'ONAS (Office National de l'Assainissement de Tunisie) et la Société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT, visant à optimiser la gestion des infrastructures d'assainissement du Grand Tunis.

Le contrat de concession, d'une durée de 10 ans, concerne l'exploitation et la maintenance d'un périmètre défini, incluant la STEP Choutrana 2, 52 stations de pompage et un réseau d'assainissement de 1 240 km. L'objectif est de garantir un service d'assainissement moderne, performant et durable.

Ce partenariat revêt une importance capitale pour le développement du secteur de l'assainissement en Tunisie. Il répond à des défis majeurs, notamment :

- La croissance démographique urbaine et l'augmentation des volumes d'eaux usées.
- La nécessité de moderniser les infrastructures vieillissantes.
- L'amélioration de la qualité des rejets pour préserver les ressources hydriques.
- L'optimisation de la gestion et valorisation des eaux usées traitées et des boues.

2.2. Description du projet : Objectifs et buts potentiels

Le projet de concession du Lot 1 Tunis Nord s'inscrit dans une démarche stratégique visant à réhabiliter, exploiter et maintenir les infrastructures d'assainissement dans cette zone clé du Grand Tunis. Il repose sur deux piliers fondamentaux :

1. La réhabilitation des infrastructures existantes (STEP et SP), afin d'améliorer la performance des installations et garantir la conformité aux normes environnementales de rejet.
2. L'exploitation efficiente et la maintenance optimisée des installations, avec une gestion continue garantissant un service d'assainissement performant et durable.

L'objectif principal de ce projet est de réduire la pollution de l'eau, améliorer l'efficacité du traitement des effluents et assurer une gestion efficace des ressources en eau, notamment en facilitant la réutilisation des eaux usées traitées pour l'irrigation et d'autres usages non conventionnels.

2.2.1. Réhabilitation des infrastructures

Une part essentielle du projet est dédiée à la réhabilitation des infrastructures d'assainissement existantes. Ces travaux incluent :

- La remise en état des équipements de traitement des eaux usées dans la station d'épuration de Choutrana 2, afin d'améliorer leur exploitation et rendement et de garantir la conformité des rejets avec les normes environnementales.
- L'optimisation du fonctionnement des Ouvrages constitués de cinquante-deux (52) Stations de Pompage (SP), par la réhabilitation des équipements électromécaniques et la remise en état des dispositifs et organes d'automatisme et de contrôle.
- La réhabilitation et la bonne gestion des prestations d'entretien et de curage des réseaux d'assainissement (1 240 km), permettant atteindre les indicateurs de performance exigés.
- La mise en conformité de la gestion des installations avec les normes environnementales et sociales applicables, notamment celles de la Banque mondiale (NES) et des réglementations tunisiennes.

Ces travaux visent à assurer la conformité de la qualité des effluents rejetés, de minimiser l'impact sur l'environnement et de rendre le système d'assainissement plus fiable et efficace pour répondre aux besoins croissants de la population du Grand Tunis.

2.2.2. Exploitation et maintenance des ouvrages d'assainissement

Une fois les infrastructures réhabilitées, le projet entre dans une phase d'exploitation et de gestion optimisée. Cette phase est essentielle pour assurer la pérennité des investissements réalisés et garantir un fonctionnement efficace du système d'assainissement sur le long terme. Elle repose sur :

- Une gestion proactive des infrastructures permettant d'anticiper les dysfonctionnements et d'assurer la maintenance préventive et corrective des équipements.
- L'intégration de technologies modernes des organes de mesures et de surveillance de surveillance, facilitant le suivi des débits, la gestion des incidents et l'optimisation des performances des ouvrages.
- L'amélioration des pratiques d'entretien des équipements électromécaniques et hydrauliques afin de maximiser leur durée de vie et d'assurer un fonctionnement en continu.
- L'optimisation de la gestion des déchets et des boues d'épuration, en assurant un traitement approprié.
- Le renforcement des capacités des équipes d'exploitation et de maintenance, à travers des formations continues et l'intégration de nouvelles méthodes de gestion durable des infrastructures.

L'ensemble de ces mesures garantit une exploitation efficace, limitant les interruptions de service et assurant une qualité optimale des effluents traités.

2.2.3. Implication des parties prenantes et approche participative

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) a été élaboré en stricte conformité avec la Norme de Performance n°1 (NP1) de la SFI, qui met l'accent sur :

- La transparence dans la diffusion des informations et la communication avec les citoyens, les autorités et les acteurs locaux et les parties concernées.
- La participation active des parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, afin d'intégrer leurs attentes et préoccupations.
- Le suivi rigoureux des engagements environnementaux et sociaux, en assurant un dialogue constant avec les populations riveraines, les travailleurs impliqués, les acteurs institutionnels concernés (autorités locales) et les autres parties prenantes (la société civile etc.).

Le PMPP est conçu comme un document évolutif, qui sera ajusté au fur et à mesure du projet en fonction des besoins, des retours d'expérience et des attentes des parties prenantes. Il vise à cultiver des relations solides et constructives entre l'ONAS, la société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT et les acteurs locaux.

2.2.4. Défis du projet et perspectives

Le projet de concession du Lot 1 Tunis Nord vise à relever plusieurs défis majeurs :

- Améliorer la qualité des rejets d'eaux usées et réduire leur impact sur l'environnement et en assurant leur conformité aux normes environnementales.
- Renforcer la capacité des infrastructures existantes pour répondre aux besoins croissants en assainissement.
- Développer une approche durable et efficace pour la gestion des eaux usées et leur valorisation.
- Optimiser les coûts d'exploitation et de maintenance, tout en garantissant la viabilité financière du service d'assainissement.
- La création, le renforcement des compétences du personnel et l'adoption de technologies modernes pour maximiser l'utilisation des eaux traitées en agriculture
- Créer des opportunités de nouveaux emplois locaux et renforcer les compétences techniques des équipes en intégrant des bonnes pratiques et des technologies modernes de gestion des infrastructures d'assainissement.

L'intégration de nouvelles technologies et de meilleures pratiques internationales permettra d'assurer une exploitation performante et conforme aux standards environnementaux et sociaux.

Ainsi, le projet de concession du Lot 1 Tunis Nord représente une avancée significative pour l'amélioration du secteur de l'assainissement en Tunisie, en garantissant un service fiable, durable et respectueux des enjeux environnementaux et sociaux.

2.3. Les zones d'intervention

Le Lot 1 Tunis Nord couvre une zone stratégique du Grand Tunis et comprend une station d'épuration (STEP choutrana 2), 52 stations de pompage (SP) et un réseau d'assainissement de 1 240 km.

2.3.1. Réseaux d'Assainissement dans le Périmètre de la Concession

Le réseau d'assainissement du Lot 1 Tunis Nord est réparti sur plusieurs arrondissements des gouvernorats de Tunis et Ariana. Il est constitué de collecteurs, de canalisations principales et de réseaux secondaires assurant la collecte et le transport des effluents vers la STEP de Choutrana 2.

Le tableau ci-dessous détaille la répartition des longueurs de réseaux d'assainissement incluses dans le périmètre de la concession :

Tableau 1 : Répartition du réseau d'assainissement dans le périmètre de la concession

Gouvernorat	Arrondissement	Linéaire inclus dans la concession (km)	Linéaire exploité par l'ONAS (km)	Total (km)
Tunis	El Manazeh	210	-	210
	Tunis Nord	273	265	538
	Bardo - Hrairia	198	136	456
	Tunis Sud	-	243	243
	Tunis Ville	-	178	178
Ariana	Ariana	210	-	210
	Borj Louzir	303	132	435
	Ettadhamen	46	209	255
Total		1 240	1 619	2 859

2.3.2. Population raccordée au réseau d'assainissement

Le périmètre de la concession couvre plusieurs villes et quartiers densément peuplés. La table suivante détaille la répartition des abonnés et la longueur des réseaux par arrondissement.

Tableau 2 : Répartition du réseau concédé par arrondissement et population raccordée

Gouvernorat	Arrondissement	Ville / Quartier	Nombre d'abonnés (2018)	Longueur du réseau (km)
Ariana	Ariana	Ariana	44 288	210
	Borj Louzir	Raoued	17 386	166
		Soukra	36 994	137
	Ettadhamen	Kalaat el Andalous	4 458	46
Tunis	El Manazeh	El Khadra	39 871	70
		El Manazeh		140
	Tunis Nord	Carthage	4 194	52
		La Goulette	21 479	69
		Le Kram	29 077	152
	Bardo	El Omrane	32 839	72
		El Omrane Supérieur		88
		Ettahrir		38
Total			230 586	1 240

2.3.3. Stations de Pompage dans le Périmètre de la Concession

Le périmètre de la concession comprend 52 stations de pompage (SP) réparties entre les gouvernorats d'Ariana et de Tunis. Ces stations jouent un rôle clé dans l'acheminement des effluents vers la station d'épuration de Choutrana 2. Leur fonctionnement efficace permet de garantir un écoulement maîtrisé, limitant les débordements et assurant la continuité du service.

Le tableau suivant présente la liste des stations de pompage et leurs caractéristiques en fonction des gouvernorats et des arrondissements correspondants.

Tableau 3 : Liste des stations de pompage et leurs caractéristiques

Gouvernorat	Arrondissement	Nom de la SP	Débit Nominal (l/s)	Puissance Totale (kW)
Ariana	Ariana Borj Louzir	Ennouzha	60	63
		SP EP El Yamama	50	30
		SP Ben Kilani	24	4.5
		SP El Brarja	30	9
		SP El Yamama	30	14
		SP Ennasr	45	30
		SP Enkhilet	30	20
		SP Nour Jaafar	23	6
		SP1	1 000	145
		SP2	380	78
		SR4	150	22
		SR5	25	6
		SP Mansoura	25	5,4
		ETTADHAMEN	SP1	50
	SP2		30	9
	SR1		10	3
	SR1 Bis		10	3
	SR2		10	3
	SR2 Bis		10	3
	SR el mourouj		20	-
	SP el mourouj		20	3,1
	SP Kantart Benzarte		50	27
Tunis	El Manazeh	Ariana Charguia	1 200	280
		El Isken	255	77
		SP1	154	18
		SP2	208	26
		SP3	250	26
		SP4	370	216
	Tunis Nord	B1 Amilcar	50	30
		El Yassmina	32	30
		Kram Est	10	4
		R2 (IHEC)	20	9
		SP Jardins de Carthage	120	33
		SP1	48	24
		SP1 (Mongi Slim)	35	4
		SP2 (Zouaidia)	91	30
		SP3 (l'Avenir)	35	30
		SP4 (Aziza)	183	36
		SP4bis	152	19
		SP5	81	114
		SR2	89	30
		SRJL1	21	5
		SRJL2	31	6
		W1 (Cité Essalama)	130	90
		W2 (Ain Zaghouan)	30	20
		X1	45	30
	X2	77	30	

Gouvernorat	Arrondissement	Nom de la SP	Débit Nominal (l/s)	Puissance Totale (kW)
		X3	325	225
		Y1 (Carhage Salambo)	16	4
		Y2 (Carhage Présidence)	82	81
		Y3 (Port punique)	42	14
		Z.I Kram Ouest	30	30

2.3.4. Point de rejet des effluents traités

Le point aval du périmètre de la concession est le point de rejet des effluents épurés à la sortie de la STEP (sortie avant les deux conduites et avant les ouvrages de l'ONAS où se fait le mélange des eaux traitées avec les eaux traitées de la station d'épuration Charguia. Actuellement, le canal El Khalij ne constitue plus le point de rejet final des effluents. Deux conduites parallèles enterrées en béton armé, de 2000 mm de diamètre chacune et d'une longueur de 2,5 à 3 km, ont été réalisées et sont aujourd'hui opérationnelles. La première conduite regroupe les effluents provenant des stations d'épuration de Choutrana 2 et Charguia, tandis que la seconde regroupe ceux de Choutrana 1 et la Côtière Nord. Ces deux conduites convergent vers la station de pompage du CRDA, qui alimente le périmètre irrigué de Borj Touil. Les effluents sont ensuite dirigés vers la station de pompage principale, d'une capacité de 6 m³/s, équipée de pompes à haute performance. En amont de l'envoi vers l'émissaire marin, deux bassins de stockage assurent la régulation et le stockage temporaire des effluents en cas de forte pluviométrie ou de dysfonctionnement du système.

Le périmètre de concession s'arrête avant les ouvrages aval relevant de l'ONAS, notamment la station de pompage ONAS et l'émissaire marin. Bien que ces ouvrages ne fassent pas partie du champ d'exploitation du concessionnaire, cette dernière demeure responsable de la qualité des effluents remis à l'ONAS, conformément aux exigences contractuelles.

2.3.5. Ouvrages exclus du périmètre de la concession

Certains ouvrages situés dans le périmètre géographique du Lot 1 Tunis Nord ne font pas partie de la concession et restent sous la gestion de l'ONAS. Il s'agit notamment :

- Des ouvrages de transfert d'eau brute et d'eau traitée entre les sites d'épuration de Charguia et Choutrana.
- Des réseaux de collecte des eaux pluviales de voirie, qui restent exploités par l'ONAS.
- De la mono-décharge de boues d'épuration, qui est également exclue de la concession.

Ces infrastructures sont donc exclues du périmètre de la concession et ne font l'objet d'aucune obligation d'exploitation ou de maintenance de la part du concessionnaire.

En conclusion, la concession du Lot 1 Tunis Nord couvre un vaste réseau d'assainissement interconnecté, soutenu par des infrastructures réhabilitées et une gestion optimisée afin de garantir un traitement efficace et conforme aux exigences environnementales et sanitaires.

2.4. Sommaire des impacts potentiels du projet sur les parties prenantes

Le projet de concession du Lot 1 – Tunis Nord, qui vise à réhabiliter et à moderniser les ouvrages d'assainissement collectif, aura des effets significatifs sur une diversité de parties prenantes, incluant les usagers du service d'assainissement, les populations riveraines, les travailleurs, les autorités publiques et les groupes vulnérables. Ce projet présente des bénéfices notables sur les plans

environnemental, technologique, économique et social. Cependant, il comporte également certains risques susceptibles d'engendrer des impacts négatifs s'ils ne sont pas anticipés et gérés de manière appropriée. Le présent chapitre présente un aperçu de ces impacts afin d'éclairer les dispositifs de consultation, d'information et de gestion des parties prenantes.

2.4.1. Impacts Potentiels Positifs sur les parties prenantes

2.4.1.1. Usagers des services d'assainissement

Le projet contribuera à une amélioration notable de la qualité et la continuité du service d'assainissement au profit des usagers. La modernisation des installations permettra une meilleure continuité et fiabilité du service, tout en réduisant les débordements et les nuisances sanitaires. De plus, la mise en place d'un système de traitement performant ouvre la voie à la réutilisation des eaux usées traitées, en particulier dans l'agriculture ou certains usages industriels.

2.4.1.2. Populations riveraines

Les populations vivant à proximité des ouvrages bénéficieront d'un environnement plus sain grâce à la réduction des odeurs, des nuisances et des rejets non conformes. L'amélioration du fonctionnement des stations de pompage et de traitement limitera les rejets non conformes, contribuant à un cadre de vie plus agréable et à une meilleure sécurité sanitaire.

2.4.1.3. Travailleurs du secteur

Le projet générera des opportunités d'emploi tant durant les phases de travaux que pendant l'exploitation. Il améliorera également les conditions de travail des opérateurs par la modernisation des installations, la sécurisation des postes sensibles et l'introduction de protocoles d'hygiène et de sécurité plus rigoureux. Par ailleurs, les actions de formation technique prévues permettront de renforcer les compétences des équipes locales.

2.4.1.4. Autorités locales et opérateurs publics (ONAS)

Pour les institutions publiques impliquées, le projet favorisera une gestion plus durable et efficiente du service d'assainissement. Un transfert de savoir-faire via la contractualisation avec le concessionnaire et l'introduction de mécanismes de gouvernance plus transparents. L'optimisation des coûts de fonctionnement et l'amélioration de la performance des ouvrages contribueront à la pérennité financière du service public.

2.4.1.5. Environnement et société civile

Le projet présente des bénéfices environnementaux notables. Il réduira la pollution des ressources en eau et des sols par une meilleure maîtrise des effluents, ainsi que l'automatisation des installations pour réduire la consommation. Il encourage également la valorisation des boues et la réutilisation des eaux traitées, s'inscrivant dans une logique d'économie circulaire. Ces effets positifs sont susceptibles d'être soutenus et valorisés par la société civile.

2.4.2. Impacts Potentiels Négatifs sur les parties prenantes

Malgré les nombreux bénéfices du projet, certaines activités associées à la concession peuvent entraîner des impacts environnementaux et sociaux négatifs sur les parties prenantes, nécessitant une gestion rigoureuse pour en atténuer les effets.

- **Usagers et populations locales** : Certaines perturbations temporaires sont à prévoir durant les travaux : nuisances sonores, poussières, restrictions momentanées d'accès à certains espaces. Des désagréments peuvent également survenir en cas de dysfonctionnement temporaire du service, notamment pendant la phase de transition. Un déficit d'information ou de dialogue pourrait également susciter une méfiance ou une opposition, en particulier si les populations riveraines ne sont pas associées de manière transparente à la mise en œuvre du projet.
- **Groupes vulnérables** : Des risques d'exclusion existent pour certains groupes vulnérables (personnes en situation de précarité, habitants des zones non réglementées, femmes, personnes âgées ou analphabètes), notamment en matière d'accès à l'information, à la consultation ou aux bénéfices du projet. Sans une démarche inclusive explicite, ces groupes risquent de ne pas être pleinement pris en compte dans le processus décisionnel ou de bénéficier inégalement des retombées positives.
- **Travailleurs et sous-traitants** : Les employés et sous-traitants peuvent être exposés à des risques professionnels élevés, notamment en lien avec les opérations de maintenance, les manipulations de produits chimiques ou le travail en espaces confinés. Des accidents du travail (électrocution, chutes, inhalation de gaz toxiques) sont possibles en l'absence de protocoles de sécurité rigoureux, de formations adéquates ou d'équipements de protection individuelle appropriés. Par ailleurs, une mauvaise organisation des ressources humaines peut entraîner une surcharge de travail ou un stress professionnel accru.
- **Risques liés aux conflits d'usage** : Bien que le projet n'implique pas de nouvelles implantations, des tensions peuvent survenir en raison de la cohabitation entre l'ONAS et le concessionnaire, qui gèrent chacun une partie du réseau. Un manque de coordination peut générer des incompréhensions sur les responsabilités ou les périmètres d'intervention. Par ailleurs, la valorisation des eaux usées traitées, bien qu'elle relève de l'ONAS, peut susciter des conflits entre usagers (notamment agricoles) si les modalités de répartition ne sont pas claires. Une concertation renforcée entre parties prenantes est donc nécessaire pour prévenir ce type de litiges.
- **Problématiques sociales et égalité de genre** : Le projet peut comporter des risques de discrimination à l'embauche, notamment à l'égard des femmes, des jeunes ou de groupes marginalisés, si des mesures d'équité ne sont pas intégrées dans la politique RH du concessionnaire. En outre, des cas d'exploitation, d'abus ou de harcèlement sexuel (EAS/HS) peuvent survenir sur les lieux de travail ou à l'égard des usagers si des mécanismes de prévention et de traitement ne sont pas mis en place. Le manque de sensibilisation du personnel à ces enjeux peut aggraver les vulnérabilités sociales.

Le tableau ci-après présente les impacts structurés par phase opérationnelle, avec une hiérarchisation qualitative de leur criticité (combinaison fréquence/gravité), sur la base de l'évaluation conduite dans le SGES.

Tableau 4 : Matrice de criticité — Grille de lecture

Niveau de criticité	Définition
Élevé	Impact majeur ou moyen à forte probabilité ; nécessite des mesures d'atténuation prioritaires
Modéré	Impact moyen à faible probabilité ou impact mineur à forte probabilité ; à surveiller et gérer
Faible	Impact mineur à faible probabilité ; mesures de prévention standard suffisantes

Tableau 5 : Phase 1 — Travaux initiaux de remise en état (TIRE) et travaux complémentaires

Impact potentiel	Parties prenantes affectées	Composante impactée	Criticité	Mesures d'atténuation prioritaires
Nuisances olfactives lors des opérations de curage et vidange	Communautés riveraines, riverains STEP et SP	Air / Qualité de vie	Élevé	Information préalable des parties prenantes concernées lorsque cela est possible ; planification des interventions de manière à limiter les nuisances ; maintien en bon état des équipements de désodorisation
Nuisances sonores liées à la circulation des engins et aux travaux	Communautés riveraines, usagers	Qualité de vie	Modéré	Réalisation des travaux pendant les horaires habituels lorsque les contraintes d'exploitation le permettent; maintenance préventive des engins ; signalisation et information riverains
Pollution de l'air par les poussières et gaz d'échappement	Communautés riveraines, travailleurs	Air	Modéré	Limitation de la vitesse des véhicules ; arrosage des pistes ; entretien régulier et contrôle technique des véhicules et engins
Pollution du sol et des eaux par mauvaise gestion des déchets de chantier	Environnement, communautés	Sol / Eaux	Modéré	Mise en œuvre du plan de gestion des déchets ; zones de stockage étanches ; traçabilité des évacuations
Rejets accidentels d'eaux usées ou d'effluents non conformes (fuite, rupture, débordement ou by-pass d'urgence)	Communautés riveraines, milieux naturels	Biodiversité / Santé publique	Élevé	Mise en œuvre des procédures d'urgence ; intervention rapide pour limiter les rejets ; information sans délai de l'ONAS conformément au contrat de concession ; mise à disposition de matériels d'intervention et de confinement adaptés
Risques SST pour les travailleurs (espaces confinés, gaz toxiques, chutes ou interventions sur équipements)	Travailleurs directs et EE	Santé / Sécurité	Élevé	Application des procédures SST ; permis de travail ; contrôle d'atmosphère ; détecteurs de gaz ; équipements de protection individuelle ; habilitations et formations adaptées
Restrictions temporaires d'accès et perturbations de la circulation	Usagers, riverains	Qualité de vie / Mobilité	Modéré	Planification des interventions ; mise en place d'une signalisation adaptée ; maintien des accès lorsque possible ; information préalable des usagers concernés

Tableau 6 : Phase 2 — Transition lors du changement d'opérateur

Impact potentiel	Parties prenantes affectées	Composante impactée	Criticité	Mesures d'atténuation prioritaires
Déficit d'information générant méfiance ou opposition des riverains	Communautés riveraines, usagers	Acceptabilité sociale	Élevé	Mise en œuvre du PMPP ; diffusion régulière d'informations sur le projet ; organisation de consultations et de réunions d'information selon les besoins ; fonctionnement du MGP
Difficultés de coordination entre l'ONAS et le concessionnaire dans la	ONAS, concessionnaire, usagers	Gouvernance / Continuité du service	Modéré	Mise en œuvre des mécanismes de coordination prévus au contrat ; clarification des responsabilités ;

Impact potentiel	Parties prenantes affectées	Composante impactée	Criticité	Mesures d'atténuation prioritaires
gestion des ouvrages et du service				réunions de coordination et suivi des interfaces opérationnelles
Risque de participation limitée de certaines catégories de parties prenantes aux activités d'information et de consultation	Femmes, personnes âgées, personnes handicapées, ménages précaires	Inclusion sociale	Modéré	Modalités d'engagement adaptées ; utilisation de supports accessibles en arabe dialectal
Incompréhension des modalités de fonctionnement du service ou des interventions prévues dans certaines zones	Usagers et communautés concernées	Accès à l'information	Modéré	Communication claire sur les interventions programmées, les éventuelles perturbations temporaires et les modalités de contact avec le concessionnaire ; dialogue avec les représentants locaux et les associations concernées

Tableau 7 : Phase 3 — Exploitation et maintenance courante

Impact potentiel	Parties prenantes affectées	Composante impactée	Criticité	Mesures d'atténuation prioritaires
Nuisances olfactives chroniques liées au traitement des boues et à l'exploitation des ouvrages d'assainissement	Communautés riveraines STEP et SP	Air / Qualité de vie	Élevé	Maintien en bon état des équipements de désodorisation ; surveillance des nuisances olfactives ; traitement des réclamations via le MGP
Pollution des eaux et sols par une mauvaise gestion des matières dangereuses	Environnement, communautés riveraines	Eaux / Sol / Biodiversité	Élevé	Mise en œuvre du plan de gestion des matières dangereuses ; stockage dans des zones adaptées ; dispositifs de rétention ; kits d'intervention en cas de déversement accidentel
Risques sanitaires liés aux rejets non conformes ou débordements accidentels	Communautés riveraines, agriculteurs EUT, milieux récepteurs	Santé publique / Biodiversité	Élevé	Suivi de la qualité des effluents conformément au programme de surveillance ; mise en œuvre des procédures d'urgence ; information sans délai de l'ONAS en cas d'incident significatif
Nuisances sonores liées au fonctionnement des équipements de la STEP et des SP	Riverains proches des ouvrages	Qualité de vie	Faible	Maintenance préventive des équipements ; interventions correctives en cas de plainte ou de dysfonctionnement identifié
Consommation de ressources énergétiques	Environnement	Ressources naturelles	Modéré	Suivi des consommations énergétiques ; audits énergétiques périodiques ; mise en œuvre d'actions d'optimisation énergétique lorsque cela est techniquement et économiquement pertinent
Risques cumulatifs sur la Sebkhia Ariana et les zones agricoles de Borj Touil	Environnement, agriculteurs	Biodiversité / Eaux souterraines	Élevé	Coordination avec les autorités compétentes (CRDA et ANPE, etc) ; suivi des paramètres environnementaux pertinents
Exposition professionnelle chronique aux agents biologiques	Travailleurs d'exploitation et entreprises extérieures	Santé et Sécurité au travail	Élevé	Application des procédures SST ; équipements de protection individuelle adaptés ; suivi médical conformément à la réglementation ; sensibilisation et formation du personnel

Tableau 8 : Risques transversaux — Toutes phases

Impact potentiel	Parties prenantes affectées	Composante impactée	Criticité	Mesures d'atténuation prioritaires
Risque de discrimination à l'embauche (genre, origine, handicap)	Femmes, jeunes, groupes marginalisés	Égalité des chances / Conditions de travail	Modéré	Respect de la réglementation nationale du travail ; procédures de recrutement fondées sur les compétences et qualifications requises ; sensibilisation du personnel d'encadrement aux principes d'égalité de traitement
Risques VBG/EAS/HS sur les lieux de travail et vis-à-vis des communautés	Femmes, travailleurs vulnérables, riveraines	Sécurité / Dignité	Élevé	Signature et diffusion d'un code de conduite; sensibilisation et formation du personnel; mécanisme de signalement confidentiel intégré au MGP; référents VBG désignés
Risque de participation limitée des groupes vulnérables aux activités d'information et de consultation	Femmes, personnes âgées, handicapées, ménages précaires, agriculteurs informels	Inclusion sociale	Modéré	Modalités d'engagement adaptées ; supports accessibles ; suivi de la participation des groupes vulnérables aux consultations
Risques de tensions entre travailleurs et communautés locales	Communautés riveraines, travailleurs extérieurs	Cohésion sociale	Modéré	Priorisation de la main-d'œuvre locale lorsque les compétences requises sont disponibles ; induction obligatoire ; communication avec les communautés concernées
Difficultés d'accès ou de fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes (MGP)	Tous les travailleurs et parties prenantes	Droits / Gouvernance	Élevé	Mise en œuvre d'un MGP accessible par plusieurs canaux ; information régulière des parties prenantes ; suivi des plaintes et des délais de traitement

3. Champs d'application

L'application du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) dans le cadre de la concession du Lot 1 Tunis Nord, exploitée par la société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT, repose sur un cadre réglementaire, combinant à la fois les lois et réglementations tunisiennes, ainsi que les normes internationales en matière d'évaluation et de gestion des risques environnementaux et sociaux.

Ce chapitre vise à clarifier le cadre juridique et réglementaire dans lequel s'inscrit le projet, en mettant en évidence les exigences nationales et internationales, ainsi que les éventuelles convergences et divergences entre ces cadres.

3.1. Référentiels internationaux et normes de performance de la SFI

Dans le cadre de la mise en œuvre du Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES), AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT s'engage à respecter non seulement les exigences du cadre réglementaire tunisien, mais également les standards des bailleurs internationaux, notamment ceux de la Banque mondiale et de la Société Financière Internationale (SFI).

Les Normes de Performance de la SFI (IFC Performance Standards), qui constituent le socle des exigences environnementales et sociales des projets financés par la Banque mondiale et d'autres institutions financières internationales, sont explicitement intégrées dans la conception et le déploiement du SGES. Ces normes sont les suivantes :

- **NP1 – Évaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux** : pose les fondements de la gestion E&S responsable, notamment à travers la définition d'une politique E&S, l'identification et l'évaluation des risques et impacts environnementaux et sociaux, la gestion des parties prenantes ainsi que la mise en place de mécanismes de suivi et de reporting. Cette norme intègre également la prise en compte des risques cumulés, des risques liés au changement climatique (atténuation et adaptation), des interfaces avec les tiers (contractants, sous-traitants, fournisseurs, autorités, communautés) ainsi que la traçabilité des engagements et des mesures mises en œuvre tout au long du cycle de vie du projet.
- **NP2 – Main d'œuvre et conditions de travail** : garantit le respect des droits fondamentaux des travailleurs, la prévention du travail forcé ou infantile, la santé-sécurité au travail, et la relation constructive avec la main-d'œuvre.
- **NP3 – Prévention et réduction de la pollution** : impose des mesures de contrôle de la pollution de l'air, de l'eau et du sol, la gestion des déchets, et l'utilisation efficace des ressources naturelles. Cette norme couvre également l'amélioration de l'efficacité énergétique des installations, l'usage rationnel de l'eau, ainsi que la gestion des émissions atmosphériques (y compris gaz à effet de serre), des odeurs et des autres nuisances (bruit, vibrations), en particulier lorsque ces aspects présentent des enjeux significatifs pour les travailleurs, les riverains et l'environnement. Elle encourage en outre l'adoption de technologies propres et de bonnes pratiques opérationnelles visant à minimiser l'empreinte environnementale des activités.
- **NP4 – Santé, sécurité et sûreté de la communauté** : vise à protéger les communautés affectées des risques sanitaires et sécuritaires liés aux activités du projet, en particulier les riverains des stations de pompage et de la STEP Choutrana 2. Elle couvre notamment : la maîtrise des nuisances olfactives, sonores et des risques d'exposition biologique ; la prévention des débordements et rejets accidentels, assortie de procédures d'intervention d'urgence en cas de by-pass ou rejet non conforme ; la gestion des incidents ayant des effets sur les communautés, incluant leur notification, investigation et suivi ; ainsi que la communication en situation d'urgence, via un dispositif d'alerte et d'information des riverains et des autorités intégré au Plan d'Urgence et d'Intervention (PUI). Les communautés disposent par ailleurs d'un accès au MGP pour tout signalement d'impact sur leur cadre de vie.
- **NP5 – Acquisition de terres et réinstallation involontaire** : À déclencher en cas de besoin, cette norme est référencée pour encadrer toute interaction foncière éventuelle avec des tiers.
- **NP6 – Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes** : applicable de manière préventive en cas d'interactions du projet avec des milieux sensibles ou protégés.
- **NP7 – Peuples autochtones** : non applicable au contexte du Grand Tunis, aucun groupe autochtone n'étant concerné.
- **NP8 – Patrimoine culturel** : À déclencher en cas de besoin, applicable pour prévenir tout risque de dommage à des sites d'intérêt culturel, archéologique ou historique au cours des travaux. En cas de découverte fortuite, le concessionnaire se conformera à la procédure nationale en vigueur relative aux découvertes fortuites, régie par le [Code du patrimoine archéologique, historique et des arts traditionnels](#) (Loi n° 94-35).

L'articulation du PMPP avec ces normes se fait à plusieurs niveaux :

Tableau 9 : Correspondance Normes de Performance de la SFI et éléments du PMPP

Norme de Performance (NP)	Objectif principal	Traduction dans le PMPP du Lot 1 (Tunis Nord)
NP1 — Évaluation et gestion des risques et impacts E&S	Instaurer une gouvernance E&S solide : identification des risques, politique E&S, engagement des parties prenantes, suivi/évaluation	- Identification et hiérarchisation des impacts négatifs sur les parties prenantes - Cartographie des parties prenantes avec distinction parties affectées / autres PP - Calendrier de mobilisation et divulgation proactive - Indicateurs de suivi du PMPP intégrés au tableau des indicateurs du SGES
NP2 — Main-d'œuvre et conditions de travail	Garantir des conditions de travail sûres, équitables et inclusives	- MGP dédié aux travailleurs multicanal et accessible à tous les statuts - Protocole différencié VBG/EAS/HS pour les travailleurs - Divulgation des conditions de travail et des droits aux travailleurs lors des inductions
NP3 — Prévention et réduction de la pollution	Réduire les pollutions et favoriser l'utilisation rationnelle des ressources	- Information proactive des riverains sur les résultats du suivi environnemental (qualité des effluents, odeurs, bruit) - Rapport E&S simplifié communiqué aux communautés en arabe et français
NP4 — Santé, sécurité et sûreté de la communauté	Protéger les communautés contre les nuisances et risques générés par le projet	- MGP communautaire accessible aux riverains pour tout signalement d'impact sur leur cadre de vie - Protocole de communication en situation d'urgence vers les communautés riveraines - Plan d'intervention en cas d'incident à impact communautaire - Information préalable des riverains avant toute intervention génératrice de nuisances
NP5 — Acquisition de terres et réinstallation involontaire	Prévenir les atteintes aux droits fonciers et aux moyens d'existence	- À déclencher en cas de besoin - Consultation préalable des parties potentiellement affectées en cas d'interaction foncière - Articulation avec la procédure nationale d'expropriation (loi n°76-85) si nécessaire
NP6 — Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes	Préserver les écosystèmes sensibles et la biodiversité	- Information et consultation des autorités environnementales compétentes (ANPE, APAL) sur les impacts potentiels - coordination avec les autorités
NP7 — Peuples autochtones	Protéger les droits des peuples autochtones	- Non applicable : aucun groupe autochtone identifié dans la zone du projet
NP8 — Patrimoine culturel	Éviter les atteintes aux biens culturels ou historiques	- À déclencher en cas de besoin - Sensibilisation du personnel aux découvertes fortuites lors des inductions - Procédure nationale de gestion des découvertes fortuites (loi n°94-35) intégrée dans les plans de travaux

3.2. Lois et réglementations tunisiennes

En Tunisie, bien que la consultation publique ne soit pas encore formellement intégrée dans la législation relative aux Études d'Impact Environnemental (EIE), elle est mise en œuvre dans plusieurs projets, en particulier ceux financés par des institutions financières internationales ou des promoteurs publics de grande envergure.

Depuis la Constitution de 2022, la transparence, l'accès à l'information et la participation citoyenne dans la planification et le suivi des projets de développement sont garantis, et la législation nationale est en cours d'adaptation pour mieux encadrer ces droits.

Dans ce cadre, la réglementation tunisienne en matière de mobilisation des parties prenantes, consultation publique et diffusion d'informations repose sur plusieurs textes législatifs, dont les principaux sont détaillés ci-après :

3.2.1. Cadre juridique général

Le projet de concession d'exploitation d'ouvrages d'assainissement s'inscrit dans un cadre juridique national structuré, garantissant la prise en compte des enjeux environnementaux, sociaux et institutionnels :

- **Constitution Tunisienne du 25 juillet 2022** : Elle consacre le droit à un environnement sain, le droit d'accès à l'information environnementale et la participation des citoyens aux décisions touchant au développement durable. Ces principes renforcent l'obligation de transparence et d'inclusion dans la mise en œuvre des projets publics.
- **Loi organique n°2016-22 du 24 mars 2016** relative au droit d'accès à l'information : établit le droit de tout citoyen à accéder aux informations détenues par les organismes publics, y compris celles relatives aux projets d'infrastructure et aux services publics. Dans le cadre d'une délégation de service public, ce principe s'étend aux informations détenues par le concessionnaire en lien avec l'exécution du service. Ce texte constitue ainsi un fondement juridique des exigences de transparence et de communication envers les parties prenantes, et appuie les dispositions de divulgation proactive prévues dans le présent PMPP.
- **Code des collectivités locales — Loi organique n°2018-29 du 9 mai 2018 et son décret d'application n°2019-401** : encadre les principes de gouvernance locale et institue des mécanismes de démocratie participative au niveau des collectivités territoriales, tels que les consultations publiques, les conseils locaux et les dispositifs de participation citoyenne. Dans le cadre de la concession du Lot 1 Tunis Nord, ces dispositions concernent les communes territorialement compétentes, notamment celles de Tunis et de l'Ariana, qui constituent des parties prenantes institutionnelles clés du PMPP. Le concessionnaire et l'ONAS veillent à s'articuler avec ces mécanismes locaux, lorsque ceux-ci sont opérationnels, afin de faciliter l'organisation des consultations publiques et de renforcer la représentativité et l'inclusion des communautés riveraines.
- **Loi n°89-91 du 2 août 1989** : Ce texte fondateur impose une évaluation environnementale préalable pour les projets susceptibles d'impacter l'environnement. Il établit également les principes de prévention, de précaution et de participation, notamment à travers des consultations publiques, afin d'assurer que les projets respectent les normes environnementales et sociales.
- **Loi n° 2008-23 du 1er avril 2008** : Cette loi définit le cadre juridique des contrats de concession en Tunisie. Elle établit les principes fondamentaux relatifs à l'octroi, à l'exécution, au suivi et au contrôle des concessions. Elle précise également le régime juridique des constructions, ouvrages et installations nécessaires à l'exécution des projets de concession, en encadrant les relations contractuelles entre les parties prenantes.
- **Décret gouvernemental n°2018-328 du 29 mars 2018** : Ce décret impose la mise à disposition de l'information pertinente et l'organisation de consultations publiques pour les projets ayant un impact significatif sur l'environnement ou la société, en particulier pour les communautés

directement concernées. Il vise à garantir la transparence et l'implication des parties prenantes, renforçant ainsi la légitimité des projets et leur acceptation par le public.

- **Décret n°2007-1535 du 4 juin 2007** : Ce décret autorise l'Office National de l'Assainissement (ONAS) à conclure des contrats de concession pour l'exploitation d'installations d'assainissement collectif. Il définit les modalités spécifiques d'application de la loi relative aux concessions dans le secteur de l'assainissement et encadre la gestion et l'exploitation des infrastructures existantes dans ce secteur, assurant ainsi la continuité et l'efficacité des services d'assainissement.

3.2.2. Code de l'Environnement et principes fondamentaux

Loi n°88-91 (Projet de Code de l'Environnement – Septembre 2022) : Le document fait référence à un projet de Code de l'Environnement tunisien (version de septembre 2022). Il convient de préciser que **ce texte est encore au stade de projet en cours d'adoption** et n'a pas encore été promulgué formellement. Il ne peut donc pas être cité comme texte de loi applicable à ce stade. Le présent PMPP anticipe néanmoins un alignement futur avec ce cadre une fois celui-ci adopté. Ce projet de loi constitue un cadre clé pour la politique environnementale en Tunisie. Il repose sur plusieurs principes fondamentaux :

- Préservation de l'environnement et prévention de la pollution.
- Gestion durable des ressources naturelles.
- Participation du public aux décisions environnementales.

Articles 13 et 14 – Développement Durable : Ces articles exigent que tout projet de développement intègre les aspects environnementaux et sociaux dès sa conception et tout au long de son cycle de vie.

Articles 18 et 19 – Droit à l'information et à l'éducation environnementale : Ces dispositions garantissent l'accès des citoyens aux informations environnementales (plans, risques, incidents) et imposent à l'État d'intégrer l'éducation à l'environnement dans les programmes scolaires.

Articles 20 à 23 – Participation du public : Ils imposent l'implication des associations, organisations civiles et citoyens dans la prise de décision environnementale à travers des consultations publiques, concertations et enquêtes environnementales.

Articles 29 et 30 – Accès à la justice environnementale : Ces articles garantissent le droit des citoyens et des organisations environnementales à contester toute décision impactant l'environnement devant les juridictions compétentes.

En attendant sa promulgation, les dispositions applicables en matière d'évaluation environnementale et de participation du public restent celles de la **loi n°88-91 du 2 août 1988** et du **décret n°2005-1991 du 11 juillet 2005** relatif aux études d'impact sur l'environnement.

3.2.3. Encadrement des études d'impact environnemental

Le décret n°2005-1991 du 11 juillet 2005 constitue le texte de référence applicable pour les études d'impact sur l'environnement. Il précise que tout projet à impact potentiel sur l'environnement doit être soumis à une étude d'impact réalisée par un bureau d'études agréé, incluant une enquête publique, et son approbation par l'ANPE est obligatoire.

Ce cadre réglementaire constitue une base solide, mais gagnerait à être complété par des exigences plus explicites en matière de participation des parties prenantes, de prise en compte des groupes vulnérables et de transparence dans la publication des documents, comme le recommande la NP1 de la SFI applicable au présent projet.

3.2.4. Cadre institutionnel — Rôle des Bureaux des Relations avec le Citoyen (BRC)

Le cadre institutionnel du PMPP intègre également les Bureaux des Relations avec le Citoyen de l'autorité concédante (BRC ONAS). Les Bureaux des Relations avec le Citoyen (BRC) sont des structures administratives présentes dans chaque ministère, gouvernorat, municipalité et établissements publics en Tunisie, créées pour accueillir le citoyen, recevoir leurs requêtes et faciliter l'accès aux services administratifs. Ces structures constituent l'un des mécanismes administratifs existants servant à résoudre les difficultés rencontrées dans leur démarche administrative ainsi que le traitement des plaintes des citoyens vis-à-vis des services publics. Le BRC demeure un organe de l'autorité concédante ONAS chargé de recevoir et de traiter les réclamations des usagers relatifs aux services publics.

Dans le cadre de la concession du Lot 1 Tunis Nord, les BRC jouent un rôle complémentaire au MGP du concessionnaire selon les modalités suivantes :

Tableau 10 : Rôle des Bureaux des Relations avec le Citoyen (BRC)

Situation	Mécanisme mobilisé	Articulation avec le MGP du projet
Plainte relative au service public d'assainissement relevant de la responsabilité de l'ONAS dans le périmètre de la concession	Le plaignant peut saisir le BRC ou le MGP	Le MGP du concessionnaire assure la coordination avec l'ONAS (l'unité du projet de concession UPC)
Plaignant insatisfait après épuisement des niveaux internes du MGP du concessionnaire	Orientation vers le BRC comme recours administratif	Le MGP coordonne avec le BRC à travers l'UPC de l'ONAS pour fournir l'historique de traitement de plainte et prendre les dispositions nécessaires pour clôturer la plainte.
Plainte portant sur le respect des obligations légales du concessionnaire	Le BRC peut être saisi en parallèle du MGP	Coordination entre le concessionnaire et l'UPC de l'ONAS pour assurer une réponse cohérente

Les coordonnées des BRC compétents pour les gouvernorats de Tunis et de l'Ariana sont affichées dans les locaux du concessionnaire et intégrées dans les supports de communication du MGP, afin que tout travailleur ou membre des communautés riveraines puisse y accéder facilement.

3.3. Analyse des écarts entre les Normes de Performance et la législation tunisienne

L'application conjointe du cadre tunisien et des NP de la SFI peut faire apparaître des écarts normatifs sur certains aspects. Les principaux écarts identifiés, en relation avec le PMPP, sont les suivants :

Tableau 11 : Analyse sommaire des écarts entre les NP de la SFI et la législation tunisienne — Contexte PMPP

NP	Thématique	Cadre tunisien existant	Écart identifié par rapport à la NP	Mesure d'alignement retenue dans le PMPP
NP1	Consultation publique et	Enquête publique préalable réglementaire (cas	Dispositif formel mais insuffisant pour recueillir et consigner de manière	PMPP avec consultations formelles documentées (PV, listes de présence, photos) à différentes phases du

NP	Thématique	Cadre tunisien existant	Écart identifié par rapport à la NP	Mesure d'alignement retenue dans le PMPP
	engagement des parties prenantes	des établissements classés) ; droit de participation consacré par la Constitution 2022	transparente les avis des populations locales ; absence de consultation continue tout au long du projet ; groupes vulnérables insuffisamment pris en compte	projet; engagement continu des parties prenantes ; modalités d'engagement adaptées aux groupes vulnérables
NP1	Divulgence proactive de l'information	Loi organique n°2016-22 relative au droit d'accès à l'information ; décret n°2018-328	Divulgence réactive plutôt que proactive ; absence d'obligation de partager les résultats du suivi environnemental avec les communautés riveraines ; formats de communication non adaptés aux populations peu alphabétisées	Diffusion périodique d'informations simplifiées en arabe et en français sur les activités du projet, les principaux résultats environnementaux et sociaux ainsi que le fonctionnement du MGP ; recours à des supports adaptés aux différents publics
NP1	Cartographie et classification des parties prenantes	Aucune obligation légale formelle	Absence de distinction réglementaire entre parties affectées et autres parties prenantes ; pas de hiérarchisation des niveaux d'engagement selon le degré d'impact	Cartographie structurée distinguant parties affectées (communautés riveraines, travailleurs, agriculteurs EUT) et autres parties prenantes ; matrice pouvoir/intérêt et analyse de la nécessité de participation
NP1	Mécanisme de gestion des plaintes	Bureaux des Relations avec le Citoyen (BRC) ; voies judiciaires et administratives	Absence d'obligation de mettre en place un MGP spécifique au projet accessible à l'ensemble des parties prenantes	MGP dédié au projet, accessible par plusieurs canaux ; procédures documentées ; articulation avec les mécanismes de réclamation de l'ONAS
NP2	Information et consultation des travailleurs	Code du travail tunisien ; représentation syndicale	Mécanismes de consultation des travailleurs peu formalisés pour les projets de concession ; absence d'obligation de consulter les travailleurs des EE	MGP dédié aux travailleurs intégré au PMPP ; information systématique lors des inductions ; représentants du personnel associés aux consultations internes ; accès aux mécanismes de réclamation pour l'ensemble des travailleurs concernés
NP2	Inclusion des groupes vulnérables de travailleurs dans les consultations	Protections partielles dans le Code du travail	Absence de dispositifs spécifiques relatives à la consultation des travailleurs vulnérables (femmes, personnes handicapées et travailleurs précaires)	Mise en œuvre de modalités de consultation adaptées ; supports accessibles ; suivi de la participation des différentes catégories de travailleurs
NP4	Communication en situation d'urgence vers les communautés	Réglementation relative à la protection civile et à la gestion des situations d'urgence	Absence de mécanismes formalisés d'alerte et d'information des communautés riveraines en cas d'incident ; groupes vulnérables insuffisamment pris en compte dans les plans de communication d'urgence	Intégration de procédures de communication d'urgence dans le PMPP ; information des parties prenantes concernées lorsque la nature de l'incident le justifie ; coordination avec les autorités compétentes

4. Objectifs et description du PMPP

Dans le cadre de la concession du Lot 1 Tunis Nord, la société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT, en collaboration avec l'ONAS, s'engage à mettre en place une politique proactive de mobilisation des

parties prenantes conformément aux exigences de la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10) de la Banque mondiale tout au long du cycle de vie du projet. Cet engagement vise à garantir une communication transparente et continue avec l'ensemble des acteurs concernés, afin de faciliter leur implication dans le processus décisionnel et de prendre en compte leurs attentes et préoccupations.

La stratégie de mobilisation des parties prenantes repose sur une approche dynamique et évolutive, débutant dès les premières phases du projet, et se poursuivant tout au long de son exécution. Cette approche est adaptée à l'ampleur, à la complexité et aux enjeux environnementaux et sociaux du projet, en veillant à ce que les consultations soient menées de manière inclusive et structurée.

Ainsi, en amont de la signature du contrat de concession, la société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT a initié un processus de mobilisation des parties prenantes, visant à assurer une information précoce et détaillée sur le projet. Ce travail a permis de jeter les bases d'un dialogue constructif entre les différentes parties prenantes et de mieux préparer la phase de mise en œuvre du projet.

Pour garantir l'efficacité et la structuration de cette mobilisation, plusieurs actions clés sont en cours de mise en œuvre :

❖ **Identification et analyse des parties prenantes**

- Recensement des acteurs clés impliqués dans le projet (autorités locales, populations riveraines, institutions publiques et privées, associations environnementales, etc.).
- Évaluation du niveau d'influence et d'intérêt de chaque partie prenante vis-à-vis du projet.
- Classification des parties prenantes en fonction de leur impact potentiel sur le projet et de leur degré d'implication souhaité et risques potentiels.

❖ **Consultations et échanges avec les parties prenantes significatives**

- Organisation de réunions de concertation avec les acteurs concernés afin de recueillir leurs attentes, préoccupations et recommandations.
- Présentation des principaux enjeux environnementaux et sociaux liés au projet et discussion sur les mesures d'atténuation envisagées.
- Analyse des risques du projet et des moyens d'y remédier.
- Examen du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), incluant les mécanismes de gestion des risques environnementaux et sociaux.

❖ **Suivi et évaluation du processus de consultation**

- Mise en place d'un système de suivi structuré pour évaluer l'efficacité des consultations menées.
- Élaboration de rapports réguliers documentant les interactions avec les parties prenantes, ainsi que les actions correctives et mesures d'amélioration à apporter.
- Intégration des résultats des consultations dans le processus de prise de décision et d'adaptation du projet.

L'ensemble de ces actions s'inscrit dans une démarche visant à :

- ✓ Renforcer la confiance mutuelle entre les parties prenantes et les acteurs du projet.
- ✓ Anticiper et atténuer les conflits potentiels en assurant une prise en compte précoce des préoccupations des acteurs locaux.
- ✓ Faciliter l'adhésion des communautés et des parties prenantes grâce à une communication régulière et ouverte.
- ✓ Garantir une mise en œuvre efficace du projet en assurant une concertation continue et une amélioration progressive des actions entreprises.

Ainsi, la mobilisation des parties prenantes constitue un pilier fondamental du projet de concession du Lot 1 Tunis Nord, permettant d'assurer une gouvernance transparente, inclusive et durable.

5. Identification et analyse des parties prenantes

La réussite du projet de concession du Lot 1 Tunis Nord repose en grande partie sur une compréhension approfondie des parties prenantes concernées et sur l'instauration d'un dialogue transparent, continu et inclusif avec ces dernières. Conformément aux exigences de la Norme de Performance (NP1) de la SFI, cette section présente la méthodologie adoptée pour l'identification et l'analyse des parties prenantes, ainsi que l'inventaire des acteurs concernés, y compris les groupes vulnérables et les considérations de genre.

5.1. Méthodologie

L'approche méthodologique adoptée pour l'identification et l'analyse des parties prenantes repose sur une démarche participative, évolutive et fondée sur le contexte, en conformité avec les principes de proportionnalité et d'équité recommandés par la NES10, articulée autour des principes suivants :

- **Cartographie des acteurs clés**, à partir de sources primaires (entretiens, réunions de coordination) et secondaires (études d'impact environnemental et social, diagnostics institutionnels, bases de données ONAS).
- **Analyse croisée de l'influence et de l'intérêt**, pour classer les acteurs selon leur pouvoir décisionnel, leur capacité de mobilisation et leur niveau d'exposition aux effets du projet.
- **Segmentation des parties prenantes** en fonction de leur lien avec le projet (direct, indirect, stratégique, réglementaire, etc.).
- **Mise en œuvre du principe de proportionnalité**, afin de concentrer les efforts de mobilisation sur les parties les plus affectées ou les plus critiques pour la réussite du projet.

Des outils comme les matrices influence/intérêt, les fiches d'acteurs, et les grilles d'analyse des vulnérabilités ont été mobilisés pour structurer cette phase.

5.2. Inventaire et analyse des parties prenantes

L'analyse réalisée a permis d'identifier une large diversité d'acteurs publics, privés, communautaires et institutionnels, ayant des rôles et des intérêts variés à l'égard du projet. Une attention particulière a été portée aux dynamiques locales et aux enjeux spécifiques de gouvernance, d'environnement, de santé et d'acceptabilité sociale.

5.2.1. Parties concernées et autres parties intéressées

5.2.1.1. Parties prenantes directement touchées

Cette catégorie regroupe les individus, groupes ou institutions directement exposés aux impacts du projet, qu'ils soient positifs (amélioration des services, création d'emplois, opportunités de valorisation des eaux usées traitées) ou négatifs (nuisances, risques sanitaires, perturbations d'activités, etc.). Leur engagement est fondamental pour anticiper les résistances, améliorer la performance sociale du projet et renforcer l'appropriation locale. Les parties prenantes directement touchées par le projet sont :

Tableau 12 : Parties prenantes directement touchées par le projet

Catégorie	Parties prenantes	Rôles et implications
Usagers des services d'assainissement	Ménages, entreprises, hôtels, commerces, administrations publiques	Bénéficient des services d'assainissement contributeurs via la redevance ONAS.
Riverains de la STEP de Choutrana et des stations de pompages	Habitants proches de la STEP, des stations de pompage et du réseau	Peuvent être affectés par les nuisances (bruit, odeurs, pollution). Signalent les incidents et les dysfonctionnements.
Agriculteurs des périmètres irrigués réutilisant les EUT	Groupements de développement agricoles (GDA) irriguant avec les EUT	Utilisent les eaux usées traitées pour l'irrigation, nécessitant un encadrement sur les normes sanitaires et environnementales.
Travailleurs impliqués dans l'exploitation	Salariés de la société de concession et sous-traitants	Concernés par les conditions de travail, la sécurité et les droits sociaux.

5.2.1.2. Autres parties concernées

Ces acteurs exercent un rôle important dans la mise en œuvre, le suivi, la régulation ou la coordination du projet. Ils ne sont pas directement exposés aux impacts opérationnels, mais jouent un rôle clé dans l'environnement institutionnel du projet.

a) Les institutions publiques et organismes de régulation

Tableau 13 : Autorités publiques et organismes de régulation

Catégorie	Parties prenantes	Rôles et implications
ONAS (Office National de l'Assainissement)	Siège central et directions régionales (Gouvernorats de Tunis et d'Ariana)	Supervise et contrôle la mise en œuvre de la concession et le respect des engagements contractuels et de la qualité des services. Gestionnaires opérationnels du réseau et interlocuteurs clés pour la supervision des travaux
Ministère de l'Environnement	Administration centrale et directions régionales	Assure la réglementation environnementale. Veille au respect des normes.
Ministère de l'Agriculture	Commissariats Régionaux au Développement Agricole (CRDA)	Facilite l'utilisation des EUT pour l'irrigation et contrôle leur qualité.
Ministère de l'Équipement et de l'Habitat	Directions régionales	Assure la coordination des infrastructures publiques avec le projet d'assainissement.

Catégorie	Parties prenantes	Rôles et implications
Les Commissariats Régionaux au Développement Agricole	CRDA de Tunis et de Ariana	Facilitent l'accès des agriculteurs aux EUT et surveillent leur qualité.
Les autorités locales	Gouvernorats, municipalités, délégations (Tunis et Ariana)	Supervisent les infrastructures locales, participent à l'organisation des consultations publiques et veillent à l'intégration urbaine du projet.

b) Les agences et organismes environnementaux et sanitaires

Tableau 14 : Agences et organismes environnementaux et sanitaires

Catégorie	Parties prenantes	Rôles et implications
Agence Nationale de Protection de l'Environnement (ANPE)	Siège central et directions régionales	Assure le suivi des impacts environnementaux et la conformité aux réglementations et chargée de la validation des études d'impact sur l'environnement (EIE).
Agence Nationale de Gestion des Déchets (ANGED)	Siège central et directions régionales	Assure la gestion et le suivi des déchets solides.
Agence de Protection et d'Aménagement du Littoral (APAL)	Siège central et directions régionales	Veille à la conformité des rejets d'eaux usées traitées en milieu côtier. Prévient les risques de pollution marine.
Instance Nationale de Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires (INSSPA)	Siège central	Surveille les risques sanitaires liés à l'utilisation des EUT pour l'irrigation.
Ministère de la Santé	Siège central et directions régionales	Assure le suivi des impacts sanitaires du projet et surveille les risques sanitaires liés aux rejets.

c) Les acteurs du secteur privé

Tableau 15 : Acteurs du secteur privé et entreprises industrielles

Catégorie	Parties prenantes	Rôles et implications
Secteur Industriel	Sociétés industrielles (textile, chimie, agroalimentaire, etc.) raccordées aux STEP	Peuvent bénéficier des EUT comme ressource alternative et doivent adapter leurs rejets vers la STEP au seuil réglementaire.
Secteur touristique	Hôtels et complexes touristiques	Peuvent utiliser les EUT pour l'arrosage des espaces verts.

Catégorie	Parties prenantes	Rôles et implications
Terrains de golf et espaces verts	Clubs de golf, municipalités, exploitants privés	Peuvent utiliser les EUT pour l'arrosage des espaces verts et l'entretien des infrastructures.
Prestataire	Sociétés de sous-traitance des travaux et de maintenance	Impliquées dans la construction, la réhabilitation et la maintenance des infrastructures.

d) Les institutions financières et instances judiciaires

Tableau 16 : Institutions financières et instances judiciaires

Catégorie	Parties prenantes	Rôles et implications
Banques et bailleurs de fonds	Banque Mondiale, BEI, BERD, Etc.	Financement du projet et suivi des normes environnementales et sociales.
Tribunaux de Première Instance	Juridictions régionales	Interviennent en cas de litiges liés au projet.

e) Les entreprises de gestion des infrastructures

Tableau 17 : Gestionnaires d'infrastructures publiques

Catégorie	Parties prenantes	Rôles et implications
Société Nationale d'Exploitation et de Distribution des Eaux (SONEDE)	Siège central et directions régionales	Assure la compatibilité entre les réseaux d'eau potable et d'assainissement.
Société Tunisienne de l'Électricité et du Gaz (STEG)	Siège central et directions régionales	Coordonne les interventions pour éviter les interférences entre réseaux.
Entreprise de Télécommunication	Siège central et bureaux régionaux	Assure la gestion des réseaux souterrains de télécommunication en coordination avec les travaux d'assainissement.

f) Les organisations professionnelles et sociales

Tableau 18 : Organisations professionnelles et de la société civile

Catégorie	Parties prenantes	Rôles et implications
UGTT (Union Générale Tunisienne du Travail)	Syndicat des travailleurs	Défend les droits des employés du secteur de l'assainissement.

Catégorie	Parties prenantes	Rôles et implications
UTAP (Union Tunisienne de l'Agriculture et de la Pêche)	Siège central et bureaux régionaux	Assure la prise en compte des besoins agricoles dans la gestion des EUT.
Groupements de Développement Agricole (GDA)	Siège central et bureaux régionaux	Partenaires stratégiques pour la gestion de l'irrigation avec les EUT.
L'Organisation Tunisienne de Défense du Consommateur (ODC)	Siège central et bureaux régionaux	Surveille la qualité des services et défend les droits des abonnés.
ONG environnementales et sociales	Associations de protection de l'environnement	Assurent un suivi citoyen du projet et sensibilisent les populations locales.
Universités et centres de recherche	Instituts spécialisés en environnement et gestion de l'eau	Apportent une expertise technique et assurent le suivi scientifique du projet.

L'identification et la mobilisation des parties prenantes constituent une étape clé pour la réussite du projet de concession du Lot 1 Tunis Nord. L'implication de ces acteurs est essentielle pour :

- Assurer une gestion efficace et concertée des infrastructures.
- Minimiser les impacts environnementaux et sociaux.
- Optimiser la réutilisation des eaux usées traitées.
- Garantir une acceptabilité sociale et institutionnelle du projet.

Une communication régulière, des consultations inclusives et une coordination interinstitutionnelle efficace permettront de maximiser les bénéfices du projet et d'assurer sa durabilité.

5.2.2. Personnes ou groupes vulnérables

Dans le cadre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables afin de garantir leur inclusion dans les processus de consultation et de décision relatifs au projet de concession du Lot 1 Tunis Nord, géré par la société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT en partenariat avec l'ONAS.

Le PMPP prévoit des stratégies spécifiques pour surmonter les obstacles à la participation des groupes vulnérables, en mettant en place des actions adaptées pour garantir l'égalité d'accès à l'information et la prise en compte de leurs préoccupations. Si nécessaire, des mesures spécifiques seront adoptées pour encourager leur participation active et assurer leur représentation effective.

N.B. À ce stade préalable, l'identification des parties vulnérables reste limitée. 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.

5.2.2.1. Catégories de groupes vulnérables identifiés

Le tableau ci-dessous énumère les groupes vulnérables et présente leurs défis et besoins spécifiques en matière d'inclusion.

Tableau 19 : Catégories de groupes vulnérables identifiés et modalités d'engagement adaptées

Catégorie	Description	Facteurs de vulnérabilité	Modalités d'engagement adaptées
Femmes et jeunes filles	Résidentes des zones concernées par le projet, susceptibles d'être peu représentées dans les processus de consultation	Participation parfois limitée aux consultations, contraintes de disponibilité, accès parfois réduit à l'information et sous-représentation dans certains mécanismes de concertation	Inclusion dans les consultations, Organisation de consultations à des horaires et dans des lieux accessibles ; diffusion d'informations via plusieurs canaux ; encouragement à la participation des femmes lors des consultations ; suivi de leur participation aux activités d'engagement des parties prenantes
Personnes à faible revenu / populations vulnérables	Personnes disposant d'un accès limité à l'information ou rencontrant des difficultés de participation aux consultations	Vulnérabilité socio-économique, faible accès aux canaux d'information, contraintes de mobilité	Organisation de consultations de proximité ; supports de communication simplifiés en arabe dialectal ; accès au MGP via canaux non numériques (boîtes physiques, permanences)
Agriculteurs utilisant les EUT	Exploitants agricoles dépendant de l'utilisation des eaux usées traitées pour l'irrigation	Dépendance économique aux EUT, méconnaissance des normes sanitaires, risques de contamination	Diffusion d'informations relatives à la qualité des EUT lorsque pertinent ; consultation des parties concernées en cas de modifications susceptibles d'affecter les conditions d'utilisation des EUT ; coordination avec le CRDA, les GDA et l'ONAS
Personnes âgées	Personnes pouvant rencontrer des difficultés d'accès à l'information ou aux consultations	Mobilité réduite, isolement, accès limité aux outils numériques	Consultations de proximité lorsque pertinent ; recours à des supports d'information simples, visuels et oraux ;
Personnes en situation de handicap	Personnes rencontrant des obstacles physiques ou sensoriels	Inaccessibilité des lieux de consultation, manque de supports adaptés	Utilisation de supports et de modalités de communication adaptés aux besoins identifiés; accessibilité des lieux de consultation.
Travailleurs des entreprises extérieures et sous-traitants	Travailleurs intervenant ponctuellement ou régulièrement sur les sites du projet	Accès parfois limité à l'information relative au projet et aux mécanismes de réclamation	Information lors de l'accueil sur site ; accès au MGP des travailleurs ; communication adaptée aux différents niveaux de qualification et de maîtrise de la langue
Jeunes	Jeunes résidant dans les zones concernées par le projet et susceptibles d'être affectés indirectement par les activités d'assainissement	Faible participation aux processus de consultation ; accès variable à l'information	Supports d'information adaptés ; recours aux canaux de communication utilisés par les jeunes ; participation aux actions de sensibilisation organisées dans le cadre du projet

5.2.2.2. Actions spécifiques pour les groupes vulnérables

Afin de garantir une approche inclusive du projet, des mesures proactives seront mises en œuvre pour répondre aux besoins spécifiques des groupes vulnérables identifiés :

- **Organisation de sessions de sensibilisation et d'information ciblées** : Conçues sur mesure pour chaque groupe cible (ex. : femmes, personnes âgées, agriculteurs, enfants), afin de favoriser une compréhension claire des objectifs et des impacts du projet.
- **Déploiement de mécanismes de communication alternatifs** : Utilisation de supports adaptés (langues locales, braille, communication visuelle, etc.) pour assurer l'accès à l'information aux personnes en situation de handicap ou peu alphabétisées.
- **Dialogue renforcé avec les travailleurs précaires** : Mise en place de dispositifs d'écoute et de concertation visant à identifier des solutions permettant d'assurer la continuité d'activité des journaliers non affiliés à AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT ou à l'ONAS.
- **Suivi et évaluations régulières** : Intégration d'un dispositif de suivi de l'efficacité des actions d'inclusion, avec possibilité d'ajustement en fonction des retours du terrain.

En outre, l'ONAS et la société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT ont la responsabilité de rechercher un compromis durable afin de préserver l'activité des travailleurs informels potentiellement affectés par le passage au régime de concession.

N.B. Afin d'adopter une approche réellement participative avec les groupes vulnérables, des sessions de sensibilisation et de formation seront organisées selon un calendrier prédéfini.

5.3. Aspet genre

L'intégration de l'aspect genre dans le projet de concession du Lot 1 Tunis Nord, géré par la société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT en partenariat avec l'ONAS, constitue un enjeu fondamental pour garantir une approche inclusive et équitable. L'implication des femmes dans les décisions relatives à l'assainissement est essentielle, non seulement en tant qu'utilisatrices des services, mais aussi en tant qu'actrices du changement et parties prenantes du projet.

5.3.1. Rôle et participation des femmes dans le projet

Les femmes jouent un rôle clé dans la gestion de l'eau et de l'assainissement au sein des foyers et des communautés locales. Elles sont souvent les premières impactées par les problématiques liées à l'accès aux infrastructures sanitaires, à la qualité des services d'assainissement et aux nuisances environnementales (odeurs, contamination des eaux, maladies hydriques).

Dans le cadre du projet de concession du Lot 1 Tunis Nord, il est primordial d'assurer une participation active et significative des femmes dans toutes les phases du projet, qu'il s'agisse de :

- La consultation et la planification des infrastructures pour garantir que les besoins spécifiques des femmes et des familles sont pris en compte.
- L'accès aux emplois générés par le projet, notamment dans les secteurs de la gestion des infrastructures, de la sensibilisation et du suivi environnemental.
- La prise en compte des enjeux sanitaires et environnementaux spécifiques, tels que la prévention des maladies hydriques qui touchent principalement les femmes et les enfants.

- Le renforcement des capacités et l'autonomisation des femmes à travers des formations et des opportunités économiques liées au projet.

La participation des femmes lors des consultations publiques dans les gouvernorats de Tunis et de Ariana est un élément notable à prendre en considération. Bien que leur présence ne représente qu'une fraction des participants, soit 23 % à Ariana et 30% à Tunis, leur engagement dans le processus de consultation est encourageant. Cette participation témoigne de l'intérêt et de l'implication des femmes responsables pour les questions liées au projet et à l'assainissement en général.

5.3.2. Obstacles et défis liés à la participation des femmes

Le tableau ci-dessous présente les principaux obstacles à la participation des femmes ainsi que leurs conséquences. Des solutions sont ensuite proposées pour y remédier.

Tableau 20 : Obstacles, conséquences et solutions liés à la participation des femmes

Obstacles	Conséquences	Solutions proposées
Faible participation des femmes dans les consultations publiques	Prise en compte limitée de leurs besoins et préoccupations	Organisation de réunions dédiées aux femmes et sensibilisation ciblée
Manque d'opportunités d'emploi pour les femmes dans le secteur de l'assainissement	Exclusion économique et sous-représentation dans les métiers techniques	Promotion de l'emploi féminin à travers des quotas et des formations spécialisées
Barrières sociales et culturelles limitant l'implication des femmes	Moindre accès à l'information et aux opportunités de participation	Mobilisation des associations locales et des leaders féminins pour encourager l'inclusion
Charge de travail domestique élevée	Moins de temps disponible pour participer aux réunions et aux formations	Aménagement des horaires et des formats de consultation (réunions en petits groupes, sessions en ligne, etc.)
Risque de violences basées sur le genre (VBG)	Insécurité pour les femmes dans certains environnements de travail	Intégration d'un mécanisme de gestion des plaintes dédié et mise en place de mesures de protection

5.3.3. Actions spécifiques pour renforcer l'intégration du genre

Afin d'assurer une participation équitable des femmes et de prévenir les discriminations de genre dans le cadre du projet de concession du Lot 1 Tunis Nord, des actions concrètes et ciblées seront mises en œuvre autour de trois axes prioritaires :

A. Organisation de sessions de consultation adaptées :

- Mise en place de groupes de discussion exclusivement féminins pour recueillir leurs préoccupations et suggestions.
- Organisation de réunions publiques dans des lieux accessibles et à des horaires adaptés aux contraintes des femmes.

B. Promotion de l'emploi féminin et de la formation

- Encourager le recrutement de femmes dans les équipes techniques et administratives du projet.

- Offrir des formations spécifiques aux femmes sur la gestion des eaux usées, le suivi environnemental et la maintenance des infrastructures.

C. **Mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes sensibles au genre**

- Création d'un dispositif permettant aux femmes de signaler tout cas de discrimination, de harcèlement ou de violence sur le lieu de travail.
- Sensibilisation des parties prenantes sur la prévention des violences basées sur le genre (VBG) dans le cadre du projet.

5.3.4. Importance d'une approche inclusive

L'intégration du genre dans le projet de concession du Lot 1 Tunis Nord ne concerne pas uniquement la participation des femmes, mais aussi la sensibilisation des hommes à l'importance d'une gouvernance inclusive et équitable. La diversité des perspectives permet d'améliorer la qualité des services d'assainissement et d'assurer une meilleure acceptabilité du projet par l'ensemble des populations concernées.

L'objectif est de garantir que les femmes ne soient pas seulement bénéficiaires passives du projet, mais qu'elles deviennent de véritables actrices du développement local.

5.3.5. Prochaines étapes

- Finalisation des actions spécifiques en faveur de l'intégration du genre.
- Suivi et évaluation des progrès réalisés en matière de l'intégration du genre.
- Intégration des recommandations des femmes dans la conception et la mise en œuvre du projet.

5.4. Analyse des parties prenantes

5.4.1. Méthodologie de l'analyse des parties prenantes

Afin de mener une analyse approfondie des parties prenantes, il est indispensable d'évaluer simultanément leur niveau d'intérêt et leur niveau de pouvoir dans le contexte spécifique du projet. Cette démarche permet de mieux appréhender la dynamique des acteurs impliqués et de concevoir des stratégies de gestion des parties prenantes plus ciblées et efficaces.

Le niveau d'intérêt traduit l'importance que chaque partie prenante accorde à la réussite du projet. Cet intérêt peut être motivé par des enjeux personnels, professionnels, économiques, environnementaux ou sociaux. Plus l'intérêt manifesté est élevé, plus la partie prenante est susceptible de s'impliquer activement dans le déroulement du projet, que ce soit en soutien ou en opposition.

Le niveau de pouvoir, quant à lui, représente la capacité d'une partie prenante à influencer les résultats du projet de manière favorable ou défavorable. Ce pouvoir peut résulter de divers facteurs, tels que sa position institutionnelle ou hiérarchique, l'accès aux ressources financières ou humaines, l'expertise technique, ou encore l'appartenance à des réseaux d'influence formels ou informels. Les parties prenantes disposant d'un pouvoir élevé sont ainsi en mesure d'exercer un impact significatif sur les décisions, les orientations stratégiques, et les actions menées dans le cadre du projet.

La mise en œuvre rigoureuse de cette méthode d'analyse s'est appuyée sur une série d'interactions directes avec les parties prenantes identifiées, à travers des entretiens individuels, des réunions de

groupe et des focus groups. Ces échanges ont permis de recueillir des informations qualitatives sur leurs motivations, leurs attentes, ainsi que leurs préoccupations vis-à-vis du projet, tout en évaluant leur capacité réelle à influencer sur son développement.

L'évaluation croisée du niveau de pouvoir et du niveau d'intérêt de chaque partie prenante a permis de déterminer leur degré d'engagement potentiel, ainsi que l'ampleur de leur influence sur le processus décisionnel. Cette approche a permis de mieux cerner le positionnement de chaque acteur vis-à-vis du projet, offrant ainsi une compréhension fine et contextualisée de leurs interactions et de leur rôle. Elle a constitué une base solide pour l'élaboration de stratégies d'engagement sur mesure, permettant d'adresser de manière pertinente les attentes et les préoccupations spécifiques à chaque partie prenante.

Cette méthodologie sera respectée au cours des différentes rencontres à organiser avec les parties prenantes, qu'il s'agisse des entretiens, des réunions collectives ou des séances de focus group. Elle a garanti une cohérence dans la collecte des données et une objectivité dans leur traitement, contribuant ainsi à une analyse fidèle et exhaustive du paysage des parties prenantes du projet.

5.4.2. Matrice pouvoir/intérêt

La matrice pouvoir/intérêt est un outil visuel qui positionne les parties prenantes en fonction de leur pouvoir et de leur intérêt. Elle se présente généralement sous la forme d'un quadrillage avec :

- L'axe horizontal représentant le niveau d'intérêt (de faible à élevé).
- L'axe vertical représentant le niveau de pouvoir (de faible à élevé).

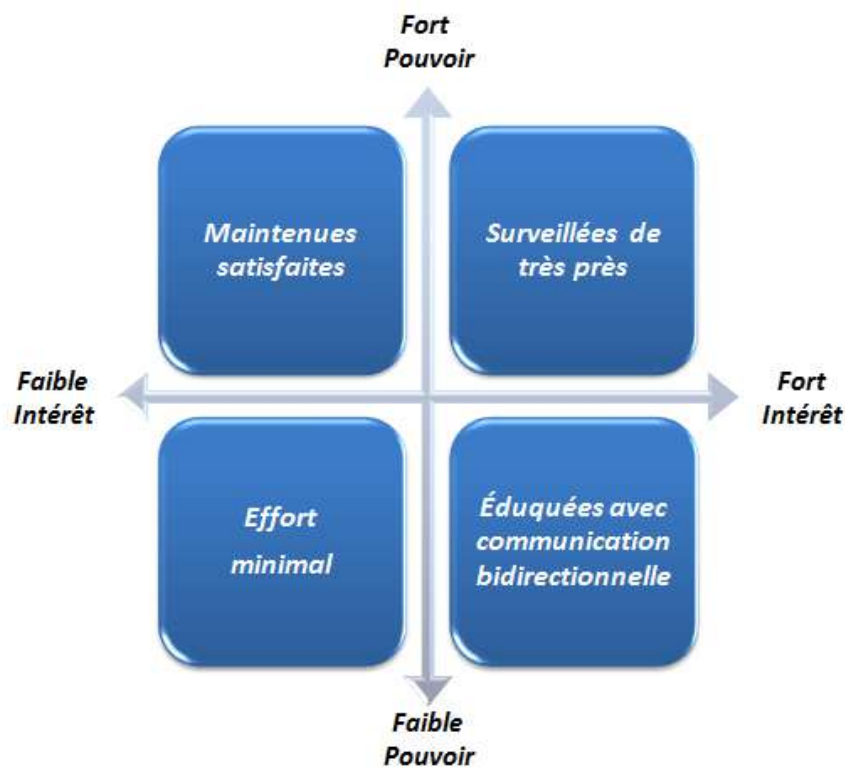


Figure 1 : Analyse des parties prenantes : matrice pouvoir/intérêt

Chaque partie prenante est placée dans le quadrant correspondant à son évaluation, ce qui permet de visualiser rapidement les priorités en matière de gestion des parties prenantes.

5.4.3. Analyse du pouvoir et de l'intérêt

Après avoir identifié les parties prenantes, il est essentiel d'évaluer deux dimensions clés :

- **Le pouvoir**, c'est-à-dire leur capacité à influencer le projet, positivement ou négativement ;
- **L'intérêt**, soit le niveau de préoccupation ou d'implication qu'elles manifestent à l'égard du projet.

Cette évaluation s'appuie sur l'utilisation de la **matrice pouvoir/intérêt**, un outil stratégique permettant de classer les parties prenantes en quatre grandes catégories :

- **Pouvoir élevé / Intérêt élevé → À gérer de près** : à impliquer étroitement et à gérer de manière proactive.
- **Pouvoir élevé / Intérêt faible → À satisfaire** : à tenir satisfaits, en maintenant un niveau d'information adapté.
- **Pouvoir faible / Intérêt élevé → À informer régulièrement** : à informer régulièrement et à mobiliser selon les enjeux.
- **Pouvoir faible / Intérêt faible → À surveiller avec un minimum d'effort** : à surveiller avec un effort minimal, tout en restant attentif aux évolutions possibles.

Cette classification permet d'adapter les stratégies d'engagement et de communication en fonction du profil de chaque partie prenante.

5.4.4. Tableau d'analyse des parties prenantes

Le tableau ci-dessous présente le résultat de l'analyse des parties prenantes selon la méthodologie présentée ci-dessus.

Tableau 21 : Tableau d'analyse des parties prenantes

Groupe des parties prenantes	Niveau de pouvoir		Niveau d'intérêt		Catégorie de la PP
	Élevé	Faible	Élevé	Faible	
Parties touchées directement par le projet					
Usagers des services d'assainissement					À informer régulièrement
Riverains proches de la station d'épuration (choutrana2), des stations de pompage et des réseaux					À gérer de près
Groupes d'agriculteurs proches de la zone du projet					À gérer de près
Travailleurs d'exploitation et maintenance					À gérer de près
Institutions publiques / Régulateurs					
ONAS					À gérer de près

Groupe des parties prenantes	Niveau de pouvoir		Niveau d'intérêt		Catégorie de la PP
	Élevé	Faible	Élevé	Faible	
Directions Régionales de l'ONAS					À gérer de près
Autorités locales (municipalités, gouvernorats, délégations)					À gérer de près
Ministère de l'Environnement					À gérer de près
Ministère de l'Agriculture					À gérer de près
CRDA (Commissariats Régionaux au Développement Agricole)					À gérer de près
Ministère de l'Équipement et de l'Habitat					À gérer de près
Agences environnementales / sanitaires					
ANPE (Agence Nationale de Protection de l'Environnement)					À gérer de près
ANGED (Agence Nationale de Gestion des Déchets)					À gérer de près
APAL (Agence de Protection et d'Aménagement du Littoral)					À gérer de près
INSSPA (Instance Nationale de Sécurité Sanitaire...)					À gérer de près
Ministère de la Santé et Directions Régionales					À gérer de près
Secteur privé					
Entreprises industrielles					À satisfaire
Secteur hôtelier / Terrains de golf					À gérer de près
Huileries / Unités agroalimentaires					À gérer de près
Entreprises sous-traitantes et prestataires de services					À gérer de près
Institutions financières / judiciaires					
Banques et bailleurs de fonds (BM, BEI, BERD...)					À gérer de près
Tribunaux de Première Instance (TPI)					À satisfaire
Entreprises de gestion des infrastructures					
SONEDE (Eau potable)					À gérer de près
STEG (Électricité et Gaz)					À gérer de près
Tunisie Télécom (TT)					À informer régulièrement
Organisations professionnelles / sociales					
UGTT (Union Générale Tunisienne du Travail)					À gérer de près

Groupe des parties prenantes	Niveau de pouvoir		Niveau d'intérêt		Catégorie de la PP
	Élevé	Faible	Élevé	Faible	
UTAP / URAP (Union Agricole)					À gérer de près
GDA (Groupements de Développement Agricole)					À gérer de près
ODC (Organisation Défense Consommateur)					À gérer de près
ONG environnementales et sociales					À gérer de près
Universités et centres de recherche					À gérer de près
Personnes ou groupes vulnérables					
Femmes et jeunes filles					À informer régulièrement
Personnes à faible revenu / populations vulnérables					À satisfaire
Agriculteurs utilisant les EUT					À informer régulièrement
Personnes âgées					À surveiller
Personnes en situation de handicap					À surveiller
Travailleurs des entreprises extérieures et sous-traitants					À gérer de près
Jeunes					À surveiller

5.4.5. Cadre de mobilisation des parties prenantes

Dans le cadre de la concession du Lot 1 Tunis Nord, attribuée à la société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT, et sur la base des échanges constructifs tenus avec les parties prenantes lors des précédentes rencontres, ainsi que de notre expertise en acceptabilité sociale appliquée aux projets d'assainissement, une matrice de mobilisation a été élaborée.

Cette matrice dresse un état des lieux des principaux acteurs concernés, en évaluant leur niveau d'intérêt et d'engagement, de légitimité et leur volonté à s'engager dans la mise en œuvre du projet. Elle constitue un outil stratégique d'analyse permettant de mieux cibler les actions de communication, de concertation et de participation, en fonction de la position et du rôle de chaque partie prenante.

Approche d'interprétation combinée

L'estimation du niveau de "Nécessité de la participation" a été construite à partir d'une grille d'analyse multicritère. Cette grille s'appuie sur l'évaluation croisée de trois dimensions fondamentales :

1. **L'intérêt et l'engagement de la partie prenante** : reflète le degré de motivation ou d'implication actuelle ou potentielle vis-à-vis du projet.
2. **La légitimité ou les droits reconnus** : mesure la légitimité institutionnelle, sociale ou juridique de l'acteur à intervenir ou être consulté dans le projet.
3. **La volonté de s'engager** : traduit l'intention explicite ou perçue de la partie prenante à participer activement aux processus de concertation, suivi ou décision.

La "Nécessité de la participation" est déduite selon une logique de pondération qualitative, où une forte valeur dans deux ou trois critères induit une participation fortement recommandée, tandis qu'une combinaison de niveaux moyens ou faibles peut conduire à une participation plus limitée ou à une simple sensibilisation.

Le tableau ci-dessous présente la grille d'analyse de la nécessité de participation selon trois critères clés.

Tableau 22 : Grille d'analyse de la nécessité de participation des parties prenantes

Critères combinés	Résultat – Nécessité de la participation
3 critères à un niveau élevé	Très élevée – participation prioritaire et structurée
2 critères élevés, 1 moyen	Implication – forte implication requise, rôle stratégique
1 critère élevé, 2 moyens	Implication à Sensibilisation – participation souhaitable avec suivi
3 critères moyens	Sensibilisation – participation ponctuelle ou à la demande
1 critère élevé, 2 faibles	Modérée – actions de sensibilisation ou d'information
2 critères faibles, 1 moyen	Faible – information minimale ou veille passive

Il convient de souligner que cette évaluation est évolutive. Elle sera actualisée tout au long du projet, en fonction de l'intensité de la participation observée et des ajustements nécessaires à la stratégie de mobilisation. À ce stade, les résultats traduisent un niveau global de mobilisation satisfaisant, appelé à se consolider grâce à la poursuite des efforts de sensibilisation, de diffusion de l'information et de dialogue proactif.

Cette dynamique permettra de renforcer l'adhésion des parties prenantes, d'approfondir leur compréhension des enjeux du projet et d'assurer une implication durable et constructive, condition essentielle à la réussite du projet d'assainissement du Lot 1 Tunis Nord.

En définitive, cette approche contribue à renforcer l'acceptabilité sociale de la concession, tout en installant un climat de confiance favorable à sa mise en œuvre. La société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT, en lien avec l'ONAS, veillera à rester à l'écoute des évolutions de la participation et adaptera, si nécessaire, sa stratégie d'engagement pour garantir un projet efficace, inclusif et pérenne.

Tableau 23 : Cadre de mobilisation des parties prenantes - Lot 1 Tunis Nord

Parties prenantes	Caractéristiques	Intérêt et engagement	Légitimité / Droits	Volonté de s'engager	Nécessité de la participation	Justification de la notation
PARTIES DIRECTEMENT AFFECTÉES						
Communautés riveraines STEP et SP	Résidents susceptibles d'être affectés par les nuisances, les incidents ou les travaux	Élevé	Élevé	Moyen	Très élevée	Fort intérêt et droits légitimes ; Directement concernés par les impacts potentiels des ouvrages ; participation essentielle à l'identification des préoccupations locales
Travailleurs directs AGUA	Personnel permanent d'AGUA	Élevé	Élevé	Élevé	Très élevée	Directement affectés par les conditions de travail et la sécurité ; forte motivation à s'engager
Travailleurs des EE et sous-traitants	Personnel mobilisé ponctuellement pour les travaux et la maintenance	Élevé	Moyen	Faible	Implication	Droits reconnus mais statut précaire limitant la volonté de s'exprimer ; risque de sous-déclaration des incidents
Agriculteurs utilisant les EUT	Exploitants agricoles utilisant les EUT pour l'irrigation	Élevé	Élevé	Moyen	Très élevée	Dépendent de la qualité des EUT ; fortement concernés par les performances des installations de traitement
Groupes vulnérables (femmes, personnes âgées, handicapées, ménages précaires)	Populations pouvant rencontrer des difficultés d'accès à l'information ou à la participation	Élevé	Élevé	Faible	Très élevée	Fortement affectés mais structurellement sous-représentés dans les consultations; nécessitent des modalités d'engagement adaptées
PARTENAIRES INSTITUTIONNELS CLÉS						
ONAS (central et régional)	Autorité concédante, propriétaire des ouvrages et responsable du suivi du contrat	Élevé	Élevé	Élevé	Très élevée	Acteur central incontournable ; rôle déterminant dans la gouvernance , le contrôle et la coordination du projet
Autorités locales (gouvernorats, municipalités, délégations)	Représentation territoriale de l'État et relais institutionnels	Élevé	Élevé	Élevé	Très élevée	Rôle de relais essentiel vers les communautés locales selon les besoins
ANPE	Autorité compétente en matière d'environnement	Élevé	Élevé	Élevé	Très élevée	Suivi de la conformité environnementale et participation aux procédures réglementaires
ANGed	Autorité compétente en matière de gestion des déchets	Élevé	Élevé	Élevé	Très élevée	Concernée par les questions relatives à la gestion et à l'élimination des déchets lorsque nécessaire

PMPP - Concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif - Lot 1 : Nord

Parties prenantes	Caractéristiques	Intérêt et engagement	Légitimité / Droits	Volonté de s'engager	Nécessité de la participation	Justification de la notation
APAL	Autorité compétente en matière de protection et de gestion du littoral	Moyen	Élevé	Moyen	Implication	Peut être concernée par les impacts potentiels du projet sur le milieu récepteur marin et le littoral ; implication principalement dans le cadre du suivi environnemental et des procédures réglementaires.
CRDA — Direction régionale de l'Agriculture	Autorité compétente pour l'irrigation et les EUT	Élevé	Élevé	Moyen	Très élevée	Acteur clé pour les questions relatives à la réutilisation des eaux usées traitées
Direction régionale de la santé	Autorité compétente en matière de santé publique	Moyen	Élevé	Moyen	Implication	Intervention principalement en cas d'enjeux sanitaires ou d'incidents affectant la santé publique
INSSPA	Surveillance sécurité sanitaire au travail	Moyen	Élevé	Faible	Implication	Rôle de contrôle réglementaire ; engagement généralement réactif plutôt que proactif
Direction régionale de l'Équipement et de l'Habitat	Supervision technique des infrastructures	Moyen	Moyen	Moyen	Sensibilisation	Implication ponctuelle lors des phases de travaux et de délivrance des autorisations
PARTENAIRES SOCIAUX ET SOCIÉTÉ CIVILE						
UGTT et syndicats	Défense des droits des travailleurs	Élevé	Élevé	Élevé	Implication	Fort intérêt pour les conditions de travail ; volonté d'engagement élevée ; à associer formellement au dialogue social
UTAP / URAP	Défense des agriculteurs et pêcheurs	Élevé	Élevé	Moyen	Implication	Légitimité forte pour représenter les agriculteurs utilisateurs des EUT ; engagement conditionné par les enjeux de réutilisation des EUT
ONG locales (environnementales et sociales)	Surveillance citoyenne ; médiation communautaire	Moyen	Moyen	Élevé	Sensibilisation et implication	Volonté d'engagement élevée mais légitimité variable selon les organisations ; à mobiliser comme relais de communication
OTDG / Groupements agricoles	Appui agricole et consommériste	Moyen	Moyen	Moyen	Sensibilisation	Engagement ponctuel selon les enjeux agricoles ; à informer régulièrement sur les EUT
ACTEURS ÉCONOMIQUES						
Entreprises industrielles raccordées	Rejets industriels dans le réseau	Moyen	Moyen	Faible	Sensibilisation	Concernés par la conformité des rejets ; engagement souvent limité à la contrainte réglementaire

PMPP - Concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif - Lot 1 : Nord

Parties prenantes	Caractéristiques	Intérêt et engagement	Légitimité / Droits	Volonté de s'engager	Nécessité de la participation	Justification de la notation
Secteur hôtelier	Valorisation des EUT ; qualité du service	Moyen	Faible	Faible	Sensibilisation	Intérêt indirect ; à informer sur la qualité des EUT et les performances de la STEP
Entreprises privées diverses	Activités économiques locales	Faible	Faible	Faible	Faible	Impact indirect ; information minimale suffisante
ACTEURS TECHNIQUES ET JUDICIAIRES						
STEG / SONEDE / Tunisie Télécom	Coordination technique ponctuelle	Faible	Moyen	Faible	Sensibilisation	Coordination nécessaire uniquement en cas de conflit de réseaux ou d'intervention sur emprise partagée
Direction régionale du Tourisme	Impact indirect sur les zones touristiques	Faible	Faible	Faible	Faible	À informer uniquement en cas d'impact avéré sur les zones touristiques
Tribunaux de Première Instance	Recours judiciaire éventuel	Faible	Élevé	Faible	Sensibilisation	Rôle de recours de dernier ressort ; engagement uniquement en cas de litige non résolu par le MGP
PARTENAIRES FINANCIERS ET TECHNIQUES						
Banque mondiale	Bailleur de fonds du projet	Élevé	Élevé	Élevé	Très élevée	Suivi de la conformité aux exigences environnementales et sociales applicables au projet

6. Programme de mobilisation des parties prenantes

6.1. Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet

Dans le cadre de la préparation du projet de concession du Lot 1 – Tunis Nord, un ensemble d'actions de mobilisation et de concertation a été conduit afin de garantir l'implication des parties prenantes et de recueillir leurs attentes, préoccupations et recommandations.

Une première consultation publique officielle s'est tenue le 29 avril 2025 au siège du gouvernorat de l'Ariana. Cette rencontre, qui a rassemblé le gouverneur, des représentants des municipalités, des services techniques régionaux et des institutions publiques, a permis de présenter les objectifs et composantes du projet, d'expliquer le rôle du futur concessionnaire ainsi que les limites du périmètre de la concession, et de recueillir les premières observations sur les enjeux locaux et les attentes en matière d'amélioration des services.

Une deuxième consultation publique a été organisée le 5 août 2025 au niveau du gouvernorat de Tunis, en présence du gouverneur, de représentants des municipalités, de l'ONAS, du CRDA et d'autres parties prenantes institutionnelles. Les échanges ont porté sur l'intégration de zones à forte contrainte (notamment Bhar Lazrag), la problématique des raccordements anarchiques, la continuité du service en cas de défaillance du concessionnaire, la gestion des risques de pollution et la valorisation des eaux traitées, ainsi que sur les modalités de communication avec les usagers.

En parallèle, plusieurs réunions techniques bilatérales ont été tenues entre l'ONAS, le concessionnaire et les bureaux d'études, dans le but d'affiner le contenu technique et opérationnel du projet, de préciser les engagements contractuels, et de clarifier les responsabilités respectives dans la gestion des ouvrages et des plaintes des usagers.

Des visites de terrain ont également été réalisées sur des sites stratégiques, notamment la station d'épuration de Choutrana 2 et plusieurs stations de pompage, afin d'évaluer l'état des lieux, d'identifier et de recueillir les retours des équipes opérationnelles sur leurs conditions de travail, les contraintes d'exploitation et les besoins en matière de sécurité et d'entretien.

Par ailleurs, des échanges directs ont eu lieu avec des riverains installés à proximité des installations. Ils ont exprimé leurs préoccupations concernant les nuisances olfactives et sonores, la dégradation de certains ouvrages et les risques sanitaires perçus, tout en formulant des attentes précises quant à la mise en place de solutions durables et à la transparence de l'information.

Enfin, la préparation du projet s'appuie également sur le retour d'expérience de l'ONAS dans la mise en œuvre d'autres projets similaires, notamment en matière de concertation locale, de gestion des impacts et de relations avec les usagers. Ces enseignements, intégrés dès la phase de planification, visent à anticiper les défis potentiels, renforcer l'acceptabilité sociale et favoriser une appropriation durable du projet par l'ensemble des parties prenantes.

Le tableau ci-dessous résume les principales actions réalisées dans le cadre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP).

Tableau 24 : Principales actions de mobilisation des PP réalisées dans le cadre du PMPP

Type de rencontre et ordre du jour	Parties prenantes	Les responsables rencontrés	Date	Lieu
Réunion : Lancement et suivi d'avancement du projet Objectif : coordonner les actions entre les parties, faire le point sur l'état d'avancement, identifier les difficultés et convenir des prochaines étapes.	Agua/ Aguas de Portugal AdP/MTT	Équipe projet tunisienne et portugaise	30/01/2025 05/02/2025 21/04/2025 02/07/2025 04/08/2025	Siège de MTT
Réunion : revue des données et exploitation du retour d'expérience	ONAS	Directeur du projet de concession et la Responsable environnementale et sociale de l'ONAS	04/02/2025 28/04/2025 13/06/2025	Siège de l'ONAS
Consultation publique : Consultation publique du Gouvernorat d'Ariana Objectif : présenter le projet aux parties prenantes locales (gouvernorat de Ariana), recueillir leurs avis et intégrer leurs préoccupations.	Parties prenantes institutionnelles et ONG du gouvernorat de Ariana	Cf annexe 2- Gouvernorat d'Ariana	29/04/2025	Gouvernorat de Ariana
Consultation publique : Consultation publique du Gouvernorat de Tunis Objectif : présenter le projet aux parties prenantes locales (gouvernorat de Tunis), recueillir leurs avis et intégrer leurs préoccupations.	Parties prenantes institutionnelles et ONG du gouvernorat de Tunis	Cf annexe 2- Gouvernorat de Tunis	05/08/2025	Gouvernorat de Tunis
Enquête et visite terrain : rencontres avec les riverains Objectif : échanger directement avec la population résidant à proximité des sites pour identifier leurs préoccupations et suggestions.	Population	Riverains des SP et de la STEP	22/04/2025 23/04/2025 02/08/2025	STEP et SPs
Enquête et visite terrain : entretien avec les agents en poste Objectif : recueillir les observations et retours des agents travaillant sur les sites pour améliorer les conditions de travail et la gestion des installations.	Agents des SP et de la STEP	Agents en poste des SP et de la STEP	22/04/2025 23/04/2025 02/08/2025	STEP et SPs

6.2. Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes

6.2.1. Besoins et attentes exprimés des parties prenantes

Les actions de mobilisation menées à ce stade du projet, incluant les consultations publiques tenues au siège du gouvernorat de l'Ariana le 29 avril 2025 et au siège du Gouvernorat de Tunis le 5 août 2025 ainsi que diverses réunions bilatérales et visites de terrain, ont permis d'identifier une diversité de besoins et d'attentes formulés par les parties prenantes. Ces attentes sont structurées ci-dessous par grands groupes d'acteurs :

a) Autorités locales et représentants communaux

Les représentants des gouvernorats, délégués et municipalités ont exprimé les attentes suivantes :

- Clarté sur le périmètre du projet : plusieurs représentants communaux, notamment ceux de La Soukra et de Raoued, ont exprimé le besoin d'un éclaircissement sur les zones couvertes par la concession. Il a notamment été demandé si certains quartiers actuellement non desservis, tels que Dar Fadhal ou Bhar lazrag seront intégrés. Ce besoin illustre l'attente forte en matière d'extension du service d'assainissement et la volonté des autorités locales de répondre aux demandes croissantes de leur population en matière d'accès à ce service essentiel.
- Meilleure coordination intersectorielle, notamment entre les réseaux d'assainissement, les bassins d'eaux pluviales et les services de voirie ou d'urbanisme.
- Accélération de la mise en œuvre, avec une interrogation sur les délais jugés longs pour les Travaux Complémentaires (TC) et la possibilité d'un démarrage simultané des volets travaux et exploitation.
- Identification d'interlocuteurs clairs pour le suivi du projet à l'échelle territoriale.

b) ONAS et institutions techniques

En tant que maître d'ouvrage et structure technique de référence, l'ONAS a partagé les besoins suivants :

- Assurer un transfert d'informations efficace vers les autorités locales et les citoyens, afin d'expliquer les limites contractuelles du projet de la concession et éviter toute confusion sur ses objectifs et garantir une bonne compréhension des rôles de chacun.
- Maintenir une supervision rigoureuse de la performance du concessionnaire, notamment pendant la phase transitoire afin de maintenir les standards techniques et environnementaux attendus.
- Capitaliser sur les retours d'expérience d'autres projets similaires pour ajuster les méthodes de suivi et de concertation.

c) Concessionnaire (Société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT)

Les représentants du concessionnaire ont, pour leur part, souligné les points suivants :

- Besoin de collaboration fluide avec les services régionaux de l'ONAS pour garantir l'accès à l'historique technique des ouvrages.
- Attentes d'une communication proactive de la part des municipalités et autorités locales pour la gestion des urgences et des contraintes locales lors des interventions.
- Clarté du rôle des parties prenantes pour éviter les interférences opérationnelles ou les attentes non alignées avec le contrat.

d) Travailleurs sur site (STEP, stations de pompage et réseaux)

Les échanges réalisés sur le terrain ont permis de faire émerger plusieurs préoccupations exprimées par les agents en poste :

- Amélioration des conditions de travail, en particulier dans les stations de pompage dégradées ou partiellement fonctionnelles.
- Clarté sur le sort du personnel existant, concernant leur intégration éventuelle dans le nouveau dispositif d'exploitation ou les modalités de collaboration avec le concessionnaire.
- Besoin de formation continue et de renforcement des capacités en lien avec les objectifs de performance environnementale du projet.

e) Riverains et population locale

Des échanges informels avec certains riverains ont mis en lumière des attentes spécifiques :

- Réduction des nuisances olfactives, en particulier autour des stations de pompage mal entretenues.
- Amélioration de l'entretien courant des infrastructures visibles, perçues comme sources de désagréments ou de dévalorisation de l'environnement urbain.
- Communication régulière et transparente sur l'état des ouvrages, les périodes de travaux, et les effets attendus du projet sur leur cadre de vie.

6.2.2. Autres besoins identifiés des parties prenantes

En complément des attentes exprimées lors de la consultation publique et des échanges directs menés avec certaines parties prenantes, plusieurs besoins peuvent être anticipés sur la base :

- Des retours d'expérience issus de projets similaires d'assainissement en délégation de service public,
- Du contexte local spécifique,
- Et des enjeux sociaux, environnementaux et institutionnels liés au projet.

a) Besoin de transparence sur les rôles et responsabilités

Les changements induits par le passage d'une gestion publique directe à une gestion par concessionnaire peuvent générer de la confusion pour les usagers et partenaires institutionnels. Il est donc crucial de clarifier les rôles et responsabilités de l'ONAS et de la société concessionnaire, notamment concernant :

- La maintenance des ouvrages,
- La gestion efficace des incidents et le traitement des réclamations,
- Les interventions sur le terrain,
- Et la communication avec les usagers.

b) Accès régulier à l'information et communication proactive

Un besoin fort en matière d'information claire, accessible et proactive est souvent observé dans ce type de projet. Cela concerne :

- Les calendriers de travaux (notamment en cas de nuisances ou coupures de service),
- Les résultats de performance (ex. : conformité environnementale des STEP),

- Les procédures de traitement des plaintes ou demandes d'intervention.

Le développement d'outils de communication adaptés (affichage local, plateforme numérique, relais municipaux, etc.) est recommandé.

c) Inclusion sociale et égalité d'accès

Il est également important d'anticiper les besoins spécifiques de groupes potentiellement vulnérables ou marginalisés, tels que :

- Les femmes chefs de ménage,
- Les populations à faibles revenus,
- Ou les personnes vivant dans des zones en marge du réseau existant.

La stratégie de mobilisation devra veiller à garantir une équité d'accès à l'information et à la participation pour l'ensemble des groupes sociaux.

6.2.3. Méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes

La mobilisation des parties prenantes est essentielle pour assurer la transparence, la légitimité et l'appropriation du projet de concession des ouvrages d'assainissement collectif. Elle permet également de prévenir les conflits potentiels, de prendre en compte les préoccupations locales dès les premières phases et de renforcer la redevabilité du projet.

a) Méthodes de mobilisation

Une combinaison de méthodes qualitatives et participatives sera employée tout au long du projet, en fonction des profils des parties prenantes et des objectifs des différentes étapes :

- **Entretiens individuels ciblés** : Utilisés pour dialoguer avec les acteurs clés (autorités locales, ONAS, représentants de quartiers, etc.), ces échanges personnalisés permettent de recueillir des informations sensibles, de mieux comprendre les enjeux spécifiques et de bâtir des relations de confiance.
- **Consultations publiques plénières** : Réunions ouvertes à l'ensemble des parties prenantes locales, organisées à des moments stratégiques du projet (ex. : avant la mise en œuvre des travaux, lors du bilan de mi-parcours). Elles visent à partager des informations générales et à recueillir l'opinion d'un public large dans un cadre formel et transparent.
- **Réunions restreintes thématiques** : Organisées autour de problématiques spécifiques (travaux, gestion des odeurs, accès, risques hydrauliques, etc.), ces rencontres permettent un approfondissement technique avec des parties prenantes expertes ou directement concernées.
- **Focus groupes** : Constitués de riverains, d'usagers, de travailleurs ou de groupes vulnérables (jeunes, femmes, personnes âgées), ils favorisent une expression plus libre et nuancée des préoccupations sociales ou culturelles, souvent peu exprimées en séance plénière.
- **Ateliers et sessions de renforcement des capacités** : Ils visent à sensibiliser les parties prenantes sur les enjeux du projet, à leur expliquer les mécanismes de suivi (exploitation,

performance environnementale, gestion des plaintes), et à favoriser leur contribution active aux processus de décision.

L'utilisation combinée et progressive de ces approches favorisera une participation continue, inclusive et significative.

b) Outils de communication et de diffusion de l'information

Pour garantir un accès équitable à l'information, différents outils seront déployés afin d'atteindre efficacement les publics ciblés :

- **Presse écrite et publications locales** : Articles et communiqués dans les journaux régionaux et bulletins municipaux, en arabe et en français, pour informer les citoyens sur les avancées du projet.
- **Supports visuels accessibles** : Affiches, panneaux d'information, cartes et infographies exposés dans les communes, mairies, délégations, écoles et lieux publics fréquentés.
- **Courriels et correspondances officielles** : Utilisés pour la communication formelle avec les institutions, les partenaires techniques, les organisations de la société civile, les municipalités et les services déconcentrés.
- **Réseaux sociaux** : Utilisation de pages Facebook, LinkedIn ou Twitter pour publier des mises à jour en temps réel, recueillir des retours et renforcer la transparence.
- **Formats inclusifs** : Utilisation de formats accessibles (audio, dialecte tunisien, illustrations simplifiées) pour garantir la compréhension et l'inclusion de toutes les populations, y compris les personnes en situation d'analphabétisme, les jeunes non scolarisés ou les communautés marginalisées.

c) Adaptation continue des dispositifs de mobilisation

Les outils et méthodes seront régulièrement évalués et adaptés en fonction :

- De l'évolution des besoins, attentes et préoccupations exprimées au niveau local,
- Du niveau d'appropriation par les parties prenantes,
- Et des résultats de l'analyse des retours d'information (notamment via le mécanisme de gestion des plaintes).

Des rapports périodiques de mobilisation seront produits et partagés avec les parties concernées afin d'ajuster la stratégie et de renforcer son efficacité.

6.3. Plan de mobilisation des parties prenantes

6.3.1. Objectifs du plan

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

- Assurer la transparence du processus décisionnel en diffusant toutes les informations pertinentes auprès du public.
- Renforcer la confiance des citoyens à travers un engagement sincère envers la participation communautaire et la prise en compte des préoccupations locales.

- Garantir l'engagement actif des parties prenantes en leur fournissant une compréhension claire des messages et des enjeux du projet.
- Sensibiliser les intervenants aux risques environnementaux et sociaux potentiels, ainsi qu'aux mesures prévues pour les éviter, les minimiser ou les atténuer sans préjudice pour les populations concernées.
- Réduire les conflits potentiels via une communication ouverte et proactive, accompagnée de la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes accessible à tous.

Ces efforts viseront in fine à améliorer l'adhésion au projet, à intégrer les réalités locales dans sa conception, et à accroître ses chances de réussite par l'engagement de toutes les composantes de la société, y compris les groupes vulnérables.

6.3.2. Activités de mobilisation prévues

Le tableau ci-dessous présente les principales activités de mobilisation envisagées, leur calendrier indicatif et les outils associés.

Tableau 25 : Calendrier de mobilisation des parties prenantes et diffusion d'informations

Phase du projet	Type de l'information	Méthode utilisée	Date	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Avant la mise en œuvre					
Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) y compris le Mécanisme de Gestion de Plaintes (MGP)	Avis de perception et compréhension du projet, préoccupations, craintes, attentes, avis et suggestions.	Entretiens avec les responsables de l'ONAS et Agua	Les dates ont été fixés en coordonnant avec chaque partie concernée.	Les responsables de chaque entité	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. - Gouvernorat de l'Ariana : 29/04/2025 - Gouvernorat de Tunis : 05/08/2025	Autorités locales, ONAS, la société Agua SERVICES D'ASSAINISSEMENT, institution local, riverains, usagers	- Le Concessionnaire - L'unité de gestion de Concession (ONAS) - L'assistance technique
Préparation de l'étude d'impact environnementale et sociale des travaux complémentaires	Avis de perception et compréhension du projet, préoccupations, craintes, attentes, avis et suggestions	Consultations publiques	À définir par le comité de pilotage en concertation avec les parties concernées. (Juillet 2027)	- 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 - L'assistance technique
Préparation de l'autorisation d'exploitation	Avis de perception et compréhension du projet, préoccupations, craintes, attentes, avis et suggestions	- Affichage	À définir par le comité de pilotage en concertation avec les parties concernées (Janvier 2028 : après approbation de l'EIES)	- 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 - L'assistance technique
Phase des travaux					

PMPP - Concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif - Lot 1 : Nord

Phase du projet	Type de l'information	Méthode utilisée	Date	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Diffusion de l'information	Surveillance de la mise en œuvre des mesures environnementales et sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions de chantier ouvertes - Réseaux sociaux - Affichage communal 	À définir par le comité de pilotage en concertation avec les parties concernées : à fréquence trimestrielle à partir de la date d'entrée en vigueur.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - Le Comité de pilotage - L'assistance technique
Phase d'exploitation et d'entretien					
Diffusion de l'information	Avis sur l'avancement des phases de projet	<ul style="list-style-type: none"> - Ateliers participatifs - Rapport public - Réseaux sociaux 	À définir par le comité de pilotage en concertation avec les parties concernées : à partir de juillet 2027 et selon l'avancement des travaux.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - Le Comité de pilotage - L'assistance technique

6.3.3. Mécanismes de suivi et d'ajustement

Le plan de mobilisation fera l'objet d'un suivi régulier via :

- Des rapports de mobilisation annuelle, intégrant le nombre de consultations réalisées, les participants, les thématiques discutées et les réponses apportées ;
- Des revues annuelles de la stratégie de mobilisation, avec réajustement si nécessaire (ex. : en cas de conflits sociaux, de difficultés d'accès à l'information, ou de faible participation d'un groupe cible) ;
- Des indicateurs de performance, tels que :
 - Délais moyens de traitement des plaintes critiques (liées à la VBG/AES/HS) ;
 - Taux de participation au dialogue communautaire ;
 - Taux de participation des groupes vulnérables ;
 - Délais moyes de traitement des plaintes ;
 - Taux de résolution des plaintes ;
 - Etc.

6.3.4. Budget prévisionnel

Un budget spécifique sera dédié à la mise en œuvre du plan de mobilisation. Il couvrira notamment :

- La logistique des réunions et ateliers (lieux, matériel, traduction si nécessaire) ;
- La production et diffusion des supports d'information (affiches, brochures, campagnes médias) ;
- La rémunération des facilitateurs ou experts sociaux mobilisés ;
- Les outils numériques et les moyens de suivi.

La mise en œuvre du présent PMPP nécessite la mobilisation de ressources financières dédiées afin d'assurer la réalisation des activités de consultation, de communication, de gestion des plaintes, de renforcement des capacités et de suivi des engagements envers les parties prenantes. Le tableau ci-après présente le budget prévisionnel annuel associé à ces activités.

Tableau 26 : Budget prévisionnel annuel du PMPP

Activités/dépenses	Quantités	P. U. (TND)	TOTAL(TND)
Consultations publiques	5	6 000	30 000
Publicité dans les médias (radios, Journaux, réseaux sociaux)	6	2 000	12 000
Focus group, ateliers ciblés groupes (aspect genre)	4	3 000	12 000
Focus group (groupes vulnérables)	3	2 500	7 500
Frais d'édition (Roll-up, flyers, etc.)	VG	-	30 000
Renforcement de capacités / gouvernorat	2	4 000	8 000

Activités/dépenses	Quantités	P. U. (TND)	TOTAL(TND)
Formations et sensibilisation (fonctionnement du MGP, communication,	1/année dans le 5 première années = 5 un.	4 000,00	20 000
Evaluation de la Performance du PMPP (Enquêtes de satisfaction et retours des parties prenantes)	VG	-	40 000
Total		159 500	
Divers et imprévus (8%)		12760	
Total général		≈ 172 260	

6.4. Information des parties prenantes et supports de communication

6.4.1. Messages clés à diffuser

Les messages sont déclinés par groupe cible en tenant compte du niveau de connaissance, des préoccupations spécifiques, du canal de diffusion le plus approprié et de la langue ou du registre à utiliser.

Tableau 27 : Messages clés - Communautés riveraines (STEP Choutrana 2 et stations de pompage)

Message clé/Thématique de communication	Canal de diffusion	Langue / Registre
Les travaux de réhabilitation visent à améliorer les performances des ouvrages d'assainissement et à réduire les nuisances susceptibles d'affecter les riverains	Réunions d'information ou consultations ciblées lorsque la nature des travaux ou des interventions le justifie.	Arabe et français + supports visuels adaptés
Lorsque cela est possible, les riverains concernés seront informés à l'avance des interventions programmées susceptibles de générer des nuisances temporaires.	Affichage sur site ; réunions d'information	Arabe dialectal
Un mécanisme de gestion des plaintes est mis à la disposition des riverains afin de signaler toute préoccupation ou réclamation relative au projet. Les modalités de contact (boîte à suggestions, téléphone, adresse électronique dédiée et autres canaux disponibles) sont communiquées au public.	Affichage permanent sur les sites concernés et lors des activités de consultation et d'information	Arabe et français + supports visuels adaptés

Tableau 28 : Messages clés - Usagers du service d'assainissement

Message clé/Thématique de communication	Canal de diffusion	Langue / Registre
Le concessionnaire assure l'exploitation et la réhabilitation des ouvrages d'assainissement qui lui sont confiés afin de contribuer à l'amélioration des performances du service.	Médias locaux (radio, presse) ; réseaux sociaux ; site internet	Arabe / Arabe dialectal + français
En cas d'incident ou de réclamation relatif au service d'assainissement, les usagers peuvent contacter le MGP du concessionnaire ou les mécanismes de réclamation de l'ONAS	Affichage sur les sites concernés ; supports d'information du projet ; site internet du concessionnaire	Arabe / Arabe dialectal + français
Les rôles et responsabilités respectifs de l'ONAS et du concessionnaire sont précisés afin d'orienter les usagers vers l'interlocuteur compétent selon la nature de la demande ou de la réclamation.	Site internet du concessionnaire ; supports d'information du projet	Arabe / Arabe dialectal + français

Tableau 29 : Messages clés - Groupes vulnérables (femmes, personnes âgées, personnes handicapées, ménages précaires)

Message clé/Thématique de communication	Canal de diffusion	Langue / Registre
Toutes les parties prenantes, y compris les groupes vulnérables, peuvent accéder aux informations relatives au projet et participer aux consultations organisées dans le cadre du PMPP.	Consultations de proximité lorsque nécessaire ; associations locales ; structures de proximité	Arabe dialectal oral ; supports visuels adaptés lorsque pertinent
Un mécanisme de gestion des plaintes est mis à la disposition des parties prenantes afin de recueillir leurs préoccupations et réclamations relatives au projet. Des dispositions spécifiques sont prévues pour assurer le traitement confidentiel des plaintes sensibles, lorsque cela est nécessaire.	Permanences physiques ; relais associatifs ; délégués de quartier	Arabe dialectal ; supports adaptés pour personnes peu alphabétisées
Lorsque nécessaire, des modalités d'information et de consultation adaptées pourront être mises en œuvre afin de faciliter la participation des groupes vulnérables.	Associations féminines ; centres sociaux ; structures de proximité	Arabe dialectal

Tableau 30 : Messages clés - Agriculteurs utilisant les eaux usées traitées (EUT)

Message clé/Thématique de communication	Canal de diffusion	Langue / Registre
La qualité des eaux usées traitées fait l'objet d'un suivi conformément aux exigences réglementaires applicables et aux dispositions du contrat de concession.	Réunions d'information avec les GDA, le CRDA et les parties concernées lorsque nécessaire	Arabe dialectal ; supports visuels simplifiés lorsque pertinent
Les utilisateurs des EUT seront informés, lorsque cela est possible et pertinent, des situations susceptibles d'affecter les conditions d'utilisation des EUT	Coordination avec le CRDA les GDA et les structures concernées	Arabe dialectal

Message clé/Thématique de communication	Canal de diffusion	Langue / Registre
Toute préoccupation relative à la qualité des EUT peut être signalée via le MGP ou portée à la connaissance des organismes compétents.	Réunions d'information ; supports du MGP ; structures concernées	Arabe dialectal

Tableau 31 : Messages clés - Travailleurs directs AGUA et travailleurs des entreprises extérieures

Message clé/Thématique de communication	Canal de diffusion	Langue / Registre
Les conditions d'emploi et de travail sont mises en œuvre conformément à la législation tunisienne applicable, aux dispositions contractuelles et aux procédures du projet.	Accueil et induction des travailleurs ; affichage sur les sites ; supports d'information internes	Arabe et français ; supports visuels lorsque pertinent
Un mécanisme de gestion des plaintes est mis à la disposition des travailleurs. Les plaintes sensibles font l'objet d'un traitement confidentiel conformément aux procédures établies.	Canaux prévus par le MGP des travailleurs ; affichage sur les sites ; supports d'information internes	Arabe et français
Des mesures de prévention, de formation et de protection sont mises en œuvre afin de réduire les risques professionnels liés aux activités du projet.	Accueil sécurité ; causeries HSE ; affichage sur les sites ; formations périodiques	Arabe dialectal + supports visuels
Tout comportement de harcèlement, d'abus ou de violence est interdit. Les travailleurs sont encouragés à signaler toute situation préoccupante via les canaux prévus par le MGP des travailleurs.	Affichage sur les sites ; sessions d'information et de sensibilisation ; induction des travailleurs	Arabe et français

Tableau 32 : Messages clés - Autorités locales et institutionnelles (gouvernorats, municipalités, délégations)

Message clé/Thématique de communication	Canal de diffusion	Langue / Registre
Les rôles et responsabilités respectifs de l'ONAS et du concessionnaire sont présentés afin de permettre aux autorités concernées d'identifier l'interlocuteur compétent selon la nature des demandes, des réclamations ou des questions relatives au projet.	Réunions institutionnelles bilatérales ; correspondances officielles ; support d'information du projet	Français + arabe officiel
Les informations pertinentes relatives à la performance environnementale et sociale du projet peuvent être partagées avec les autorités concernées selon les besoins et les mécanismes de coordination prévus	Réunions de coordination ; correspondances officielles ; supports d'information du projet	Français + arabe
Les autorités concernées sont informées des incidents significatifs lorsque la nature	Correspondances officielles ; mécanismes de coordination institutionnelle	Français + arabe officiel

Message clé/Thématique de communication	Canal de diffusion	Langue / Registre
de l'événement le justifie et conformément aux procédures applicables.		
Les autorités locales et institutionnelles concernées peuvent être associées, lorsque nécessaire, aux consultations, aux réunions de coordination et aux exercices de préparation aux situations d'urgence en lien avec le projet.	Invitations officielles ; réunions de coordination ; correspondances officielles lorsque nécessaire	Français + arabe officiel

Tableau 33 : Messages clés - ONG et société civile

Message clé/Thématique de communication	Canal de diffusion	Langue / Registre
Les associations et organisations de la société civile constituent des interlocuteurs importants pour relayer les préoccupations et les attentes des communautés concernées par le projet.	Réunions de concertation ; échanges institutionnels lorsque nécessaire	Français + arabe
Des informations relatives à la performance environnementale et sociale du projet peuvent être mises à disposition selon les modalités de communication prévues par le PMPP.	Site internet ; supports d'information du projet ; consultations lorsque nécessaire	Français + arabe
Les associations et organisations de la société civile peuvent transmettre les préoccupations des communautés concernées et contribuer à l'amélioration du dialogue avec les parties prenantes.	MGP du projet ; réunions de concertation lorsque nécessaire	Français + arabe

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

La participation effective des groupes vulnérables aux processus de consultation est essentielle pour garantir une gouvernance équitable et inclusive du projet. Ces groupes, souvent marginalisés dans les processus décisionnels classiques, doivent bénéficier de conditions adaptées pour exprimer leurs préoccupations, attentes et suggestions. La stratégie proposée vise à éliminer les barrières à leur participation, renforcer leurs capacités et assurer une prise en compte réelle de leurs points de vue dans les décisions liées au projet.

a) Stratégies d'inclusion des groupes vulnérables

Afin de créer un environnement propice à leur participation significative, les actions suivantes seront mises en œuvre :

ACTION PROPOSEE	OBJECTIF
Sessions de sensibilisation et d'éducation ciblées	Renforcer la compréhension du projet, des enjeux environnementaux et sociaux, ainsi que des mécanismes de réclamation.
Accessibilité des lieux de consultation	Prévoir des lieux adaptés aux personnes à mobilité réduite et facilement accessibles (quartiers, centres communautaires).

ACTION PROPOSEE	OBJECTIF
Organisation de réunions à horaires flexibles	Prendre en compte les contraintes familiales et professionnelles pour maximiser la participation.
Méthodes de consultation diversifiées	Utiliser des entretiens individuels, focus groupes, questionnaires, réunions communautaires, etc.
Supports adaptés aux profils des participants	Traductions, langage simplifié, supports visuels ou audios pour les publics peu alphabétisés.
Communication dans des langues locales	Faciliter la compréhension et l'expression dans les langues parlées par les communautés.
Encouragement à la participation active	Inviter explicitement les participants à poser des questions et à formuler des recommandations.
Restitution des résultats des consultations	Partager les conclusions et expliquer les suites données aux préoccupations exprimées.
Partenariat avec des ONG locales spécialisées	Collaborer avec des acteurs expérimentés dans l'accompagnement des groupes vulnérables.
Équité dans la prise en compte des opinions	Garantir un traitement équitable des contributions dans les décisions finales.

b) Identification et suivi des groupes vulnérables

L'identification des groupes vulnérables reste limitée à ce stade préliminaire. Elle sera approfondie après le démarrage du projet, en concertation avec les autorités locales et la société civile, afin de cibler précisément les personnes ou communautés concernées. Des consultations spécifiques pourront être organisées à leur attention si nécessaire, avec un accompagnement dédié.

c) Focus spécifique : Intégration de la dimension genre

L'analyse des parties prenantes a mis en évidence que les femmes peuvent rencontrer certaines contraintes limitant leur accès à l'information et leur participation aux processus de consultation et de prise de décision. Ces contraintes peuvent être liées à des facteurs sociaux, familiaux ou organisationnels susceptibles d'affecter leur niveau de participation aux activités d'engagement des parties prenantes.

Dans ce contexte, l'intégration de la dimension genre constitue un enjeu important pour assurer une mise en œuvre inclusive et équitable du projet et garantir que les préoccupations des femmes soient prises en compte dans les processus de consultation et de communication.

À cet effet, les dispositions suivantes sont prévues : :

- Favoriser la participation des femmes aux activités de consultation et d'information organisées dans le cadre du PMPP ;
- Adapter, lorsque nécessaire, les modalités de consultation (horaires, lieux ou formats) afin de faciliter leur participation ;
- Veiller à ce que les supports d'information soient accessibles à l'ensemble des parties prenantes, sans distinction de genre ;

- Prendre en considération les préoccupations exprimées par les femmes lors des consultations et dans le cadre du mécanisme de gestion des plaintes ;
- Suivre, lorsque cela est pertinent, la participation des femmes aux activités de mobilisation des parties prenantes.

Cette approche vise à promouvoir une participation inclusive des femmes au processus d'engagement des parties prenantes à renforcer la pertinence sociale du projet et à répondre aux principes d'inclusion, d'équité et de participation promus par la NP1 (Évaluation et gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux) et la NP2 (Main-d'œuvre et conditions de travail) des Normes de Performance de la SFI.

d) Stratégies proposées pour assurer l'engagement des jeunes

L'implication des jeunes est essentielle pour garantir une participation dynamique, durable et représentative de la diversité générationnelle. Plusieurs approches sont proposées pour favoriser leur engagement :

- **Forums, ateliers et conférences éducatives** : Coorganisés avec des clubs ou associations de jeunes, ils offrent un espace d'échange et de compréhension du projet et de ses impacts.
- **Campagnes de sensibilisation ciblées** : Organisées dans les établissements scolaires, universitaires et auprès d'organisations de jeunesse, elles peuvent inclure des débats, présentations et concours éducatifs.
- **Programmes de stages et d'apprentissage pratique** : Offrir des stages sur site permettra aux jeunes d'acquérir une expérience concrète dans le domaine de l'assainissement, tout en renforçant leurs compétences professionnelles.
- **Plateformes numériques interactives** : Développement d'espaces en ligne (site internet, réseaux sociaux) pour diffuser l'information, recueillir les idées et favoriser la participation à distance.

Ces initiatives visent à favoriser l'appropriation du projet par les jeunes, à renforcer leur rôle dans le développement local et à créer des ponts entre le projet et les générations futures.

7. Communication de crise

7.1. Gestion de la situation de crise

Dans le cadre du lot 1 Tunis Nord, opéré par AGUA Service d'Assainissement, la gestion de crise constitue un volet stratégique essentiel du contrat de délégation de service public. Il s'agit, en premier lieu, d'identifier les ouvrages critiques – tels que les stations de pompage, les collecteurs principaux ou la station de traitement – et d'anticiper les conséquences d'éventuelles pannes ou incidents majeurs. À partir de cette analyse, des plans d'action d'urgence seront élaborés, afin de pouvoir intervenir rapidement et efficacement.

Un plan de crise spécifique est ainsi préparé en amont. Il définit, étape par étape, la conduite à adopter pour faire face à une situation critique.

Ces étapes sont les suivantes :

- i. Détecter la situation de crise et déclencher la procédure d'urgence ;

- ii. Mettre en place une cellule de crise opérationnelle ;
- iii. Prendre rapidement les décisions nécessaires et définir les actions prioritaires ;
- iv. Coordonner la mise en œuvre des actions sur le terrain ;
- v. Assurer une communication claire et continue, tant en interne qu'avec les partenaires institutionnels ;
- vi. Gérer la sortie de crise, puis tirer les enseignements pour améliorer le dispositif.

La cellule de crise est animée par le Directeur de Crise, et se réunit dès que la situation l'exige, dans une Salle de Crise dédiée située à proximité du centre de supervision de la société AGUA SERVICE D'ASSAINISSEMENT. Cette cellule regroupe les équipes clés d'AGUA SERVICE D'ASSAINISSEMENT, avec la possibilité de faire appel aux experts internes, ou à des appuis techniques nationaux. Un représentant de l'ONAS participe systématiquement aux travaux de la cellule de crise afin d'assurer l'interface avec l'autorité déléguée.

Ce dispositif permet une réactivité optimale et une coordination renforcée pour minimiser les impacts des incidents sur le service d'assainissement rendu aux usagers de Tunis Nord.

7.2. Processus de communication en situation de crise :

Le tableau ci-dessous présente le processus de communication en situation de crise.

Tableau 34 : Processus de communication en situation de crise

Quoi ?	Qui ?
i. Détecter l'événement pouvant être une situation de crise et prévenir l'encadrement.	Toute personne de la Société Concessionnaire
ii. Prévenir le Directeur Général ou le Directeur technique (DT).	L'encadrement de la Société Concessionnaire
iii. Décider de la mise en place du plan de crise et nommer un Directeur de crise.	Le Directeur Général ou le Directeur technique (DT).
iv. Constituer la cellule de crise.	Le Directeur général

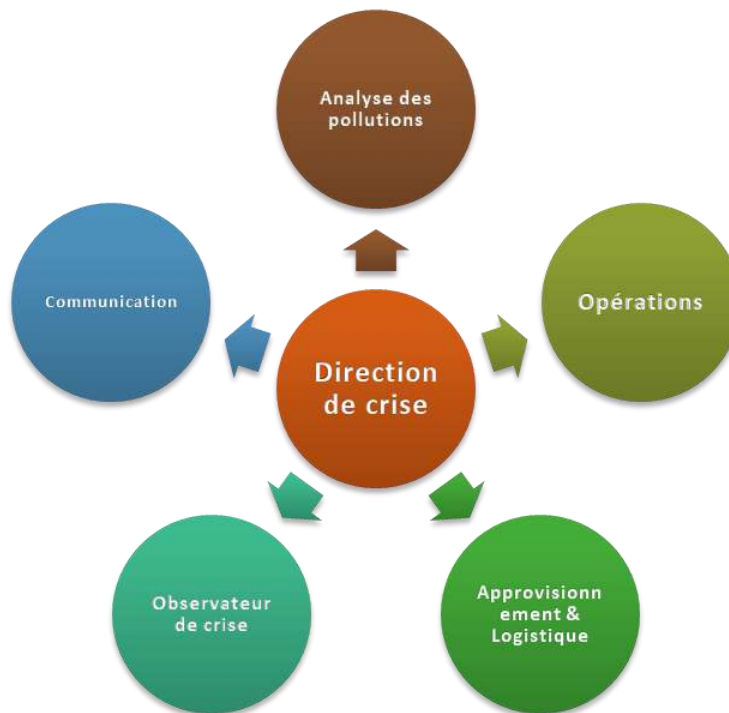


Figure 2 : Responsabilité de la direction des crises

7.3. La Cellule de Gestion de Crise

Dans le cadre du projet d'assainissement de Tunis Nord, AGUA Service D'ASSAINISSEMENT mettra en place une Cellule de gestion de crise, conçue pour intervenir immédiatement face à toute situation critique. Sa mission principale est d'assurer une réactivité optimale, en identifiant rapidement les problèmes émergents, en trouvant des solutions adaptées, et en garantissant la continuité et la fluidité du service même dans les circonstances les plus difficiles.

Au-delà de la gestion des crises techniques ou environnementales, cette cellule est également mobilisée pour traiter efficacement les plaintes adressées par l'ONAS, en apportant une réponse appropriée à chaque situation, avec rigueur et transparence.

La direction de crise est au cœur de ce dispositif. Elle regroupe le Directeur Général, entouré, si nécessaire, du Directeur Technique, du Directeur Administratif et Financier, du Responsable Environnemental et Social, du Responsable des Ressources Humaines, et de toute autre personne jugée pertinente. Cette direction évalue en temps réel la gravité de la situation, anime les réunions de crise, décide des actions à engager et assure le lien permanent avec l'ONAS.

Autour de cette direction, plusieurs entités spécialisées sont mobilisées :

- **Les opérations**, pilotées par le Directeur Technique et les responsables exploitations (responsable exploitation STEP, responsable exploitation réseaux et SP), qui coordonnent les équipes de terrain (les chefs d'équipes ou ouvriers dans la STEP) et veillent à l'efficacité des interventions.

- **L'analyse des pollutions**, assurée par le Responsable support technique processus, est chargée de la surveillance de la qualité de l'eau, des prélèvements et analyses en cas de pollution, et de la transmission rapide des résultats.
- **L'approvisionnement et la logistique**, encadrés par le responsable dédié, assurent l'approvisionnement en urgence (pièces, matériel, vivres) et la gestion des ressources nécessaires à la mobilisation des équipes.
- **La communication**, sous la responsabilité du chargé des relations institutionnelles, organise l'information interne et externe, en lien étroit avec l'ONAS, informe les clients et les médias, met en place un accueil téléphonique de crise, et centralise les retours.
- Enfin, **l'observateur de crise**, désigné parmi les équipes de soutien, synthétise les informations, rédige les comptes rendus chronologiques, relève les éventuelles anomalies et participe à la rédaction du rapport de fin de crise.

Dès le déclenchement de la cellule de crise, un système de concertation permanent avec l'ONAS est mis en œuvre. Toutes les actions sont rigoureusement consignées afin de permettre une analyse précise a posteriori et d'identifier les points d'amélioration.

Une réunion de sortie de crise est systématiquement organisée pour clore officiellement l'événement, tirer les enseignements nécessaires, éviter la répétition des incidents et renforcer la capacité de réaction des équipes.

8. Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes

La réussite des activités de mobilisation des parties prenantes repose sur la disponibilité de ressources humaines, financières et organisationnelles appropriées. Le présent chapitre identifie les moyens nécessaires pour la coordination, la communication et le suivi du PMPP tout au long du cycle de vie du projet.

8.1. Ressources financières

La mobilisation des parties prenantes nécessite un budget dédié, intégré dans les coûts globaux de mise en œuvre du projet de concession. Ce budget devra couvrir :

- la logistique des consultations publiques et ateliers (location de salles, matériel de présentation, restauration, etc.) ;
- la production et la diffusion des supports d'information (brochures, affiches, messages radios, capsules audiovisuelles) ;
- les frais de déplacement des équipes en charge de la mobilisation ;
- la rémunération des consultants, facilitateurs ou interprètes éventuellement nécessaires ;
- les investissements dans des outils numériques (plateforme de consultation en ligne, outils de sondage, bases de données pour le suivi).

Le budget fera l'objet d'un suivi régulier et pourra être ajusté en fonction de l'évolution des besoins, notamment en cas de révision du plan d'action ou d'intensification des activités de mobilisation.

8.2. Ressources humaines

La mise en œuvre efficace du PMPP repose également sur la mobilisation de profils compétents et clairement responsabilisés. Le tableau ci-dessous propose une structuration indicative des ressources humaines nécessaires.

Tableau 35 : Ressources humaines nécessaires à la mise en œuvre du PMPP

Profil	Rôle principal	Ressource
Coordonnateur du PMPP	Supervise la mise en œuvre du plan et la coordination avec les parties prenantes	Responsable environnementale et sociale
Chargé de communication	Produit les supports d'information et gère la diffusion (médias, réseaux sociaux)	Référent communication
Facilitateur local	Organise les consultations sur le terrain et anime les échanges avec les habitants	Responsable environnementale et sociale
Suivi-évaluation	Suit les indicateurs du PMPP et produit les rapports	Responsable environnementale et sociale

9. Mécanisme de gestion de plaintes « MGP »

9.1. Mise en place d'un MGP dédié à la population impactée par le projet

9.1.1. Objectif

Dans le cadre du projet de concession du Lot 1 Tunis Nord, il est essentiel de mettre en place un mécanisme efficace de gestion des plaintes (MGP) afin de traiter rapidement et équitablement les réclamations des populations et des parties prenantes concernées. Ce dispositif permet d'assurer une gestion transparente et accessible des plaintes, d'éviter les tensions inutiles et de privilégier des résolutions amiables avant tout recours judiciaire.

Le MGP vise à :

- Offrir aux citoyens et aux parties prenantes une plateforme claire et accessible pour déposer une plainte.
- Garantir une réponse rapide, efficace et adaptée aux préoccupations exprimées.
- Informer régulièrement les populations des résultats et mesures prises en réponse aux plaintes reçues.
- Respecter la culture locale et éviter toute forme de pression ou d'intimidation.
- Maintenir le droit des plaignants à recourir à des instances judiciaires si nécessaire, notamment en cas de plaintes liées à des violences basées sur le genre (VBG), à l'exploitation et aux abus sexuels (EAS) ou au harcèlement sexuel (HS).

Toutes les parties affectées par le projet seront informées des modalités du MGP dans le cadre des activités de mobilisation des parties prenantes, et une synthèse des réponses apportées aux plaintes sera rendue publique régulièrement.

9.1.2. Champ d'application et outils du MGP

Le MGP repose sur une diversité de canaux de dépôt des plaintes, garantissant accessibilité et confidentialité :

i. Modes de dépôt des plaintes :

- **En personne** : Dans les bureaux locaux de l'ONAS ou/et d'AGUA Service d'Assainissement.
- **Par téléphone** : Via la ligne de l'ONAS (1820) ou un numéro dédié de l'unité de gestion des plaintes d'AGUA (qui sera communiqué dès sa mise en service.).
- **Par courrier postal** : A l'ONAS ou/et au siège d'AGUA Services d'Assainissement, sis au Lot N° B El M'ghira B.P.: 180, 2082 Fouchana, Ben Arous, Tunisie..
- Via des **boîtes à plaintes** qui seront installées sur le site de la STEP Choutrana 2, ainsi que sur les sites d'exploitation des stations de pompage et dans les locaux d'exploitation associés.
- **Par courrier électronique** : à l'adresse électronique spécifique au MGP « plainte@agua.tn »..
- Sur le **site web de l'entreprise** (dès sa mise en ligne).

N.B. Les plaintes pourront être anonymes si le plaignant le souhaite.

N.B. Dans le cadre de la concession du Lot 1 Tunis Nord, deux mécanismes de gestion des plaintes coexistent : celui du **concessionnaire AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT**, mis en place dans le cadre du SGES et du PMPP, et celui de l'**ONAS**, en tant qu'autorité déléguée et gestionnaire institutionnel du service public d'assainissement. Afin d'éviter toute confusion pour les parties prenantes et de garantir un traitement efficace, traçable et coordonné des plaintes, les interactions entre ces deux dispositifs sont clarifiées comme suit : toute personne souhaitant déposer une plainte en lien avec les activités de la concession peut s'adresser indifféremment à l'un ou l'autre des deux mécanismes.

ii. Outils de suivi et de gestion des plaintes :

- **Un registre écrit** des plaintes pour assurer leur traçabilité et leur suivi.
- **Un formulaire de plainte**, qui sera disponible sur chaque chantier et dans les bureaux de l'ONAS et d'Agua.
- **Des procédures claires et accessibles** au public, qui vont définir le processus de dépôt, d'enregistrement, de traitement et de suivi des plaintes.
- **Des recours pour les plaignants insatisfaits**, avec la possibilité de saisir des instances judiciaires ou administratives si nécessaire.

9.1.3. Structure du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Pour assurer une gestion rigoureuse et transparente des plaintes, deux comités dédiés seront mis en place au sein d'AGUA Service d'Assainissement :

1. Le Comité de Gestion des Plaintes (CGP) :

- Présidé par le Directeur Général, ce comité est chargé d'examiner et de traiter les plaintes liées au fonctionnement du projet, aux infrastructures, aux services rendus et aux interactions avec les usagers.

- Le CGP analyse les réclamations, identifie les solutions adaptées et veille à leur mise en œuvre.

2. Le Comité d'Éthique et de Bonne Conduite (CEBC)

- Le Comité d'Éthique et de Bonne Conduite (CEBC), présidé par le Responsable Ressources Humaines (RRH) et rattaché à la Direction Administrative et Financière (DAF), est compétent pour traiter les plaintes relevant d'enjeux éthiques, disciplinaires ou liés aux conditions de travail, ainsi que les conflits internes.
- Toutefois, Les plaintes liées à l'Exploitation et aux Abus Sexuels (EAS) et au Harcèlement Sexuel (HS) seront prises en charge de manière distincte par le Responsable des Ressources Humaines, agissant en qualité de point focal dédié. Leur traitement, leur suivi et leur orientation seront assurés dans le strict respect des principes de confidentialité, de sécurité, de dignité et d'approche centrée sur le survivant, en dehors du circuit classique de traitement des plaintes. Ce responsable informe le Comité d'Éthique et de Bonne Conduite (CEBC) des plaintes EAS/HS tout en respectant les mêmes principes de confidentialité et de protection de la dignité des victimes.

Ces deux comités fonctionnent en coordination avec l'ONAS, afin de garantir un traitement équitable et efficace des réclamations et d'assurer un suivi systématique des mesures correctives mises en place.

9.1.4. Procédure de traitement des plaintes

Le projet de concession du Lot 1 Tunis Nord prévoit la mise en place d'un mécanisme structuré de résolution des conflits et de gestion des plaintes, accessible à toutes les personnes et organisations impactées par les activités du projet. Ce dispositif vise à offrir une alternative rapide et efficace à la voie judiciaire, tout en garantissant aux parties concernées la possibilité de saisir la justice si elles le jugent nécessaire.

Dans ce cadre, la participation de l'ONAS est essentielle, le contrat de concession définissant une interface claire entre l'ONAS et AGUA Service d'Assainissement, précisant les rôles et responsabilités de chaque entité. Cette collaboration garantit un traitement fluide et rigoureux des plaintes et permet d'assurer une réponse adaptée aux attentes des usagers.

La gestion des plaintes repose sur une série d'étapes clairement définies, assurant une traçabilité totale des réclamations et une résolution efficace des problématiques soulevées :

1. Réception et enregistrement des plaintes :

- L'ONAS reçoit les plaintes via son centre d'accueil téléphonique (1820) ou ses bureaux central ou régional et les enregistre dans une application de gestion partagée avec AGUA.
- Les plaintes reçues par d'autres canaux sont directement enregistrées par l'unité de gestion des plaintes d'AGUA. Cf. Annexe 4.
- Une fiche d'intervention (FI) est générée et transmise au service compétent.

2. Analyse et catégorisation des plaintes :

- Les plaintes sont classées par type (technique, environnementale, sociale, sécurité, travail, VBG/EAS/HS).
- Une enquête interne peut être lancée pour évaluer la situation.

3. Traitement et intervention :

- Les services compétents d'AGUA mettent en œuvre les actions correctives nécessaires.
- Un responsable d'intervention est désigné et un délai de résolution est fixé.

4. Communication au plaignant :

- Le plaignant est informé des mesures prises et du suivi effectué.
- Si la plainte nécessite un traitement approfondi, le Comité de Gestion des Plaintes est sollicité.

5. Clôture et archivage :

- Une fois la plainte résolue, les informations sont archivées dans un système numérique de gestion des plaintes.
- Un reporting régulier est transmis à l'ONAS pour assurer une traçabilité complète.

6. Suivi global et amélioration continue

- Analyse régulière des plaintes enregistrées pour détecter des tendances ou récurrences.
- Mise à jour du mécanisme en fonction des retours d'expérience.

7. Recours externe

Lorsque les plaignants estiment que leur plainte n'a pas été traitée de manière satisfaisante dans le cadre du MGP interne, ils sont informés de leur droit de recourir à des mécanismes externes indépendants, notamment :

- les autorités administratives compétentes ;
- les instances judiciaires nationales ;
- tout mécanisme de médiation ou de recours prévu par la réglementation en vigueur.

Le recours aux mécanismes externes est garanti à tout moment du processus et ne dépend pas d'un passage préalable par le MGP interne.

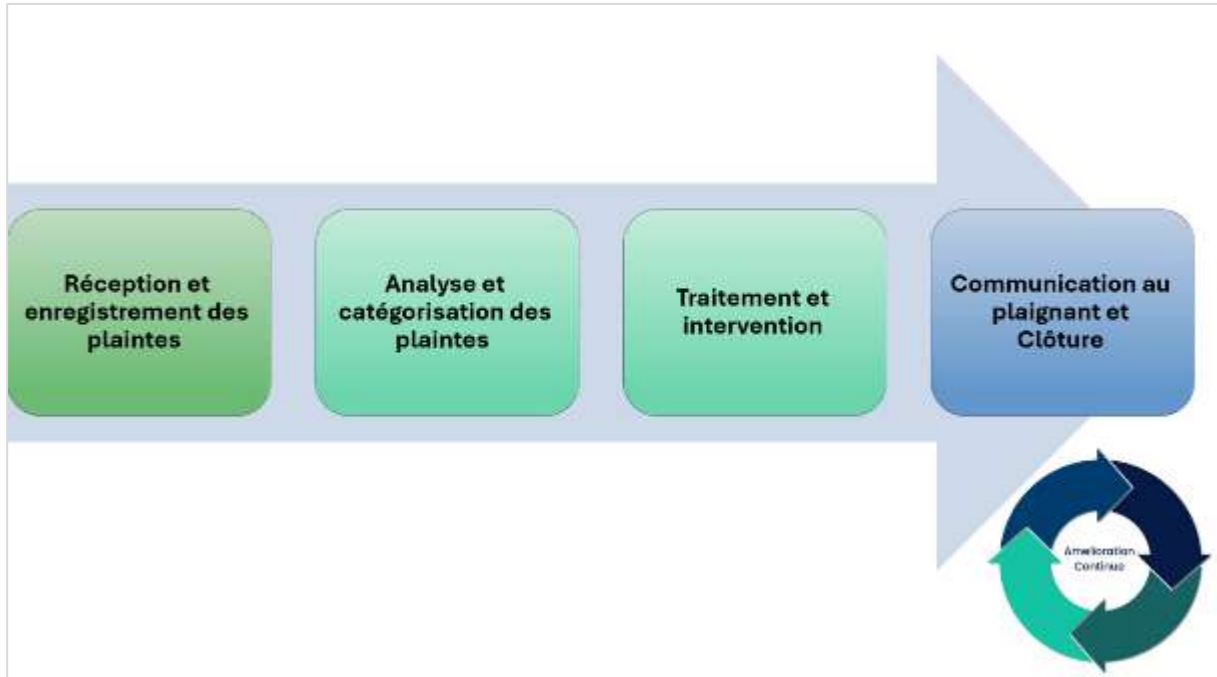


Figure 3 : Procédure de traitement des plaintes

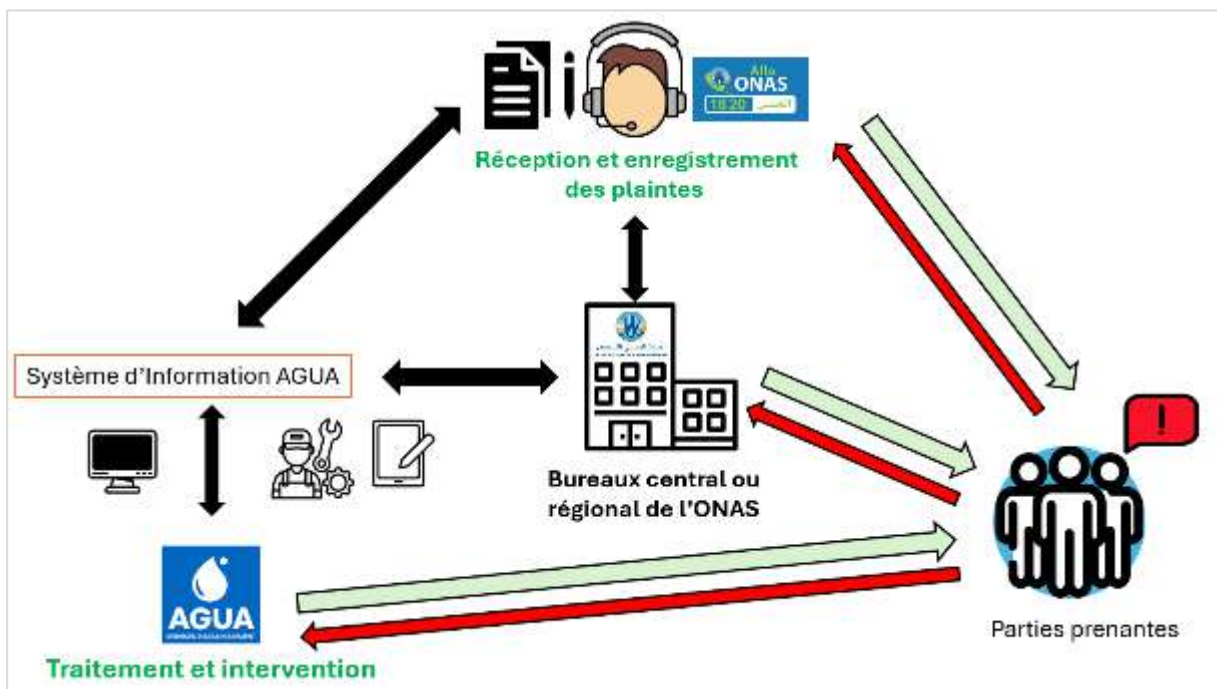


Figure 4 : Mécanisme de communication et de traitement des plaintes

9.1.5. Outils numériques et innovation dans la gestion des plaintes

Pour optimiser la gestion des réclamations et améliorer la transparence, AGUA Service d'Assainissement mettra en place un système numérique avancé permettant :

- ✓ Le suivi en temps réel des plaintes via une application intégrée avec les systèmes de l'ONAS.

- ✓ La digitalisation des réseaux, qui sera assurée grâce à l'intégration du Système d'Information Géographique (SIG) existant de l'ONAS, combinée à une solution de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO).
- ✓ L'utilisation d'outils numérique : les agents de terrain seront équipés d'ordinateurs, de tablettes ou de téléphones connectés, leur permettant d'accéder en temps réel aux bases de données et d'enregistrer instantanément les plaintes.

Ce Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) garantit une réactivité optimale, une gestion transparente et une traçabilité rigoureuse des plaintes. En offrant plusieurs canaux accessibles et en intégrant des outils numériques, il renforce la confiance des usagers et des parties prenantes dans la gestion de la concession.

Grâce à cette approche proactive, AGUA Service d'Assainissement, en collaboration avec l'ONAS, veille à apporter des réponses adaptées aux préoccupations des populations et à assurer un service d'assainissement de qualité pour tous.

9.2. Mise en place d'un MGP dédié aux travailleurs

Un élément clé dans la gestion du projet est l'engagement d'AGUA Service d'Assainissement envers ses futurs employés. À cet effet, la mise en place d'un mécanisme interne de gestion des plaintes (MGP) est essentielle pour garantir un environnement de travail sain, sécurisé et respectueux.

Ce mécanisme doit être structuré afin de permettre aux employés de signaler toute préoccupation ou conflit en toute confidentialité, sans crainte de représailles. Il doit permettre :

- Une prise en charge rapide et équitable des plaintes internes.
- L'identification des problématiques récurrentes afin d'adopter des mesures correctives et préventives.
- Une communication transparente sur les procédures de dépôt et de traitement des plaintes.

Les plaintes liées à des abus, harcèlement ou violences (EAS/HS, VBG) doivent être traitées avec une attention particulière, garantissant :

- Une stricte confidentialité des informations recueillies.
- La possibilité d'un dépôt anonyme ou via un intermédiaire (ex. représentant des travailleurs).
- Une orientation vers la justice si nécessaire, conformément à la législation en vigueur.

Le MGP dédié aux travailleurs est accessible à l'ensemble des personnes intervenant dans le cadre de la concession, sans distinction de statut contractuel, notamment :

- Les travailleurs directs d'AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT (CDI, CDD) ;
- Les travailleurs des entreprises extérieures et sous-traitants intervenant sur site ;
- Les travailleurs intérimaires et journaliers ;
- Les travailleurs les plus vulnérables, notamment ceux en situation précaire, les travailleurs peu alphabétisés ou maîtrisant insuffisamment le français.

Afin de garantir la crédibilité et l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs, AGUA Service d'Assainissement veille à assurer l'indépendance fonctionnelle du dispositif de traitement des plaintes.

À cet effet :

- Le traitement des plaintes est confié à un point focal désigné (Responsable RH, Responsable E&S ou autre référent formé), agissant de manière impartiale et indépendante de la hiérarchie directe des travailleurs concernés par la plainte ;
- En cas de conflit d'intérêt (notamment si la plainte concerne un supérieur hiérarchique direct ou un membre de la direction), le traitement est automatiquement confié à une instance alternative (comité MGP, direction générale ou entité externe si nécessaire) ;
- Les travailleurs ont la possibilité de recourir à des canaux alternatifs confidentiels (représentants des travailleurs, syndicats, canal externe) afin de garantir une liberté totale de signalement.

Par ailleurs, AGUA s'engage formellement à appliquer une politique de tolérance zéro vis-à-vis des représailles. Aucun travailleur ne pourra faire l'objet de sanctions, discrimination, intimidation ou traitement défavorable pour avoir déposé une plainte de bonne foi ou participé à une enquête.

Ces garanties sont :

- Communiquées à l'ensemble des travailleurs lors de la formation d'accueil (induction) et rappelées périodiquement ;
- Intégrées dans le Code de conduite et les procédures internes ;
- Contrôlées dans le cadre des audits internes et du suivi du SGES.

Des dispositions renforcées sont prévues pour les plaintes sensibles, notamment celles liées aux violences, abus et harcèlement (EAS/HS, VBG), incluant un traitement strictement confidentiel, un accès restreint à l'information, et, le cas échéant, le recours à des acteurs externes spécialisés, Cf. § 9.3.

La gestion des plaintes des travailleurs repose sur une série d'étapes clairement définies, assurant une traçabilité totale des réclamations et une résolution efficace des problématiques soulevées :

1. Réception de la plainte

- Mise à disposition de plusieurs canaux de dépôt : Formulaire papier, boîte à plaintes sécurisée, Adresse e-mail confidentielle, Ligne téléphonique dédiée, Entretien direct avec un responsable désigné ou un représentant des travailleurs, etc.
- Possibilité de plainte anonyme ou par intermédiaire (délégué du personnel, syndicat).
- Enregistrement immédiat de la plainte dans un registre confidentiel, avec date, nature de la plainte et canal de réception.

2. Accusé de réception

- Envoi d'un accusé de réception dans un délai de 48 heures (si l'identité du plaignant est connue).
- Rappel au plaignant de ses droits et des prochaines étapes.
- Garanties de confidentialité et de non-représailles rappelées.

3. Évaluation préliminaire

- Analyse initiale par le responsable du mécanisme ou un comité désigné pour :
 - Classer la plainte par type (relationnel, conditions de travail, AES, harcèlement, etc.).
 - Identifier l'urgence ou les risques (ex. violences ou menaces).
- Déclenchement immédiat de mesures de protection si la plainte est grave ou sensible (ex. cas de harcèlement ou de violence).

4. Enquête et traitement

- Désignation d'un enquêteur neutre ou d'un comité d'enquête interne.
- Recueil des témoignages, vérification des faits, consultation des preuves.
- Tenue d'une réunion d'audition avec les personnes concernées si nécessaire.
- Proposition de mesures correctives ou disciplinaires, avec implication de la direction si besoin.

5. Prise de décision et communication

- Rédaction d'un rapport d'enquête interne, incluant : Résumé des faits, décisions prises, mesures engagées.
- Communication du résultat de la plainte au plaignant dans un délai raisonnable.
- Appui et accompagnement proposés au plaignant (écoute, médiation, protection).

6. Clôture et archivage

- Clôture formelle de la plainte avec signature du plaignant (s'il le souhaite).
- Archivage sécurisé du dossier (accès limité, conservation dans un registre confidentiel).
- En cas de plainte grave (EAS/HS, VBG), mention spéciale et transmission éventuelle aux autorités compétentes, selon la législation Tunisienne en la matière.

7. Suivi global et amélioration continue

- Analyse régulière des plaintes enregistrées pour détecter des tendances ou récurrences.
- Mise à jour du mécanisme en fonction des retours d'expérience.
- Diffusion de bilans anonymisés (sans données personnelles) pour promouvoir la transparence.

9.3. Mise en place d'un MGP dédié aux AES/HS et violences basées sur le genre (VBG)

Les plaintes liées aux violences basées sur le genre (VBG), à l'exploitation et aux abus sexuels (EAS), ainsi qu'au harcèlement sexuel (HS) nécessitent une gestion particulièrement rigoureuse, garantissant aux victimes parmi les femmes et les enfants confidentialité, sécurité et prise en charge adaptée.

Les risques de EAS/HS/VBG dans le projet concernent principalement :

- Les travaux de construction et d'exploitation, impliquant des interactions entre travailleurs, riverains et usagers du service d'assainissement.
- Les relations avec les sous-traitants et fournisseurs, qui doivent être soumis aux mêmes règles strictes de prévention et de sanction.

Exemples de EAS/HS/VBG possibles :

- **Exploitation sexuelle** : il s'agit de tout abus ou tentative d'abus d'une position de vulnérabilité, de pouvoir ou de confiance à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de tirer profit monétairement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'autrui.
- **Abus sexuel** : l'intrusion physique réelle ou menacée de nature sexuelle, qu'elle soit par la force ou dans des circonstances inégales ou coercitives.
- **Harcèlement sexuel** : le harcèlement sexuel désigne toute remarque, avance ou comportement sexuel importun ou autre conduite verbale ou physique de nature sexuelle, susceptible de provoquer un sentiment d'humiliation ou d'intimidation ou d'être perçu comme tel par la personne visée.

9.3.1. Principes fondamentaux du MGP dédié aux EAS/HS/VBG

Les principes fondamentaux du MGP dédié aux **EAS/HS/VBG** sont :

- Confidentialité et anonymat garantis.
- Respect total de l'intégrité et du consentement des victimes.
- Priorité absolue à la sécurité physique et psychologique des plaignants.
- Accès immédiat à des services de prise en charge spécialisés (loi n°2017-58).

9.3.2. Processus de traitement des plaintes EAS/HS/VBG

L'objectif de cette procédure de traitement des plaintes est de garantir une réponse rapide, confidentielle, éthique et conforme à la législation en vigueur face à toute plainte liée à des comportements relevant des violences basées sur le genre (VBG), de l'exploitation et des abus sexuels (EAS) ou du harcèlement sexuel (HS), au sein du projet.

Les principales étapes de traitement des plaintes **EAS/HS/VBG** sont :

i. Réception et enregistrement de la plainte :

Toute plainte liée aux violences basées sur le genre est reçue avec la plus grande confidentialité. Elle peut être transmise directement au responsable du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) ou déposée dans un canal sécurisé (boîte à plaintes, numéro dédié).

Dès réception, un formulaire standardisé est rempli, incluant les informations disponibles sur la situation (date, lieu, personnes concernées, nature des faits) tout en respectant l'anonymat si la victime le demande. L'enregistrement est horodaté, codifié et classé en accès restreint.

ii. Entretien avec la victime et respect du consentement

Un entretien confidentiel est proposé à la victime dans un environnement sûr, en présence d'un personnel spécifiquement formé. Cet échange vise à mieux comprendre les faits, évaluer les besoins de la victime et clarifier ses attentes.

Si la victime choisit de ne pas poursuivre la démarche formelle, la plainte est classée sans suite, tout en restant enregistrée de manière confidentielle. La victime est informée qu'elle peut à tout moment relancer la procédure, si elle le souhaite.

iii. Orientation vers des services spécialisés

Si la victime donne son accord pour la poursuite du traitement de la plainte, elle est immédiatement orientée vers des structures spécialisées, publiques ou partenaires, assurant une prise en charge médicale, psychologique et/ou juridique.

Cette orientation est faite dans le respect de la confidentialité et avec un accompagnement humain. À ce stade, la procédure officielle est enclenchée selon les modalités prévues dans le projet.

iv. Traitement du dossier selon le statut de l'auteur présumé

Le traitement de la plainte varie selon le lien de l'auteur présumé avec le projet. Si la personne mise en cause est un employé du concessionnaire, une enquête interne est diligentée par les Ressources Humaines, en lien avec la cellule éthique du projet. En revanche, si l'auteur présumé relève d'une entreprise sous-traitante ou d'un fournisseur, l'entité concernée est saisie pour appliquer ses propres procédures disciplinaires, sous le contrôle du Concessionnaire. Dans tous les cas, le Code de conduite et éthique du projet s'applique pleinement.

v. Prise de mesures disciplinaires

Lorsque les faits sont confirmés, des mesures disciplinaires sont appliquées avec fermeté, dans le respect de la législation nationale. Celles-ci peuvent aller d'un avertissement formel à une rupture de contrat, en fonction de la gravité des actes commis. Le principe de tolérance zéro est systématiquement appliqué, et toutes les décisions sont prises en concertation avec les instances internes du projet, dans une logique de prévention des récidives et de justice pour la victime.

vi. Clôture du dossier et archivage

Une fois le traitement de la plainte finalisé, un rapport de clôture est rédigé par le responsable du MGP. Ce document synthétise les faits, les mesures prises et les résultats de l'enquête, en respectant strictement la confidentialité des personnes. Le rapport est transmis à l'ONAS pour validation et le dossier est ensuite classé dans un espace sécurisé, accessible uniquement à des personnes habilitées. La victime est tenue informée de l'issue du traitement si elle le souhaite

vii. Prévention et formation continue

Parallèlement au traitement des cas, le Concessionnaire met en œuvre une stratégie proactive de sensibilisation et de prévention. Des sessions régulières de formation sont organisées pour les employés, les sous-traitants et fournisseurs, afin de faire connaître les comportements à risque, les recours possibles et les responsabilités de chacun. Le Code de conduite et éthique est affiché dans les lieux de travail, et les dispositifs de signalement sont largement diffusés. Des partenariats avec des ONG spécialisées peuvent être mis en place pour renforcer l'efficacité du dispositif.

9.4. Accessibilité, confidentialité et protection des plaignants

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est conçu pour être accessible, inclusif, confidentiel et sécurisé, conformément aux exigences des standards IFC. À ce titre :

- Accessibilité :

Le MGP est accessible à l'ensemble des parties prenantes via des canaux diversifiés (guichets physiques, téléphone, e-mail, application, boîtes à plaintes, référents de proximité, (Cf. §9.1.2), adaptés aux différents profils d'utilisateurs.

Une attention particulière est accordée à l'accessibilité pour les groupes vulnérables, notamment les personnes analphabètes, les personnes âgées, les personnes en situation de handicap ou les populations marginalisées. À cet effet, des dispositifs spécifiques sont mis en place :

- Possibilité de dépôt de plaintes verbales auprès de facilitateurs communautaires ou de référents de proximité, chargés de formaliser la plainte par écrit ;
- Utilisation de supports visuels simplifiés (pictogrammes, affiches illustrées) pour expliquer le fonctionnement du MGP ;
- Mise à disposition de supports audio ou explications orales lors des campagnes de sensibilisation ou réunions communautaires ;
- Accompagnement individuel des personnes vulnérables pour la formulation et le suivi de leurs plaintes ;
- Accessibilité physique des points de dépôt (prise en compte des personnes à mobilité réduite lorsque applicable).

Ces mesures visent à garantir un accès équitable et inclusif au mécanisme de gestion des plaintes, indépendamment du niveau d'instruction, de la condition sociale ou des capacités physiques des parties prenantes.

Le dispositif est régulièrement évalué et adapté afin d'assurer son efficacité et son adéquation aux besoins des différentes catégories d'utilisateurs.

○ Confidentialité :

Toutes les plaintes sont traitées de manière confidentielle. Les informations personnelles des plaignants sont protégées et leur accès est strictement limité au personnel habilité. Des procédures spécifiques sont prévues pour les plaintes sensibles, notamment celles liées aux VBG/EAS/HS, avec des circuits de gestion sécurisés et restreints.

○ Anonymat :

Le dépôt de plainte peut se faire de manière anonyme. Aucun plaignant n'est tenu de divulguer son identité pour que sa plainte soit recevable et traitée.

○ Non-représailles :

Le dispositif garantit qu'aucune forme de représailles, discrimination ou traitement défavorable ne sera exercée à l'encontre des plaignants, témoins ou personnes concernées. Cette garantie est explicitement communiquée à l'ensemble des travailleurs, sous-traitants et parties prenantes.

○ Traitement des cas sensibles :

Les plaintes impliquant des relations hiérarchiques (ex. : superviseur) ou des cas de VBG/EAS/HS font l'objet de procédures spécifiques, assurant indépendance, confidentialité renforcée et orientation vers des services spécialisés, selon une approche centrée sur la personne concernée.

9.5. Précisions opérationnelles du MGP

Tableau 36 : Délais de traitement par type de plainte

Type de plainte	Accusé de réception	Réponse initiale	Clôture
Plainte technique courante (obstruction, débordement réseau)	24 heures	24 heures	24 heures
Plainte environnementale (odeurs, bruit, pollution)	48 heures	5 jours ouvrés	≤ 15 jours ouvrés
Plainte sociale (conditions de travail, relations communautaires)	48 heures	5 jours ouvrés	≤ 15 jours ouvrés
Plainte critique (VBG/EAS/HS)	Immédiat	48 heures ouvrables	Variable selon gravité, suivi continu
Plainte complexe nécessitant enquête approfondie	48 heures	5 jours ouvrés	≤ 30 jours ouvrés

Tableau 37 : Niveaux d'escalade et responsable

Niveau	Déclenchement	Responsable	Actions
Niveau 1 — Traitement opérationnel	Plainte courante, résolution technique immédiate possible	Responsable exploitation STEP / réseau et SP	Analyse de la réclamation, Intervention directe, clôture dans les délais contractuel, retour d'information au point focal MGP et au plaignant
Niveau 2 — Traitement MGP	Plainte non résolue au niveau 1 ou nécessitant investigation complémentaire, une coordination entre services ou un suivi spécifique	Responsable E&S / Point focal MGP	Enregistrement, enquête, analyse de la plainte, proposition de mesures correctives, communication au plaignant
Niveau 3 — Escalade à la Direction du Concessionnaire : Comité de Gestion des Plaintes (CGP)	Plainte complexe, récurrente ou impliquant des parties multiples	Directeur Général + Directeur technique + Responsable E&S + ONAS	Analyse collégiale, décision formelle, notification à l'ONAS
Niveau 4 — Recours externe	Plaignant insatisfait après épuisement des niveaux internes	Autorités compétentes / Justice	Orientation vers les instances judiciaires ou administratives ; droit garanti au plaignant

9.6. Indicateurs de suivi

L'efficacité du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) sera mesurée au moyen d'un ensemble d'indicateurs de performance, permettant à la fois de suivre l'évolution du dispositif, d'en évaluer l'efficacité et d'identifier rapidement les axes d'amélioration. Les indicateurs clés de performance du

MGP sont regroupés dans le tableau 36 « Indicateurs de performance environnementale et sociale » du SGES.

Les indicateurs spécifiquement dédiés au suivi du MGP sont les suivants :

Tableau 38 : Indicateurs spécifiquement dédiés au suivi du MGP

Indicateur	Cible	Fréquence de suivi
Taux de résolution des plaintes	Cible fixée à partir de la 2ème année d'exploitation ¹	Mensuelle / Reporting trimestriel
Délai moyen de traitement des plaintes	≤ 15 jours ouvrables en moyenne	Mensuelle / Reporting trimestriel
Délai moyen de traitement des plaintes liées aux obstructions de réseau et débordements	≤ 24 heures	Mensuelle / Reporting trimestriel
Délai moyen de traitement des plaintes critiques (VBG/ EAS/HS)	≤ 48 heures ouvrables, traitement confidentiel	Mensuelle / Reporting trimestriel
Nombre de plaintes formelles relatives aux nuisances olfactives	Cible fixée après la 1ère année d'exploitation	Mensuelle
Nombre de plaintes formelles relatives au bruit	Cible fixée après la 1ère année d'exploitation	Mensuelle
Nombre de plaintes reçues concernant les débordements et problèmes de réseaux	Cible fixée après la 1ère année d'exploitation	Mensuelle
Taux de participation des groupes vulnérables	Cible fixée à partir de la 2ème année	Semestrielle / Annuelle
Taux de participation au dialogue communautaire	Cible fixée à partir de la 2ème année	Semestrielle

Fréquence des évaluations et modalités de reporting

- **Mensuelle** : consolidation interne des données de réception, d'enregistrement et d'accusé de réception par les services concernés (exploitation, points de réception et Responsable E&S/point focal MGP), avec mise à jour du registre des plaintes ;
- **Trimestrielle** : analyse des indicateurs de traitement, de résolution et de nature des plaintes ; intégrés dans le rapport de suivi E&S trimestriel ; réunion de coordination MGP entre le concessionnaire et l'ONAS ;
- **Semestrielle** : enquête de satisfaction auprès des plaignants ayant obtenu une clôture ; analyse de la participation des groupes vulnérables et des communautés au dialogue ;
- **Annuelle** : évaluation globale de l'efficacité du MGP intégrée dans le rapport annuel de performance E&S ; mise à jour des procédures et canaux si nécessaire ; révision des cibles en fonction de la base de données constituée.

Les données seront consolidées et analysées par l'équipe en charge du MGP, puis transmises à l'ONAS et aux autorités concernées dans un rapport périodique.

Les indicateurs pourront être complétés ou ajustés au fur et à mesure du déroulement du projet, en fonction des retours d'expérience et des besoins identifiés.

¹ Il n'est pas possible d'établir une cible en l'absence d'historique des plaintes. Les cibles seront fixées à partir du premier trimestre de la deuxième année.

Les résultats seront intégrés dans les rapports de suivi environnemental et social, afin d'assurer une vision globale de la performance du projet en matière de gestion des plaintes et d'engagement des parties prenantes.

10. Besoins en renforcement des capacités

La mise en œuvre efficace du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) requiert que les différentes parties prenantes, notamment les équipes du projet, les institutions partenaires, les représentants locaux et les communautés, disposent des connaissances et compétences nécessaires pour participer de manière active, informée et inclusive au processus.

10.1. Objectifs du renforcement des capacités

L'objectif est de garantir une participation effective, inclusive et continue tout au long du cycle de vie du projet. Le renforcement des capacités visera notamment à :

- Améliorer la compréhension du projet et de ses enjeux socio-environnementaux ;
- Assurer une participation significative des groupes vulnérables ;
- Renforcer les compétences en matière de communication, de consultation et de gestion des retours ;
- Promouvoir une coordination fluide entre les parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre du PMPP.

10.2. Parties prenantes concernées

Les actions de renforcement des capacités viseront en priorité :

- **Le personnel de la société de projet et ses sous-traitants**, notamment ceux en charge de la communication, des aspects sociaux, environnementaux et de la gestion des plaintes ;
- **Les représentants de l'ONAS**, notamment les responsables régionaux impliqués dans la supervision de la concession ;
- **Les représentants des autorités locales et des communes**, en tant que relais terrain du projet ;
- **Les membres des communautés**, y compris les groupes vulnérables, à travers des sessions d'information adaptées ;

10.3. Thèmes de formation prioritaires

Les thématiques à renforcer incluraient, à titre indicatif :

Tableau 39 : Thèmes de formation prioritaires

Thème	Public cible
Approche participative et mobilisation communautaire	Société de projet, autorités locales, ONAS
Normes environnementales et sociales	Société de projet, ONAS, sous-traitants
Gestion des plaintes et accès aux mécanismes de recours	Société de projet, communes, facilitateurs
Communication inclusive et adaptée aux groupes vulnérables	Points focaux, facilitateurs, société de projet

Thème	Public cible
Techniques d'animation de réunions et de focus groupes	Facilitateurs, personnel terrain
Suivi-évaluation participatif des activités du PMPP	ONAS, société de projet, partenaires locaux
Déontologie, confidentialité et respect des opinions	Tous les acteurs impliqués

10.4. Suivi et mise à jour

Le plan de renforcement des capacités sera ajusté régulièrement à mesure de l'avancement du projet et en fonction des retours d'expérience terrain. Des évaluations périodiques permettront de mesurer l'efficacité des formations dispensées et d'identifier de nouveaux besoins.

11. Suivi et élaboration de rapport de mise en œuvre du PMPP

La mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), y compris le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), nécessite un suivi rigoureux et une mise à jour continue pour garantir une participation effective, une transparence dans la communication et une amélioration continue des interactions avec les parties prenantes.

11.1. Objectifs du suivi

Le suivi vise à :

- Évaluer l'efficacité des activités de mobilisation menées ;
- Mesurer le niveau d'engagement des parties prenantes ;
- Vérifier la prise en compte des préoccupations exprimées par les communautés ;
- Adapter les actions de mobilisation et de communication en fonction des résultats obtenus.

11.2. Indicateurs de suivi

Pour assurer un suivi pertinent et mesurable, des indicateurs clés de performance sont utilisés (voir tableau N°20).

11.3. Élaboration des rapports

Des rapports périodiques, principalement trimestriels, seront produits pour présenter l'état d'avancement du PMPP et du MGP. Ces rapports comprendront :

- Le récapitulatif des activités de mobilisation réalisées ;
- Les préoccupations exprimées et les réponses apportées ;
- Les mises à jour apportées au PMPP et au MGP ;
- Les difficultés rencontrées et les mesures correctives prises ;
- Les recommandations pour améliorer l'implication des parties prenantes.

Les rapports seront mis à la disposition :

- Des communautés affectées, via les canaux adaptés (réunions, plateformes numériques, etc.) ;
- De l'ONAS en tant qu'autorité de supervision ;

- Des partenaires techniques et financiers, pour assurer une conformité avec les exigences des NES.

11.4. Mécanisme de révision du PMPP

Le PMPP est un document évolutif. Il sera mis à jour :

- À la suite des résultats du suivi ;
- Lors de changements dans les composantes ou l'aire d'intervention du projet ;
- En réponse à des retours des parties prenantes ou à des événements imprévus.

Chaque version mise à jour sera communiquée aux parties prenantes concernées, en particulier celles directement affectées par les modifications du projet.

12. Consultation publique

L'implication du public et la prise en compte des préoccupations des communautés locales sont des éléments fondamentaux de l'évaluation environnementale et sociale du projet. Cette approche s'aligne avec les standards des bailleurs de fonds internationaux, qui insistent sur la nécessité d'une participation publique active et responsable dans le cadre des projets d'infrastructure d'assainissement.

Ainsi, les consultations menées doivent être organisées de manière rigoureuse et respectueuse des valeurs culturelles des parties prenantes concernées. Elles doivent garantir :

- Un accès facilité aux informations pertinentes et actualisées sur le projet.
- Un cadre d'échange ouvert, sans manipulation ni pression, permettant à chaque acteur de s'exprimer librement.
- Une représentation équitable des populations impactées, avec une attention particulière aux groupes vulnérables.

L'efficacité de ces consultations repose sur la capacité du projet à instaurer un climat de confiance, à assurer un suivi des préoccupations exprimées et à intégrer ces retours dans les décisions stratégiques du projet.

12.1. Outil utilisé lors des rencontres : Le guide d'entretien

Dans le cadre des consultations publiques menées pour le Lot 1 Tunis Nord, la planification des rencontres avec les parties prenantes a été soigneusement conciliée à l'aide d'un guide d'entretien structuré. Cet outil méthodologique a permis de garantir des échanges cohérents, constructifs et orientés vers des objectifs clairs.

L'utilisation de ce guide a facilité l'exploration approfondie des enjeux du projet, la compréhension des attentes des acteurs impliqués, ainsi que la collecte d'informations essentielles pour adapter les stratégies d'engagement et de communication.

Ce guide comprenait une série de questions préalablement définies, permettant d'encadrer les discussions de manière efficace :

- Pouvez-vous nous préciser votre compréhension du projet et ses principaux objectifs ?
- Quels sont, selon vous, les effets potentiels (positifs et négatifs) de ce projet ?

- Quelles sont les principales parties prenantes impliquées et quel est leur rôle ?
- Quel sera votre rôle dans la mise en œuvre du projet ?
- Quelles sont vos attentes vis-à-vis de ce projet et de ses résultats ?
- Avez-vous des préoccupations spécifiques concernant la mise en œuvre du projet ?
- Comment percevez-vous le mécanisme de gestion des plaintes ? Des améliorations sont-elles nécessaires pour renforcer son efficacité ?
- Quelles recommandations pourriez-vous formuler pour accroître l'intérêt des parties prenantes et dissiper d'éventuelles craintes liées au projet ?

Grâce à cette approche structurée, les échanges ont permis de recueillir une diversité de points de vue, d'identifier les préoccupations majeures des parties prenantes et d'obtenir des suggestions concrètes pour améliorer l'acceptabilité et l'efficacité du projet. Ce processus a renforcé la transparence du projet et facilité l'instauration d'un dialogue ouvert entre AGUA Service d'Assainissement, l'ONAS, les autorités locales et les usagers du service d'assainissement.

Le guide d'entretien est joint en annexe 3.

12.2. Les activités réalisées

Dans le cadre de la préparation du projet de concession du Lot 1 – Tunis Nord, plusieurs activités de mobilisation des parties prenantes ont été menées afin de favoriser une participation active et recueillir les attentes et préoccupations dès les premières phases du projet.

Deux consultations publiques officielles se sont tenues le 29 avril 2025 au niveau du gouvernorat de l'Ariana, et le 05 aout 2025 au niveau du gouvernorat de Tunis, en présence de représentants des autorités locales et régionales ainsi que d'institutions publiques. Ces réunions ont permis de présenter les objectifs et composantes du projet, d'expliquer les enjeux liés à la concession et de recueillir des contributions constructives.

En parallèle, des réunions bilatérales ont été organisées entre le concessionnaire et l'ONAS, en particulier avec les équipes techniques. Ces échanges ont permis de partager les contraintes actuelles d'exploitation, de clarifier les responsabilités futures et d'anticiper les modalités pratiques de transfert.

Des visites de terrain entre la période du 20 avril et du 10 aout 2025, ont été réalisées sur la plupart des sites (la station d'épuration (STEP) et stations de pompage). À cette occasion, des échanges directs ont eu lieu avec les agents en poste afin de mieux comprendre leurs conditions de travail, leurs contraintes et leurs besoins en matière d'amélioration des équipements et de sécurité.

Des rencontres informelles avec les riverains ont été aussi réalisé et ils ont permis de recueillir des témoignages sur les nuisances perçues à proximité des installations (bruit, odeurs, risques sanitaires) et d'identifier les attentes en matière de communication, de transparence et de réhabilitation des équipements.

Enfin, les équipes projet se sont appuyées sur le retour d'expérience de l'ONAS dans la mise en œuvre d'autres projets similaires pour intégrer des bonnes pratiques en matière de concertation locale, de gestion sociale des impacts et d'interaction avec les usagers.

Le tableau N°16, « Principales actions de mobilisation des PP réalisées dans le cadre du PMPP » résume les principales actions réalisées dans le cadre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP). Cf. § 6.1.

12.3. Les principales préoccupations des parties prenantes identifiées

Les différentes actions de mobilisation – comprenant les consultations publiques tenues à l'Ariana (29 avril 2025) et à Tunis (05 août 2025), ainsi que les visites de terrain et réunions techniques avec l'ONAS et le concessionnaire AGUA – ont permis d'identifier un ensemble de préoccupations et attentes récurrentes, organisées ci-après par grands thèmes :

- **Périmètre du projet et inclusion des zones sensibles** : Plusieurs communes (La Soukra, Raoued) ont demandé des précisions sur les zones couvertes par la concession, en s'interrogeant notamment sur l'intégration de quartiers non desservis, tels que Dar Fadhal, ou de zones confrontées à des difficultés majeures de gestion comme Bhar Lazrag, sujette à des épisodes fréquents d'inondations. Les participants ont exprimé le souhait que ces zones soient intégrées, à court ou moyen terme, afin de bénéficier des améliorations prévues par le projet.
- **Problèmes d'exploitation et nuisances actuelles** : Des préoccupations persistantes ont été exprimées par les autorités locales et les riverains au sujet des nuisances olfactives et sonores générées par certaines stations de pompage et la STEP de Choutrana 2, ainsi que par l'état de dégradation des infrastructures. Les participants ont insisté sur l'urgence de mesures correctives dès le démarrage de la concession, telles que la mise en place de systèmes de désodorisation performants et le renforcement des opérations d'entretien et de curage.
- **Connexions anarchiques et dysfonctionnements du réseau** : Des représentants institutionnels ont signalé que les raccordements non réglementés constituent un facteur majeur de surcharge hydraulique et de dysfonctionnement des systèmes de collecte. Ils ont recommandé l'intégration de cette problématique dans la conception des travaux de réhabilitation et dans les procédures d'exploitation afin de limiter les risques sur la performance globale.
- **Réhabilitation des réseaux vieillissants** : Plusieurs tronçons ont été cités comme nécessitant une intervention prioritaire, notamment le Boulevard de la République, la Route de Palestine et certaines zones du Kram. Les parties prenantes ont demandé que ces besoins soient pris en compte dans les futurs programmes d'investissement et que des calendriers clairs soient communiqués.
- **Plan de continuité du service et gestion des risques** : Le Gouverneur de Tunis a exprimé des interrogations quant à la capacité de l'ONAS à assurer la continuité du service public en cas de défaillance du concessionnaire (grève, crise majeure, Blackout électrique). Des attentes similaires ont été formulées concernant les mesures de prévention et d'intervention face à des incidents de pollution. Les parties prenantes ont souligné l'importance de disposer de plans d'urgence robustes, régulièrement mis à jour et opérationnels.
- **Réutilisation et valorisation des eaux traitées** : Plusieurs interventions ont porté sur la nécessité de définir un cadre clair et concerté pour la gestion et la réutilisation des eaux usées traitées, notamment pour l'irrigation agricole ou des usages urbains (arrosage, voirie). La mise en œuvre d'un traitement tertiaire à Choutrana 2 et la planification d'initiatives de valorisation avec le CRDA ont été perçues comme positives, mais les participants ont recommandé la

formalisation de ces pratiques dans un schéma global, intégrant des indicateurs de performance.

- **Transparence, gouvernance et communication** : Les parties prenantes ont insisté sur la nécessité d'une information régulière, accessible et proactive à toutes les étapes du projet, particulièrement durant les phases sensibles (travaux, changements d'opérateur). Elles ont également exprimé le besoin d'une clarification du rôle respectif de l'ONAS et du concessionnaire, ainsi que la mise à disposition de documents clés, tels que le contrat de concession et les dossiers techniques.
- **Canaux de communication et gestion des réclamations** : Les représentants municipaux ont exprimé le besoin de disposer de points de contact clairs pour les usagers. Des canaux variés (bureaux locaux, numéro vert, site web, application mobile) ont été jugés essentiels pour garantir une interaction fluide et un suivi systématique des plaintes, avec un engagement de réponse documentée pour chaque demande.
- **Renforcement des capacités et transfert de savoir-faire** : L'importance de développer les compétences locales a été soulignée afin de garantir la pérennité des acquis du projet. Les acteurs ont salué l'intégration, dans le partenariat public-privé, d'un dispositif de transfert progressif de technologies et de méthodologies vers les équipes locales.

De manière générale, les parties prenantes ont rappelé que l'acceptabilité sociale du projet dépendra de sa capacité à répondre aux besoins concrets des populations, à améliorer durablement la qualité du service d'assainissement, et à garantir la transparence et la concertation tout au long de sa mise en œuvre.

12.4. Synthèse analytique des consultations — Suivi des préoccupations et influence sur le PMPP

Les consultations menées entre avril et août 2025 ont directement influencé la conception du présent PMPP et la structuration des engagements du concessionnaire. Le tableau ci-après présente, pour chaque préoccupation majeure identifiée, son statut de traitement et son influence sur le projet.

Tableau 40 : Synthèse analytique des consultations

Préoccupation identifiée	Retenue	Influence sur le projet ou le PMPP	Motif de non-prise en compte (si applicable)
Nuisances olfactives et sonores STEP et SP	Oui	Renforcement de l'information des riverains et intégration de ces préoccupations dans les activités de suivi environnemental et de gestion des plaintes prévues par le SGES et le PMPP	—
Clarification du périmètre de la concession (zones non desservies, Dar Fadhal, Bhar Lazrag)	Partiellement	Le périmètre de la concession est fixé contractuellement et ne peut être modifié dans le cadre du présent PMPP ; cependant, les zones citées ont été signalées à l'ONAS pour intégration dans les futurs programmes d'extension	Extension du périmètre hors champ de compétence du concessionnaire ; relève des décisions stratégiques de l'ONAS
Raccordements anarchiques et surcharge hydraulique	Oui	Intégration d'une procédure de signalement des branchements illicites (art. 32.6 du contrat) ; notification à l'ONAS, l'ANCSEP et l'ANPE dans les 5 jours ouvrés ; consignation dans les comptes rendus techniques trimestriels	—

Préoccupation identifiée	Retenue	Influence sur le projet ou le PMPP	Motif de non-prise en compte (si applicable)
Plan de continuité du service en cas de défaillance du concessionnaire	Oui	Plan de Gestion des Situations d'Urgence (PGSU) intégré au SGES ; scénarios d'urgence documentés incluant coupure électrique, défaillance équipements et by-pass ; coordination avec l'ONAS et la Protection civile	—
Réhabilitation des réseaux vieillissants (Boulevard de la République, Route de Palestine, Kram)	Partiellement	Les besoins identifiés ont été remontés à l'ONAS pour intégration dans les futurs travaux ;	Relève des décisions stratégiques de l'ONAS
Valorisation des eaux usées traitées (EUT) et traitement tertiaire	Oui	Intégration des risques liés aux EUT dans l'évaluation des impacts E&S ; coordination avec le CRDA et les GDA prévue dans le PMPP ;	—
Transparence, gouvernance et accès au contrat de concession	Oui	Renforcement des actions de communication et d'information des parties prenantes sur le projet, le mécanisme de gestion des plaintes et les modalités d'engagement.	La divulgation intégrale du contrat de concession relève de la décision de l'ONAS en tant qu'autorité délégante
Canaux de communication et gestion des réclamations	Oui	MGP multicanal mis en place (email plainte@agua.tn , boîtes physiques, téléphone dédié, etc.) ; délais de traitement définis par type de plainte ; articulation avec le MGP de l'ONAS documentée dans le PMPP	—
Amélioration des conditions de travail et sécurité des agents	Oui	Plan de Gestion des Travailleurs (PGT) intégré au SGES ; plan SST couvrant l'ensemble des risques professionnels identifiés ; visites médicales et vaccinations obligatoires pour les travailleurs exposés	—
Renforcement des capacités et transfert de savoir-faire	Oui	Plan de formation et sensibilisation E&S intégré au SGES ; formation obligatoire pour tous les travailleurs avant mobilisation ; coordination avec l'ONAS pour les modules de renforcement institutionnel	—
Inclusion des zones à contrainte spécifique (Bhar Lazrag — inondations)	Partiellement	Les risques d'inondation et de surcharge hydraulique ont été intégrés dans l'évaluation des risques climatiques du SGES et dans les scénarios d'urgence du PGSU	L'extension de la couverture à ces zones relève des décisions stratégiques de l'ONAS et des futurs programmes d'investissement

Le tableau ci-dessous synthétise les activités de mobilisation réalisées et des préoccupations identifiées.

Tableau 41 : Synthèse des activités de mobilisation réalisées et des préoccupations identifiées

Activité réalisée	Type de participants	Objectif de l'activité	Principales préoccupations identifiées	Statut de traitement des préoccupations
Consultation publique – Gouvernorat de l'Ariana	Gouverneur, représentants des municipalités, services techniques régionaux, ministère de l'Agriculture, etc. Cf. Annexe 2.	Présenter les objectifs et composantes du projet de concession ; expliquer le rôle du concessionnaire et les limites du périmètre ; recueillir les attentes locales	- Clarification sur le périmètre du projet (zones non desservies, Dar Fadhal, bassins pluviaux) ; - Demande de liste détaillée des ouvrages concernés ; - Nuisances olfactives persistantes (STEP et stations de pompage) ; - Gouvernance et accès au contrat de concession ; - Attentes d'extension du réseau dans les futurs programmes ONAS.	+ Nuisances : intégré au SGES (prises en compte dans l'analyse des impacts environnementaux et sociaux ainsi que dans les dispositifs de gestion des plaintes et d'information des parties prenantes) - Périmètre : hors champ concessionnaire, signalé à l'ONAS - Accès contrat : divulgation partielle selon décision ONAS
Consultation publique – Gouvernorat de Tunis	Gouverneur, secrétaires généraux de municipalités, représentants des communes, ONAS, CRDA, etc. Cf. Annexe 2.	Présenter les objectifs et composantes du projet de concession ; expliquer le rôle du concessionnaire et les limites du périmètre ; recueillir les attentes locales	- Inclusion des zones à forte contrainte (Bhar Lazrag) ; - Problématique des raccordements anarchiques ; - Plan de continuité en cas de défaillance du concessionnaire ; - Gestion des risques de pollution et plans de prévention ; - Valorisation et usages des eaux traitées ; - Modalités de communication avec les usagers ; - Réhabilitation des réseaux vieillissants ; - Pérennisation de l'approche tertiaire et extension à d'autres STEP ; - Transfert de savoir-faire et clarification du rôle du concessionnaire.	+ Raccordements : procédure art. 32.6 intégrée + Continuité : PGSU documenté + EUT : Les attentes relatives aux EUT ont été prises en compte dans la stratégie d'engagement des agriculteurs + coordination CRDA - Réseaux vieillissants : remontés à l'ONAS - Bhar Lazrag : intégré dans risques climatiques SGES
Réunions techniques ONAS – AGUA	Équipes techniques de l'ONAS, responsables du concessionnaire AGUA, bureaux d'études	Ajuster le contenu technique et opérationnel des études ; préciser les engagements contractuels et les responsabilités respectives	- Amélioration des conditions de travail et sécurité des agents ; - Séquencement des travaux de réhabilitation et exploitation ; - Gestion des nuisances pendant les travaux ; - Responsabilités respectives dans la gestion des plaintes.	+ Conditions de travail : PGT et plan SST intégrés + Nuisances travaux : mesures d'atténuation PGES-TIRE + Plaintes : MGP articulé ONAS/AGUA documenté

PMPP - Concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif - Lot 1 : Nord

Activité réalisée	Type de participants	Objectif de l'activité	Principales préoccupations identifiées	Statut de traitement des préoccupations
Visites de terrain – STEP Choutrana 2 et stations de pompage	AGUA et bureaux d'études	Évaluer l'état des infrastructures, identifier les besoins en réhabilitation et en sécurisation, et comprendre les contraintes d'exploitation	-Conditions de sécurité insuffisantes ;- Manque d'entretien des équipements ;- Impact du passage du contrat vers le concessionnaire sur les travailleurs actuels	+ Sécurité : plan SST et TIRE prioritaires + Travailleurs : PGT couvrant la transition et reprise du personnel
Visites de terrain – le voisinage de la STEP Choutrana 2 et des stations de pompage	AGUA et bureaux d'études	Recueillir des témoignages sur les nuisances perçues à proximité des installations	- Nuisances olfactives et sonores ;- Attentes de solutions rapides et durables pour améliorer la cohabitation avec les installations.	+ Intégrés dans les actions du TIRE + MGP accessible aux riverains pour signalement continu

12.5. Engagement continu des parties prenantes

Afin d'assurer une participation durable, inclusive et efficace, le Concessionnaire mettra en œuvre un dispositif d'engagement continu des parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet. Cet engagement ne se limitera pas à la phase de préparation, mais s'étendra à toutes les étapes : mise en œuvre, exploitation et suivi.

Un calendrier détaillé des actions de concertation sera élaboré dans le cadre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP). Ce calendrier précisera :

- Les échéances clés du projet (lancement, phases de travaux, mise en service),
- Les moments de concertation prévus (consultations publiques, ateliers participatifs, réunions thématiques),
- Les mécanismes d'alerte et d'information destinés aux populations affectées (notifications préalables, bulletins d'information, communication de proximité).

Le Concessionnaire utilisera des modes de communication adaptés aux différents profils de parties prenantes, notamment :

- Des rencontres en présentiel dans les localités concernées ;
- Des outils numériques (emailing, webinaires, plateformes participatives) ;
- Des supports visuels et linguistiques accessibles (affiches, brochures en langue locale, messages audio) ;
- La mobilisation des médias locaux pour relayer les avancées du projet et inviter à la participation.

Chaque étape de consultation s'accompagnera d'un retour structuré aux parties prenantes, sous forme de comptes rendus synthétiques diffusés largement, afin d'assurer la transparence, la redevabilité et la prise en compte effective des préoccupations exprimées.

Enfin, le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) restera activé en continu, comme canal permanent de dialogue et de régulation, garantissant une réponse rapide aux préoccupations nouvelles pouvant émerger au cours de la mise en œuvre du projet.

Tableau 42 : Calendrier de mobilisation des parties prenantes et diffusion d'informations

Phase du projet	Activités principales	Méthodes / outils utilisés	Parties prenantes ciblées	Périodicité / calendrier	Date prévisionnelle
Pré-démarrage <i>(contractualisation et mobilisation du concessionnaire)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Information sur le périmètre du projet et ses composantes • Identification affinée des parties prenantes locales 	- Réunions d'information	Autorités locales, ONAS, Agua, institutions locales, riverains, usagers	Quelques mois avant le démarrage	Durant la période entre la signature du contrat et l'entrée en vigueur
Démarrage de l'exploitation et des travaux initiaux	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement officiel du projet • Présentation du calendrier des travaux • Recueil des premières réactions 	<ul style="list-style-type: none"> - Consultation publique - Affichage communal - Réseaux sociaux 	Communes concernées, riverains, usagers, associations locales	Mois 1 à 3	Prévision Septembre 2026
Phase des travaux initiaux de remise en état TIRE <i>(12 mois)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi participatif des travaux • Information sur les perturbations temporaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions de chantier ouvertes - Réseaux sociaux - Affichage communal 	Travailleurs, riverains, associations locales	Trimestriel	Prévision entre juillet 2026 et juillet 2027
Préparation de l'étude d'impact environnemental et social des travaux complémentaires	<ul style="list-style-type: none"> • Avis de perception et compréhension du projet • Préoccupations, craintes, attentes, avis et suggestions 	- Consultations publiques	<ul style="list-style-type: none"> - Autorités locales - ONAS et société concessionnaire - Établissements gouvernementaux régionaux et locaux - Société civile et ONG - Institutions privées - Syndicats - Comité de pilotage - Spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale 	À définir par le comité de pilotage en concertation avec les parties concernées	Décembre 2026

Phase du projet	Activités principales	Méthodes / outils utilisés	Parties prenantes ciblées	Périodicité / calendrier	Date prévisionnelle
Préparation de l'autorisation d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> • Avis de perception et compréhension du projet • Préoccupations, craintes, attentes, avis et suggestions 	- Affichage	<ul style="list-style-type: none"> - Autorités locales - ONAS et société concessionnaire - Ministère de l'Industrie - Sécurité civile - Société civile et ONG - Comité de pilotage - Spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale 	À définir par le comité de pilotage en concertation avec les parties concernées	3 ^{ème} trimestre 2027
Travaux complémentaires (max. 36 mois)	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions thématiques sur les performances environnementales attendues (bactériologie, NTK, Pt) • Suivi des engagements sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Focus groupes - Réseaux sociaux - Sessions de sensibilisation 	ONAS, société civile, services techniques, citoyens	Tous les 6 mois	Décembre 2026 – juillet 2029
Phase d'exploitation stabilisée	<ul style="list-style-type: none"> • Bilan de mi-parcours • Enquêtes de satisfaction • Présentation des résultats environnementaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Ateliers participatifs - Rapport public - Réseaux sociaux 	Tous publics, institutions, bailleurs	À mi-parcours et en fin de période triennale	Juillet 2027-juillet 2036 (fin de contrat)

13. Conclusion

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) élaboré dans le cadre du projet de concession du Lot 1 – Tunis Nord constitue un pilier fondamental pour une gouvernance inclusive, transparente et efficace. Il repose sur une stratégie structurée de dialogue et d'engagement continu avec l'ensemble des acteurs concernés – institutions publiques, collectivités locales, société civile, riverains, usagers et personnel impliqué.

Ce plan vise à garantir que chaque partie prenante soit informée de manière claire, puisse exprimer ses attentes, ses préoccupations ou ses réclamations, et contribue ainsi activement au bon déroulement du projet. Il s'appuie sur des mécanismes robustes de communication, de concertation et de gestion des plaintes, intégrant des outils adaptés aux différents publics, y compris les groupes vulnérables.

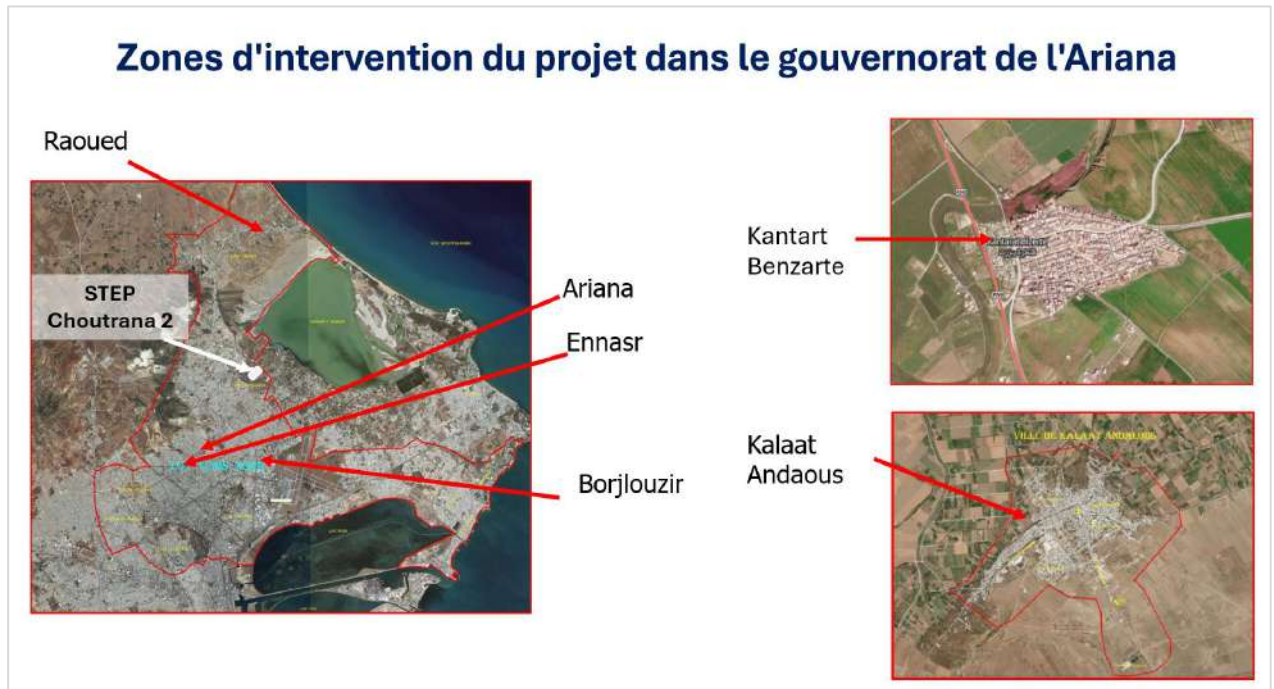
L'approche adoptée favorise une participation constructive à toutes les étapes du projet, de la préparation à la phase d'exploitation, en passant par les travaux de réhabilitation et d'extension. Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), intégré au PMPP, renforce la capacité du projet à anticiper et à résoudre les conflits potentiels, en portant une attention particulière aux risques sociaux sensibles, notamment les violences basées sur le genre (VBG) et les abus d'autorité.

Le succès de ce plan dépendra de son actualisation régulière, de l'implication active du concessionnaire AGUA Service d'Assainissement, de l'ONAS, ainsi que des parties prenantes locales. Une communication continue, transparente et adaptée, alliée à un suivi rigoureux des engagements pris, permettra de maintenir un climat de confiance et de soutien autour du projet.

En adoptant une démarche d'amélioration continue et en valorisant les retours du terrain, le PMPP se positionne comme un outil de gouvernance responsable et un facteur clé de réussite pour le projet de concession du Lot 1 – Tunis Nord. Il contribue non seulement à la réduction des risques sociaux et environnementaux, mais également à renforcer l'acceptabilité et l'appropriation du projet par les communautés concernées.

ANNEXES

Annexe 1 : Cartographie des Zones du projet



Annexe 2 : PV de la consultation publique

Cf. dossier des annexes

Objet : Présentation du projet de concession pour l'exploitation des ouvrages d'assainissement collectif – Lot 1 : Tunis Nord (Gouvernorat de l'Ariana) – Introduction au volet environnemental et social

Date : 29 avril 2025

Lieu : Siège du Gouvernorat de l'Ariana

Encadrement : ONAS – Société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT

Participants : Un total de **30 personnes** a participé à cette réunion, comprenant :

- Le Gouverneur de l'Ariana et des représentants des autorités locales « les délégués » ;
- Des représentants de certaines municipalités ;
- Des représentants de l'ONAS et des membres du comité de pilotage du projet de concession des ouvrages d'assainissement collectif ;
- Des représentant du concessionnaire (la société de projet) : la Société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT.

La liste complète des participants est en annexe du présent procès-verbal.

1. Ouverture de la séance

La séance a été ouverte par Monsieur le Gouverneur de l'Ariana, qui a souhaité la bienvenue à l'ensemble des participants.

Monsieur Sami Ghariaini, Directeur du projet de concession auprès de l'ONAS, a ensuite présenté le cadre général du projet de concession relatif au Lot Tunis Nord, en mettant particulièrement l'accent sur les interventions prévues dans le gouvernorat de l'Ariana. Il a rappelé les principaux objectifs du projet, notamment la réhabilitation des infrastructures d'assainissement, la préservation de l'environnement et l'amélioration durable des services publics d'assainissement au profit des citoyens.

2. Présentation du projet

La présentation, animée par le bureau d'études RYADA Business Engineering, a suivi la chronologie listée ci-dessous. Le support de présentation est joint en annexe du présent procès-verbal :

1. Cadre général du projet de concession,
2. Objectifs généraux du projet de concession,
3. Les spécificités du projet de concession - Lot 1 : Tunis Nord,
4. Présentation du concessionnaire du lot 1 Tunis Nord,
5. Composantes et étapes de la mise en œuvre du projet,
6. Spécificité du projet pour le gouvernorat de l'Ariana,
7. Présentation du volet environnemental et social du projet.

3. Discussion et points soulevés

Les échanges qui ont suivi la présentation ont permis de recueillir plusieurs remarques et questions. Pour plus de clarté, ces points sont présentés ci-dessous par thématiques clés abordées au cours de la séance.

Thématique 1 : Périmètre du projet et bénéficiaires

Question(s) soulevée(s) :

Plusieurs représentants des communes ont exprimé leur souhait de voir le réseau d'assainissement étendu aux zones actuellement non desservies :

- La commune de La Soukra a notamment demandé si le quartier de Dar Fadhal est inclus dans le périmètre du projet.
- Le délégué de Raoued a, quant à lui, questionné l'intégration des bassins d'eaux pluviales dans la concession.

Réponse de l'ONAS / Bureau d'Études :

- Dar Fadhal bénéficiera d'un projet d'assainissement distinct, qui ne fait pas partie du présent projet de concession.
- Les bassins d'eaux pluviales ne sont pas concernés par la concession.
- Le projet actuel se limite à la réhabilitation et la maintenance des infrastructures existantes (STEP, stations de pompage, réseaux) dans une logique d'obligation de résultats pour le concessionnaire.
- Aucun volet d'extension du réseau d'assainissement n'est prévu dans ce cadre. Ces projets relèvent de la planification propre à l'ONAS, en dehors du périmètre de cette concession.
- Le concessionnaire peut prendre en charge de nouveaux ouvrages situés dans son périmètre, sous réserve d'un accord sur les conditions financières. Leur intégration est formalisée par un avenant au Contrat et une mise à jour de l'inventaire.

Thématique 2 : Gestion du projet

Question(s) soulevée(s) :

Un représentant de la direction régionale de l'Équipement ainsi qu'une représentante du ministère de l'Agriculture ont demandé si le concessionnaire réalisera les travaux de réhabilitation avant le démarrage de l'exploitation, ou si ces deux volets seront menés en parallèle. Ils ont également interrogé sur la possibilité d'accélérer la réalisation des Travaux Complémentaires (TC), actuellement prévue sur une période de 36 mois.

Réponse du Bureau d'Études :

Le concessionnaire débutera l'exploitation des ouvrages (STEP et stations de pompage) dans leur état actuel, tout en engageant simultanément les travaux initiaux de réhabilitation. Ces travaux sont prévus sur une période de 12 mois à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat.

Concernant les travaux complémentaires, le délai de 36 mois représente une durée maximale. Ce délai a été défini pour permettre d'atteindre les obligations de performance, notamment en matière de qualité bactériologique et de conformité aux paramètres d'azote total NTK et phosphore total (Pt).

Question soulevée par plusieurs représentants communaux (Raoued, Ariana Ville, La Soukra) :

Qui sera l'interlocuteur direct pendant la mise en œuvre du projet : l'ONAS ou le concessionnaire ?

Réponse apportée :

Conformément au mécanisme de communication et de gestion des plaintes présenté, les deux parties — l'ONAS et le concessionnaire AGUA — seront des interlocuteurs pour les parties prenantes, selon la nature des requêtes ou des problèmes soulevés. L'ONAS assurera un rôle de supervision et de coordination générale, tandis que le concessionnaire interviendra directement pour les aspects techniques liés à l'exploitation et à la maintenance.

Attentes exprimées par les représentants communaux :

- Disposer de plus de détails sur les travaux prévus dans chaque commune.
- Obtenir la liste complète des stations de pompage concernées par le projet.

Thématique 3 : Problèmes d'exploitation et nuisances actuels

Préoccupation exprimée :

Le Gouverneur, plusieurs délégués communaux ainsi que des représentants des municipalités ont exprimé leur préoccupation concernant les nuisances olfactives persistantes émanant des stations de pompage et de la station d'épuration (STEP), dans leur état actuel.

Réponse de l'ONAS :

Le projet de concession intègre dès sa phase de démarrage des mesures spécifiques pour traiter ces problématiques, notamment l'entretien ou le curage des réseaux existants et l'entretien ou l'installation de systèmes de désodorisation performants, tels que des biofiltres, afin de réduire significativement les émissions d'odeurs.

Thématique 4 : Réutilisation des eaux traitées

Préoccupation exprimée :

Le représentant de l'Agence Nationale de Protection de l'Environnement (ANPE) ainsi que celui du ministère de l'Agriculture ont souligné l'importance d'intégrer des indicateurs de performance et d'impact relatifs à la qualité des eaux traitées, en particulier dans le cadre de leur réutilisation. Ils ont également soulevé la question du référent institutionnel chargé de piloter les initiatives de valorisation de ces eaux.

Réponse de l'ONAS et du concessionnaire :

Le contrat de concession prévoit effectivement des indicateurs de performance clairs, y compris ceux liés à la qualité des eaux traitées. Toutefois, la valorisation des eaux usées traitées ne relève pas de la responsabilité directe du concessionnaire. Elle relève de l'ONAS, en coordination avec les services compétents de la CRDA. À cet effet, des conventions spécifiques de valorisation seront établies entre l'ONAS et les CRDA concernées.

Thématique 5 : Gouvernance et vision stratégique

Préoccupations exprimées :

Le Gouverneur de l'Ariana a sollicité des éclaircissements sur la portée et les fondements du projet de concession. Il a exprimé le souhait d'accéder au dossier technique complet ainsi qu'au contrat de concession qui sera conclu entre l'ONAS et le concessionnaire. Sa demande visait à mieux comprendre le cadre général, les justifications techniques, ainsi que les choix ayant conduit à la concession de la STEP de Choutrana 2 et des 22 stations de pompage incluses dans le périmètre du projet.

Réponse de l'ONAS :

L'ONAS a rappelé que ce projet s'inscrit dans une démarche stratégique de réforme progressive du secteur, initiée depuis plusieurs années. Il s'agit d'un projet pilote visant la concession de certaines composantes du réseau afin d'en optimiser la gestion et d'améliorer la qualité des services. Le recours à un concessionnaire permettrait de surmonter certaines limites structurelles, notamment les contraintes administratives et le manque de ressources. Dans ce cadre, l'ONAS jouera un rôle de supervision et de contrôle du concessionnaire, afin d'assurer le respect des engagements contractuels. L'ONAS a indiqué sa disponibilité à organiser, à la demande du Gouverneur, une réunion spécifique afin de présenter en détail le contenu du contrat de concession.

Attentes exprimées :

Bien que le projet actuel n'inclue pas d'extension du réseau d'assainissement, le Gouverneur a insisté sur le fait que cette attente demeure prioritaire pour plusieurs délégations, notamment celle de Raoued. Il a recommandé que cette demande soit prise en compte dans les futurs programmes d'investissement de l'ONAS.

4. Clôture

En conclusion, le Gouverneur a salué l'initiative du projet de concession, soulignant son importance stratégique. Il a insisté sur la nécessité d'assurer une transparence totale et de maintenir une communication régulière et efficace entre l'ensemble des parties prenantes, en rappelant que la priorité ultime demeure l'amélioration durable des conditions de vie des citoyens.

5. Conclusion

Cette consultation publique a permis :

- De recueillir les attentes et préoccupations des parties prenantes locales ;
- De clarifier les engagements respectifs de l'ONAS et du concessionnaire dans le cadre du projet de concession ;
- D'initier un dialogue ouvert et constructif pour accompagner la mise en œuvre du projet.

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) sera actualisé afin d'intégrer les préoccupations exprimées lors de cette réunion ainsi que celles recueillies au cours des futures consultations.

Procès-Verbal de la consultation publique

Projet de mise en concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif
Lot 1 : Tunis Nord – Gouvernorat de l'Ariana

Annexe 1 : Liste de présence à la consultation publique

الجمهورية التونسية
وزارة الداخلية
ولاية اربانة
مairie des affaires communales

بطاقة حضور يوم إعلامي

بتاريخ 29/04/2025...

حول : مشروع استغلال البعض من منشآت التطهير بمناطق تونس الشمالية عن طريق عقد اللزمة.

الإمضاء	البريد الإلكتروني	رقم الهاتف	الصفة	الإسم واللقب
			مدير مشروع اللزمة التطهير صناعات بيئية	
			مستشار بيئي واجتماعي	
			Responsable Environnement et Social Agua	
			Directeur Technique	
			AGUA	
			مدير تقني ومالي	
			رئيس قسم مياه وخدمات الاربانة	
			ONAS	

Procès-Verbal de la consultation publique

Projet de mise en concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif
Lot 1 : Tunis Nord – Gouvernorat de l'Ariana

الجمهورية التونسية
وزارة الداخلية
ولاية أريانة
دائرة الشؤون البلدية

بطاقة حضور يوم إعلامي

بتاريخ 29/04/2025...

حول : مشروع استغلال البعض من منشآت التطهير بمناطق تونس الشمالية عن طريق عقد اللزمة.

الإمضاء	البريد الإلكتروني	رقم الهاتف	الصفة	الإسم واللقب
			رئيس الدائرة الجهوية للمناطق الشمالية	
			كانت يوم 29/04/2025	
			رئيس قسم المياه الطاهرة بالمدينة المنورة	
			المندوب العام	
			الإدارة العامة للمياه بالمدينة المنورة	
			الإدارة العامة للمياه بالمدينة المنورة	
			اتصال تونس	
			مدير	
			مدير	
			د/ع بلع رواد	
			مدير قسم التطهير بالمدينة المنورة	
			مدير	

Procès-Verbal de la consultation publique

Projet de mise en concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif
Lot 1 : Tunis Nord – Gouvernorat de l'Ariana

الجمهورية التونسية
وزارة الداخلية
ولاية اريانة
دائرة الشؤون البلدية

بطاقة حضور يوم إعلامي

بتاريخ 29./04./2025...

حول : مشروع استغلال البعض من منشآت التطهير بمناطق تونس الشمالية عن طريق عقد اللزمة.

الإمضاء	البريد الإلكتروني	رقم الهاتف	الصفة	الإسم واللقب
			مدير عام م.س.ا.د MTT	
			مدير وحدة القلاحة	
			مدير وحدة التطهير البيانات الوطني للتطهير	
			المجالس الفنية لبلدية اريانة	
			دكتور بشير	
			المشرفة الوطنية واستغلال اريانة	
			م.س.ا.د م.س.ا.د	
			مهندس تون	
			م.س.ا.د م.س.ا.د	
			مهندس قلاحة الأندلس	

Procès-Verbal de la consultation publique

Projet de mise en concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif
Lot 1 : Tunis Nord – Gouvernorat de l'Ariana

Annexe 2 : Support de présentation



The graphic features a blue and white geometric background. At the top left is the AGUA logo. In the center, the text reads 'الجمهورية التونسية' and 'وزارة البيئة'. To the right is the logo of the Office National de l'Assainissement. The main title is 'مشروع استغلال البعض من منشآت التطهير بمناطق تونس الشمالية والجنوب عن طريق عقود اللزمة'. Below this, it specifies 'القسط 1 : تونس الشمالية' and 'مناطق التدخل : ولاية تونس وولاية أريانة'. At the bottom, it states 'الاستشارة العمومية بولاية أريانة' and 'بتاريخ 29 أفريل 2025'. In the bottom left corner, there is a logo for 'RBE' and the text 'مكتب الدراسات : ريادة للأعمال والهندسة - 29 أفريل 2025'.

الجمهورية التونسية
وزارة البيئة

الديوان الوطني للتطهير
OFFICE NATIONAL DE L'ASSAINISSEMENT

مشروع استغلال البعض من منشآت التطهير
بمناطق تونس الشمالية والجنوب عن طريق عقود
اللزمة

القسط 1 : تونس الشمالية
مناطق التدخل : ولاية تونس وولاية أريانة

الاستشارة العمومية بولاية أريانة
بتاريخ 29 أفريل 2025

RBE مكتب الدراسات : ريادة للأعمال والهندسة - 29 أفريل 2025

Procès-Verbal de la consultation publique

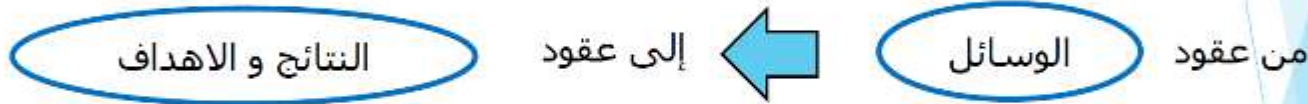
Projet de mise en concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif
Lot 1 : Tunis Nord – Gouvernorat de l'Ariana

محتوى المداخلة

- الاطار العام للمشروع
- أهداف المشروع
- خصائص المشروع
- تقديم المشروع
- مناطق التدخل للمشروع بولاية أريانة
- مكونات المشروع بولاية أريانة
- الجانب البيئي والاجتماعي للمشروع

الاطار العام للمشروع

تمية الشراكة بين القطاع العام و القطاع الخاص: عن طريق اعتماد عقود اللزمة
من عقود الوسائل إلى عقود النتائج والاهداف



الاطار القانوني

- ✓ القانون عدد 35-2007 بتاريخ 04 جوان 2007 الذي يسمح للديوان الوطني للتطهير بإبرام عقود لزمة خاصة باستغلال منشآت التطهير
- ✓ القانون عدد 23-2008 بتاريخ 01 افريل 2008 المتعلق بنظام اللزمة

اهداف المشروع

- ❖ **ضمان استمرارية الخدمات:** بالاعتماد على القطاع الخاص الذي يتميز بالمرونة في التصرف و السرعة في الاستجابة
- ❖ **تحسين جودة الخدمات:** الاستجابة لطلبات الحرفاء و المحافظة على صحة وسلامة المواطن
- ❖ **احترام المواصفات البيئية:** خاصة بالنسبة لسكب المياه المعالجة بالمحيط الطبيعي
- ❖ **تركيز منظومة متطورة :** من خلال اعتماد التكنولوجيات الحديثة و المتطورة
- ❖ **توفير موارد مائية إضافية:** من خلال المرور للدرجة الثالثة لمعالجة المياه
- ❖ **نقل مسؤولية التصرف وتحويل المخاطر إلى صاحب اللزمة :** من خلال التزامه بالنتائج (Obligation de résultats) عوضا عن التزامه بالوسائل (Obligation de moyens) كما هو الحال بصفقات المناولة وهو ما يسمح لصاحب اللزمة بكامل المرونة والمسؤولية في كيفية استعمال إمكانياته للحصول على النتائج
- ❖ **تأمين عملية تهذيب وتحديد التجهيزات والمعدات بمحطات الضخ :** من خلال إنجاز برنامج استثمار سنوي بصفة منتظمة بمناطق اللزمة.



خصائص المشروع

❖ **مدة العقد:**

10 سنوات ابتداء من تاريخ دخول العقد حيز التنفيذ

❖ **التاريخ المتوقع لدخول العقد حيز التنفيذ:**

جويلية 2025

❖ **محيط اللزمة:**

ولايتي تونس و أريانة

❖ **مكونات المشروع:**

1 محطة تطهير شطرانة 2

52 محطة ضخ

1240 كم من شبكات التطهير

❖ **عدد المشتركين:** تونس : ما يقارب 130 ألف

أريانة : ما يقارب 105 ألف



تقديم المشروع

شركة أغوا لخدمات التطهير

SOCIÉTÉ AGUA DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

- ❖ AGUAS DE PORTUGAL
- ❖ AGUAS DE PORTUGAL INTERNATIONAL
- ❖ MAGHAREBIA TECHNOLOGIES & TRAVAUX
- ❖ TUNIBER

❖ صاحب اللزمة:

245 مليون دينار تونسي

❖ كلفة المشروع:

البنك العالمي للإنشاء و التعمير و الديوان
الوطني للتطهير

❖ الممول :

❖ و يتضمن المشروع انجاز اشغال و القيام بأعمال الصيانة و التعهد
بالشبكات و محطة التطهير كالاتي

مكونات و مراحل تنفيذ المشروع



أشغال وحدات القياس و التحكم و التشغيل الآلي و
الوقاية و السلامة - 12 شهرا (TIAHS) ابتداء من تاريخ
دخول العقد حيز التنفيذ



الأشغال الأولية لتأهيل محطة التطهير شطرانة 2 و
محطات الضخ - 12 شهرا (TIRE) ابتداء من تاريخ دخول
العقد حيز التنفيذ



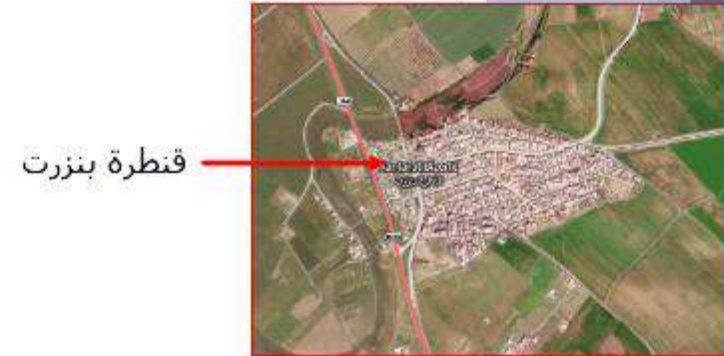
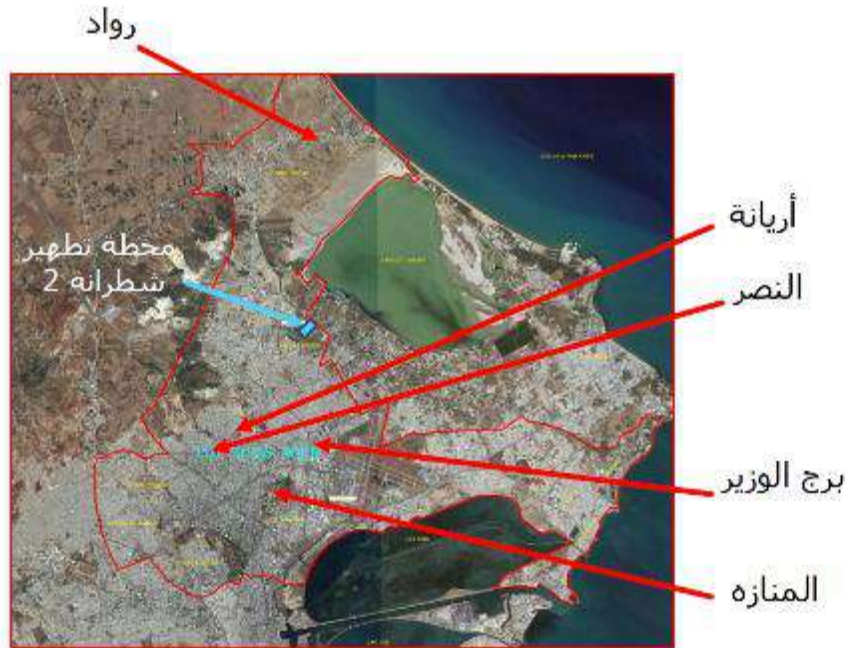
الأشغال التكميلية لمحطة التطهير (تركيز وحدة معالجة
ثلاثية) - 36 شهرا (TC) ابتداء من تاريخ دخول العقد
حيز التنفيذ



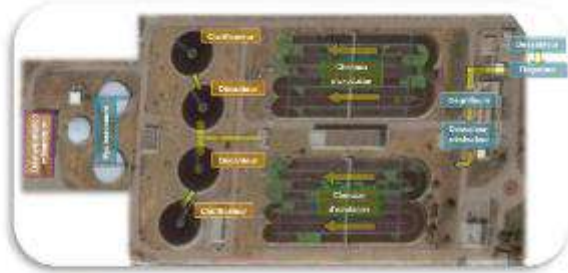
أشغال تهذيب و تجديد التجهيزات بمحطات الضخ و
التطهير لمدة 9 سنوات (ابتداء من السنة الثانية من
تاريخ دخول العقد حيز التنفيذ) (TGER)



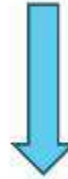
مناطق التدخل للمشروع بولاية أريانة



مكونات المشروع بولاية أريانة



- ❖ محطة تطهير شطرانة 2
- ❖ 22 محطة ضخ
- ❖ 559 كم من شبكات التطهير



ستساهم أعمال التهيئة الأولية في تهذيب وتجديد محطات الضخ ومحطة التطهير كما سيتم توفير المعدات اللازمة بهدف ضمان تشغيل أمثل وتحسين جودة الخدمات

مكونات المشروع بولاية أريانة

محطة تطهير شطرانة 2

- ❖ دخول الخدمة: نوفمبر 2008
- ❖ طريقة المعالجة: التنقية البيولوجية بواسطة الحمأة المنشطة
- ❖ طاقة المعالجة: 40000 متر مكعب/اليوم



الجانب البيئي والاجتماعي للمشروع

❖ **الأهداف :** تعزيز سبل التصرف والمتابعة البيئية والاجتماعية من خلال تحديد الإجراءات والوسائل التي يجب توفيرها طبقا لتوصيات الممول والاطار القانوني البيئي المحلي سيتم إعداد الدراسات البيئية والاجتماعية التالية :



- نظام التصرف البيئي والاجتماعي
- خطة إدارة العمال
- مخطط التصرف البيئي والاجتماعي
- مخطط تشريك المتدخلين

Procès-Verbal de la consultation publique

Projet de mise en concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif
Lot 1 : Tunis Nord – Gouvernorat de l'Ariana

مخطط التصرف البيئي والاجتماعي

PGES

تحديد موجز لآثار مرحلة الأشغال الأولية لإعادة التأهيل ومرحلة الاستغلال

الاجراءات المعتمدة	← الأثر السلبي المحتمل
تهذيب أو تجديد التجهيزات لضمان فعالية المعالجة	تلوث التربة والمياه (التسرب العرضي للملوثات، عدم استغلال المعدات بشكل صحيح)
تقليل مصادر الإزعاج من خلال إعادة تأهيل المضخات وإصلاح أنظمة إزالة الروائح (المرشحات الحيوية)	انتشار الملوثات (الروائح، الضوضاء، الحشرات، إلخ)
وضع إجراءات وتدريب العمال على الأشغال والاستغلال (مثل التدخل في المناطق الأماكن المغلقة)	مخاطر الحوادث في منشآت التطهير (غاز الهيدروجين الكبريتي H ₂ S، السقوط، إلخ)
تدريب السائقين وتركيب لافتات لمواقع الأشغال	حوادث السير
توعية وتأطير العاملين	مخاطر الانتهاك والعنف
تعزيز الشفافية والحوار من خلال إنشاء آلية لتصرف الشكاوى والمعلومات والاتصال	النزاعات الاجتماعية الناتجة عن الشكاوى أو نقص الحوار

Procès-Verbal de la consultation publique

Projet de mise en concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif
Lot 1 : Tunis Nord – Gouvernorat de l'Ariana

مخطط تشريك المتداخلين

PMPP

أهداف مخطط تشريك المتدخلين PMPP

جمع اهتمامات و مشاغل المتدخلين

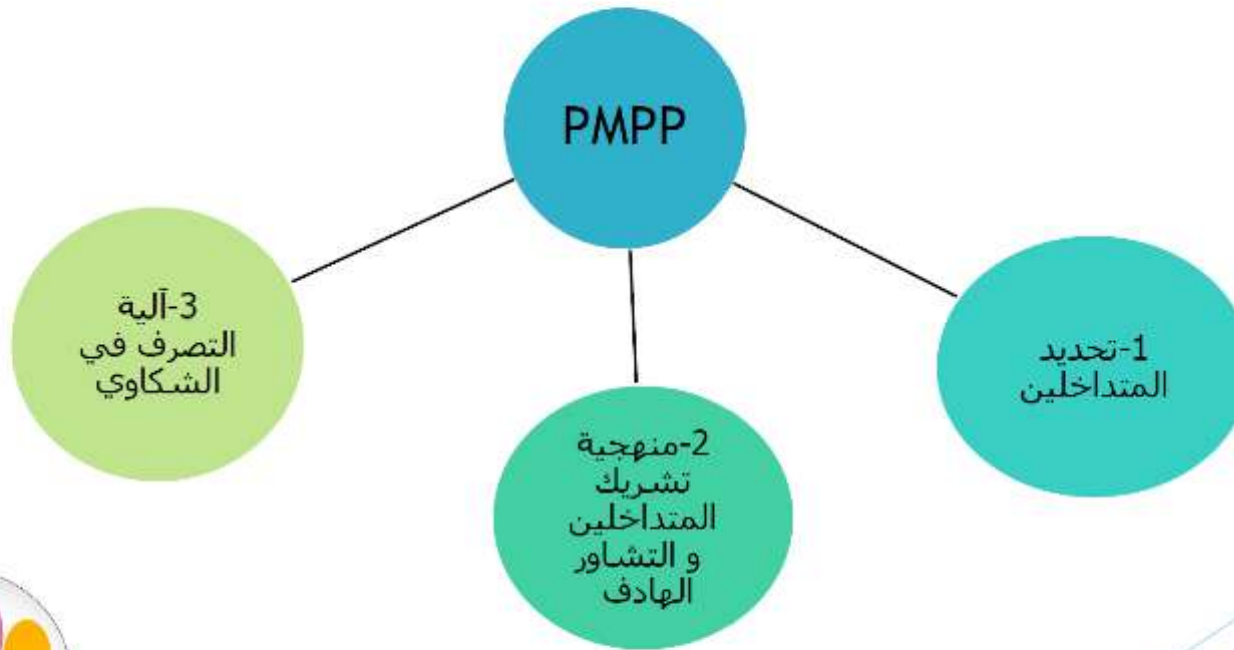
تعزيز وسائل فعالة للمشاركة الشاملة مع
الأطراف المتداخلة

تقليص من عدد الشكاوي بأخذ التدابير اللازمة
بالتشريك و التواصل مع المتدخلين

اتاحة وسائل للأطراف المتداخلة لإثارة المسائل
و طرح الشكاوي و استجابة صاحب اللزمة لها و
معالجتها

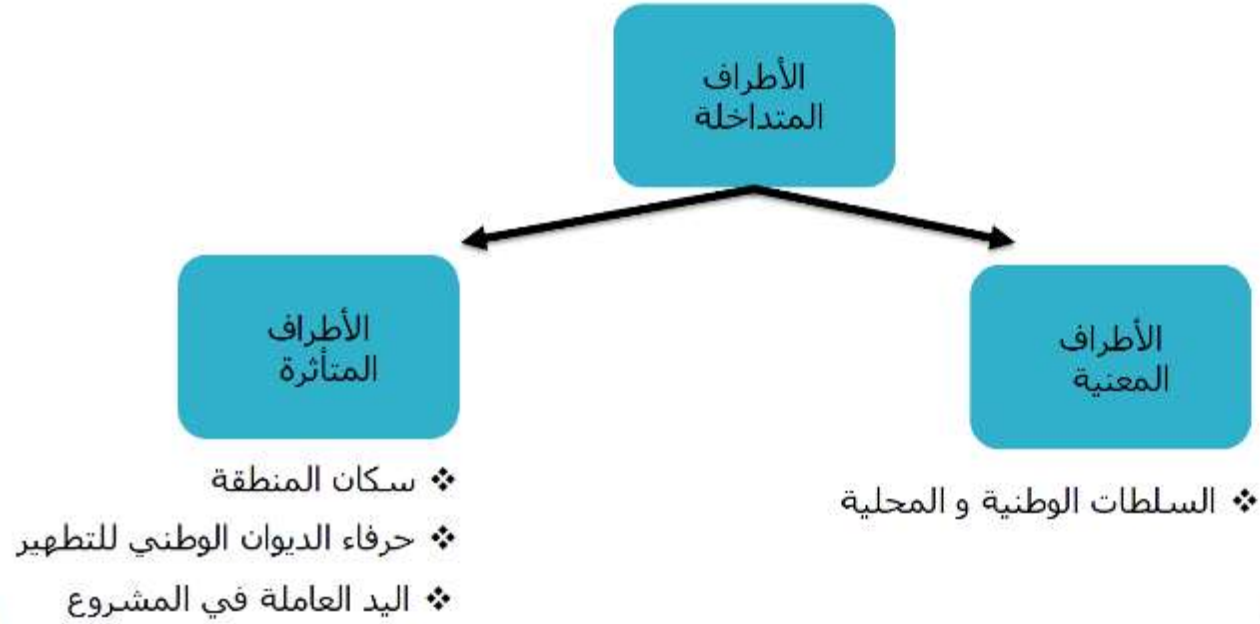


مراحل مخطط تشريك المتداخلين (PMPP)



مخطط تشريك المتداخلين (PMPP)

تحديد المتداخلين



وسائل تشريك المتدخلين



استشارات عمومية
علنية

اجتماعات
مستهدفة حول
جدول أعمال
محدد



المقابلات
الفردية

اجتماعات ميدانية

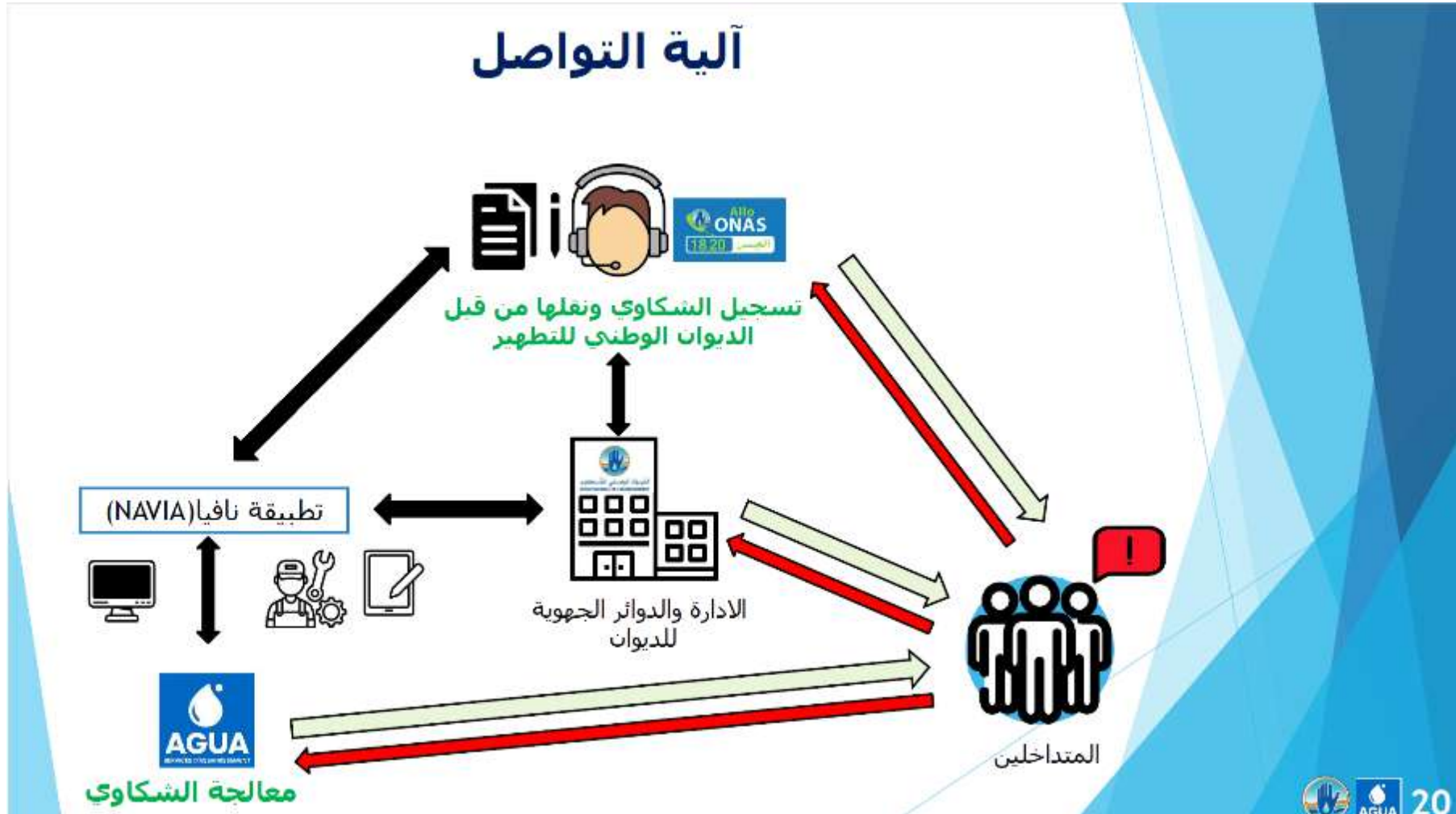
آلية المتابعة الاجتماعية ومعالجة الشكاوي

ابلاغ المشتكي
واغلاق الشكوى

متابعة الشكوى
واتخاذ الاجراءات

فرز ودراسة
الشكاوي

استقبال وتسجيل
الشكاوي





الاستشارة العمومية بولاية أريانة بتاريخ 29 أفريل 2025



شكرا للمتابعة

لكم
الكلمة

La Parole
est à
Vous...



Objet : Présentation du projet de concession pour l'exploitation des ouvrages d'assainissement collectif – Lot 1 : Tunis Nord (Gouvernorat de Tunis) – Introduction au volet environnemental et social

Date : 5 août 2025

Lieu : Siège du Gouvernorat de Tunis

Encadrement : ONAS – Société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT

Participants : Un total de 26 personnes a participé à cette réunion, présidée par Monsieur Le Gouverneur de Tunis et comprenant :

- Des représentants des autorités locales « les délégués » ;
- Des représentants de certaines municipalités « secrétaires généraux » ;
- Des représentants de l'ONAS ;
- Des représentant du concessionnaire (la société de projet) : la Société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT.

La liste complète des participants est en annexe 1 du présent procès-verbal.

1. Ouverture de la séance

La séance a été ouverte par Monsieur le Gouverneur de Tunis, M. Imed Boukhris, qui a souhaité la bienvenue à l'ensemble des participants. Il a salué la pertinence du projet et souligné l'importance de ce type de rencontre, propice à l'échange d'idées, à l'expression des attentes et au partage des préoccupations.

Monsieur Adel Saidi, Chef du département de Grand Tunis de l'ONAS, a ensuite présenté le cadre général du projet de concession relatif au Lot Tunis Nord, en mettant en lumière les interventions prévues dans le gouvernorat de Tunis. Il a rappelé les objectifs clés du projet, à savoir : la réalisation des travaux de mise à niveaux et l'exploitation d'une partie des infrastructures d'assainissement de TUNIS comprenant, la préservation de l'environnement, ainsi que l'amélioration durable de la qualité des services publics d'assainissement au bénéfice des citoyens.

Le représentant de l'ONAS a par ailleurs mis en avant la nécessité de renforcer le partenariat public-privé (PPP), en privilégiant les contrats de concession basés sur des résultats, des indicateurs de performances et des objectifs clairs, plutôt que les marchés publics classiques basés sur les moyens et qui ont fait preuves de leurs limites. Ce changement de paradigme vise à atteindre les performances exigées, et améliorer la durabilité et la qualité des services publics. Il a également rappelé que l'option d'une durée de dix (10) ans, comme envisagée pour ce projet, offre une marge suffisante pour permettre un transfert effectif de technologie et de savoir-faire, assurant ainsi une montée en compétence durable des équipes locales et une meilleure pérennité des acquis.

2. Présentation du projet

La présentation, animée par le bureau d'études RYADA Business Engineering, a suivi la chronologie listée ci-dessous. Le support de présentation est joint en annexe 2 du présent procès-verbal :

8. Cadre général du projet de concession,
9. Objectifs généraux du projet de concession,

10. Les caractéristiques du projet de concession - Lot 1 : Tunis Nord,
11. Présentation du projet de concession du lot 1 Tunis Nord,
12. Zones d'intervention du projet dans le gouvernorat de Tunis,
13. Composantes et phases de mise en œuvre du projet dans le gouvernorat de Tunis,
14. Présentation du volet environnemental et social du projet.

3. Discussion et points soulevés

Les échanges qui ont suivi la présentation ont permis de recueillir plusieurs préoccupations, remarques et questions. Pour plus de clarté, ces points sont présentés ci-dessous par thématiques clés abordées au cours de la séance.

Thématique 1 : Inclusion des zones présentant des difficultés de gestion – exemple de la zone de Bhar Lazrag

Préoccupation exprimée :

Plusieurs participants ont exprimé leurs inquiétudes concernant l'exclusion de la zone de Bhar Lazrag, régulièrement exposée à des épisodes d'inondations, du périmètre d'intervention du projet de concession. Ils ont souligné que son intégration pourrait contribuer à une amélioration notable de la gestion de l'assainissement.

Réponse de l'ONAS :

L'ONAS a précisé qu'un projet spécifique dédié à cette zone est d'ores et déjà programmé. L'intégration de Bhar Lazrag, ainsi que d'autres zones confrontées à des difficultés similaires, pourra être envisagée dans une phase ultérieure, en fonction des enseignements et des résultats issus du projet pilote en cours.

Thématique 2 : Connexions anarchiques au réseau

Préoccupation exprimée :

Des représentants de la municipalité et du gouvernorat de Tunis ont souligné que la présence de raccordements non réglementés constitue une source importante de surcharge et de dysfonctionnement du réseau d'assainissement.

Recommandation :

Il a été proposé d'intégrer explicitement cette problématique dans la conception des systèmes de collecte ainsi que dans les mesures d'exploitation et de contrôle, en la considérant comme un facteur de risque majeur susceptible d'impacter la performance globale du service. À cet égard, il a été rappelé que le contrat de concession prévoit la mise en place d'un contrôle systématique des raccordements illicites sur le réseau à l'intérieur du périmètre de la concession.

Thématique 3 : Plan de continuité en cas de défaillance du concessionnaire

Question du Gouverneur :

Le Gouverneur a souhaité savoir si l'ONAS disposerait de la capacité opérationnelle nécessaire pour assurer la gestion des infrastructures dans l'éventualité où le concessionnaire deviendrait inopérant, notamment en cas de grève ou de crise majeure (blackout).

Réponse de l'ONAS :

L'Office a confirmé que des plans d'urgence, intégrés au Système de gestion environnemental et social « SGES », sont déjà prévus à cet effet. Il a également précisé qu'il possède les ressources humaines et techniques nécessaires pour garantir la continuité du service public dans de telles situations exceptionnelles.

Thématique 4 : Gestion des risques de pollution

Question :

Les participants se sont interrogés sur l'existence de dispositifs opérationnels permettant de faire face à un incident de pollution pouvant perturber le fonctionnement des réseaux et des ouvrages d'assainissement (Stations de Pompage et STEP).

Réponse du Bureau d'Études / ONAS :

Il a été précisé que le SGES inclut un Plan de Prévention de la Pollution, assorti de plans spécifiques relatifs à la gestion des déchets et à la gestion des matières dangereuses. Ce dispositif constitue un document vivant, appelé à évoluer et à être amélioré au fur et à mesure du développement et de la mise en œuvre du projet.

Thématique 5 : Utilisation et valorisation des eaux traitées

Préoccupations et observations exprimées :

Plusieurs participants ont soulevé des interrogations concernant la destination finale des eaux usées traitées ainsi que les responsabilités relatives à leur gestion et à leur valorisation. Il a été relevé que certaines pratiques de réutilisation sont déjà en vigueur, notamment pour l'arrosage de terrains de golf ou des zones vertes des voiries mais qu'elles ne s'inscrivent pas encore dans un cadre réglementaire formalisé.

Message du Gouverneur :

Le Gouverneur a également invité les parties prenantes (ONAS, CRDA, et Concessionnaire) à anticiper la planification de projets de valorisation afin d'optimiser l'utilisation de cette ressource.

Recommandations :

Il a été proposé de formaliser les usages existants et futurs dans le cadre d'un schéma global de valorisation, élaboré en concertation avec les autorités compétentes, afin d'assurer une gestion optimale et sécurisée.

Observation du représentant du ministère de l'Agriculture :

Le représentant du ministère de l'Agriculture a préconisé la généralisation de l'approche du traitement tertiaire à d'autres stations d'épuration, telles qu'El Attar, et son intégration systématique dans les projets futurs.

Réponses apportées par l'ONAS et le Bureau d'études :

Un traitement tertiaire sera mis en œuvre par le concessionnaire au niveau de la station de traitement des eaux usées de Choutrana 2, dans un délai de 36 mois à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat du contrat, avec un objectif de renforcer la performance épuratoire et d'atteindre les normes des rejets et de réutilisation agricole, notamment pour la zone de Borj Touil. La gestion et la valorisation des eaux traitées seront assurées conjointement par l'ONAS et le CRDA, tandis que le concessionnaire demeurera responsable de la qualité des eaux produites. Par ailleurs, une étude d'impact environnemental spécifique aux travaux complémentaires de la STEP est prévue, intégrant les aspects conceptuels, fonctionnels, organisationnels et environnementales liées à la valorisation.

Thématique 6 : État initial des ouvrages

Question du Secrétaire Général de la municipalité de Halk El Oued :

Il a été demandé si une étude d'état initial des infrastructures avait été réalisée afin de déterminer les besoins en rénovation.

Réponse de l'ONAS :

L'ONAS a confirmé qu'un diagnostic d'état des lieux préalable et approfondi des équipements et des ouvrages a été réalisé par le concessionnaire. Le diagnostic a permis d'identifier, et de quantifier les actions de rénovation et de mise à niveau nécessaires des infrastructures des stations de pompage et d'épuration existantes. Ces actions de mise à niveau des infrastructures dans le périmètre du contrat de concession, sont prise en compte dans la mise en œuvre du projet de concession.

Thématique 7 : Canaux de communication avec les usagers

Préoccupation exprimée :

Les représentants des municipalités ont souhaité obtenir des précisions sur les modalités d'interaction entre les usagers, les différentes parties prenantes du projet et la société concessionnaire, notamment en matière de gestion des réclamations et de traitement des demandes notamment pour des extensions et des nouveaux branchements.

Réponse :

Il a été indiqué que les citoyens disposeront de plusieurs canaux de communication pour adresser leurs requêtes ou signalements, notamment : des bureaux locaux et le centre d'appel 1820 de l'ONAS, un site internet dédié, une adresse électronique, un numéro de téléphone spécifique, etc., permettant la gestion et le suivi des réclamations et des plaintes. Un engagement formel a été pris afin de garantir un retour d'information systématique à chaque plaignant ou demandeur. Conformément au mécanisme de communication et de gestion des plaintes présenté, l'ONAS et le concessionnaire AGUA agiront comme interlocuteurs, chacun selon la nature des demandes ou incidents. L'ONAS assurera un rôle de supervision et de coordination générale, tandis que le concessionnaire interviendra

directement sur les aspects techniques relevant de l'exploitation et de la maintenance des infrastructures existantes.

Thématique 8 : Réhabilitation des réseaux vieillissants

Observation des communes :

Plusieurs communes ont signalé que certains tronçons du réseau nécessitent une rénovation urgente, citant en particulier le Boulevard de la République (actuellement en étude), la Route de Palestine ainsi que la zone du Kram où aucun programme n'est engagé à ce jour.

Action attendue :

Il a été recommandé de planifier le suivi de ces zones afin de les intégrer dans les futurs programmes de réhabilitation.

Thématique 9 : Transfert de savoir-faire et de technologies

Préoccupation exprimée :

L'importance du renforcement des compétences locales a été mise en avant afin de garantir la durabilité des acquis du projet.

Réponse de l'ONAS :

L'ONAS a rappelé que le partenariat public-privé conclu avec le groupement tuniso-portugais inclut un dispositif de transfert progressif de technologies et de savoir-faire vers les équipes locales.

Thématique 10 : Clarification sur le rôle du concessionnaire

Précision d'AGUA :

Il a été rappelé que le concessionnaire n'intervient pas dans les opérations d'extension du réseau, qui relèvent exclusivement de la compétence de l'ONAS mais pour la réhabilitation du réseau il peut proposer à l'ONAS annuellement un programme de travaux de réhabilitation à engager par l'ONAS. Son rôle principal se concentre sur l'exploitation et la maintenance des infrastructures existantes, dans le respect d'une obligation contractuelle de résultats.

4. Clôture

Le Gouverneur a salué l'initiative du projet de concession, soulignant son importance stratégique. Il a insisté sur la nécessité d'assurer une transparence totale et de maintenir une communication régulière et efficace entre l'ensemble des parties prenantes, en rappelant que la priorité ultime demeure l'amélioration durable des conditions de vie des citoyens.

La séance a été levée à 13h00, après avoir convenu que les remarques formulées seront intégrées dans les versions ultérieures des documents techniques et dans la stratégie de mise en œuvre du projet.

5. Conclusion

Cette consultation publique a permis :

- De recueillir les attentes et préoccupations des parties prenantes locales ;
- De clarifier les engagements respectifs de l'ONAS et du concessionnaire dans le cadre du projet de concession ;
- D'initier un dialogue ouvert et constructif pour accompagner la mise en œuvre du projet.

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) sera actualisé afin d'intégrer les préoccupations exprimées lors de cette réunion ainsi que celles recueillies au cours des futures consultations.

Procès-Verbal de la consultation publique

Projet de mise en concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif
Lot 1 : Tunis Nord – Gouvernorat de Tunis

Annexe 1 : Liste de présence à la consultation publique

الجمهورية التونسية
وزارة الداخلية
ولاية تونس
الدائرة الفرعية للإشراف على البلديات
والتعاون بينها

بطاقة حضور

يوم إعلامي

حول توضيح إطار مشروع تجربي لتقويض استغلال بعض منشآت التطهير عن طريق عقود لزمة

بتاريخ 05 أوت 2025

ع.ار	الإدارة	الاسم واللقب	الصفة	الهاتف	الإمضاء
	البلدية				
	الوكالة الوطنية لحماية المحيط		مديرة		
	الوكالة الوطنية للتصرف في النفايات		مديرة		
	وكالة حماية وتهيئة الشريط الساحلي		مديرة		
	المنشآت الجهوية للتنمية الفلاحية		مديرة		
	التجهيز				
	التنمية الجهوية				
	جمعية آباء البنقدير				

الجمهورية التونسية
وزارة الداخلية
ولاية تونس
الدائرة الفرعية للإشراف على البلديات
والتعاون بينها

بطاقة حضور

يوم إعلامي

حول توضيح إطار مشروع تجربي لتقويض استغلال بعض منشآت التطهير عن طريق عقود لزمة

بتاريخ 05 أوت 2025

ع.ار	المعتمديات	الاسم واللقب	الصفة	الهاتف	الإمضاء
	العرمان		مديرة		
	العرمان الأعلى		مديرة		
	الخضراء		مديرة		
	حلق الوادي		مديرة		
	قرطاج		مديرة		
	الكرم		مديرة		
	المنزه		مديرة		
	التحرير		مديرة		

Procès-Verbal de la consultation publique

Projet de mise en concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif
Lot 1 : Tunis Nord – Gouvernorat de Tunis

ولاية تونس
دائرة الشؤون البلدية
دائرة الفرعية لتبئية والمخيط

بطاقة حضور

الموضوع: حول يوم إعلامي.

التاريخ: الثلاثاء 05 اوت 2025.

الاسم واللقب	الإدارة	الصفة	الهاتف	الفاكس او البريد الإلكتروني	الإمضاء
	Agua	مستشار بيئتي			
	Agua	مستشار شؤون تقنية			
	Agua	مستشار اقتصادي			
	رئيس مصلحة رئيس مصلحة	رئيس مصلحة رئيس مصلحة			
	المندوب المندوب	المندوب المندوب			
	المندوب المندوب	المندوب المندوب			

ولاية تونس
دائرة الشؤون البلدية
دائرة الفرعية لتبئية والمخيط

بطاقة حضور

الموضوع: حول يوم إعلامي.

التاريخ: الثلاثاء 05 اوت 2025.

الاسم واللقب	الإدارة	الصفة	الهاتف	الفاكس او البريد الإلكتروني	الإمضاء
		مكتب التقنية			
		مندوب المندوب			
		المندوب المندوب			
		المندوب المندوب			
		المندوب المندوب			

Procès-Verbal de la consultation publique

Projet de mise en concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif
Lot 1 : Tunis Nord – Gouvernorat de Tunis

ولاية تونس
دارة الشؤون البلدية
دارة الفرعية لتبليط والمخيط

بطاقة حضور

الموضوع: حول يوم إعلامي.
التاريخ: الثلاثاء 05 اوت 2025.

الاسم واللقب	المنصب	الجهة	الهاتف	البريد الإلكتروني	الرقم
		الوكالة الوطنية لخدمات المستهلكين	96025657		
		بلدية بنزل			

جمهورية التونسية
وزارة الداخلية
ولاية تونس
دارة الفرعية للإشراف على البلديات
والتعاون بينها

بطاقة حضور

يوم إعلامي
حول توضيح إطار مشروع تجريبي لتفويض استغلال بعض منشآت التطهير عن طريق عقود لزمة

بتاريخ 05 اوت 2025

ع.ر	البلديات	الاسم واللقب	الصفة	الهاتف	الإمضاء
	بلدية تونس		م. عام بالسياسة	96025657	
	بلدية حلق الوادي		رئيسة البلدية	71745132	
	بلدية سيدي يوسف		مكلف بالسياسة	38938957	
	بلدية حلق الوادي		مكلف بالسياسة	218030001	
	بلدية قرطاج		مكلف بالسياسة	5121213	
	بلدية الكرم				

Procès-Verbal de la consultation publique

Projet de mise en concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif
Lot 1 : Tunis Nord – Gouvernorat de Tunis

Annexe 2 : Support de présentation



The presentation support features a blue and white geometric background. At the top left is the AGUA logo. At the top right is the logo of the National Office of Wastewater Treatment. The central text is in Arabic, detailing the project of concession for the operation of collective wastewater treatment plants in the northern and southern regions of Tunis. The text is centered and uses various font sizes and weights for emphasis. At the bottom left, there is a logo for RBE (Région de Bénévolat Environnemental) and the name of the consulting firm: 'مكتب الدراسات - زيادة للأعمال والهندسة - أوت 2025'.

الجمهورية التونسية
وزارة البيئة

الديوان الوطني للتطهير
OFFICE NATIONAL DE L'ASSAINISSEMENT

**مشروع استغلال البعض من منشآت التطهير
بمناطق تونس الشمالية والجنوب عن طريق عقود
اللزمة**

القسط 1 : تونس الشمالية
مناطق التدخل : ولاية تونس وولاية اريانة

الاستشارة العمومية بولاية تونس
بتاريخ 05 أوت 2025

RBE مكتب الدراسات - زيادة للأعمال والهندسة - أوت 2025

مقدمة

إن تنمية الشراكة بين القطاع العام و القطاع الخاص عن طريق اعتماد عقود للزمنة التي تعتمد على النتائج والاهداف بدلا من الصفقات العمومية التي تعتمد الوسائل إذ تركز :

- تعزيز جودة الخدمات العمومية وتنمية مستدامة وشاملة ومتضامنة
 - تحسين أداء واستمرارية الخدمات العمومية
 - تحفيز الاقتصاد المحلي من خلال خلق فرص الشغل، وتشجيع الابتكار، و تثمين الكفاءات الوطنية
- في هذا الإطار نقدر مشاركتكم الفعالة في هذه الاستشارة العمومية التي تستهدف الجانب البيئي و الاجتماعي للمشروع، بالاستماع إلى آراءكم حتى نضمن نجاعة أكبر في التعااطي مع الإشكاليات المطروحة والتدخل الأجدى.
- فمساهماتكم ضرورية وأساسية لضمان نجاعة، وقبول، ونجاح هذا المشروع**

محتوى المداخلة

- الاطار العام للمشروع
- اهداف المشروع
- خصائص المشروع
- تقديم المشروع
- مناطق التدخل للمشروع بولاية تونس
- مكونات و مراحل تنفيذ المشروع بولاية تونس
- الجانب البيئي والاجتماعي للمشروع

الاطار العام للمشروع

تنمية الشراكة بين القطاع العام و القطاع الخاص: عن طريق اعتماد عقود اللزمة التي تعتمد على النتائج والاهداف بدلا من صفقات الاستغلال التي تعتمد الوسائل و ذلك ضمن الأطر القانونية المنظمة للزمات



الاطار القانوني

- ✓ القانون عدد 35-2007 بتاريخ 04 جوان 2007 الذي يسمح للديوان الوطني للتطهير بإبرام عقود لزمة خاصة باستغلال منشآت التطهير
- ✓ القانون عدد 23-2008 بتاريخ 01 أفريل 2008 المتعلق بنظام اللزمة

اهداف المشروع

- ❖ **ضمان استمرارية الخدمات:** بالاعتماد على القطاع الخاص الذي يتميز بالمرونة في التصرف و السرعة في الاستجابة
- ❖ **تحسين جودة الخدمات:** الاستجابة لطلبات الحرفاء و المحافظة على صحة وسلامة المواطن
- ❖ **احترام المواصفات البيئية:** خاصة بالنسبة لسكب المياه المعالجة بالمحيط الطبيعي
- ❖ **تركيز منظومة متطورة :** من خلال اعتماد التكنولوجيات الحديثة و المتطورة
- ❖ **توفير موارد مائية إضافية:** من خلال المرور للدرجة الثالثة لمعالجة المياه
- ❖ **نقل مسؤولية التصرف وتحويل المخاطر إلى صاحب اللزمة :** من خلال التزامه بالنتائج (Obligation de résultats) عوضا عن التزامه بالوسائل (Obligation de moyens) وهو ما يسمح لصاحب اللزمة بكامل المرونة والمسؤولية في كيفية استعمال إمكانياته للحصول على النتائج
- ❖ **تأمين عملية تهذيب وتجديد التجهيزات والمعدات بمحطات الصخ :** من خلال إنجاز برنامج استثمار سنوي بصفة منتظمة بمناطق اللزمة.

خصائص المشروع

❖ **مدة العقد:**

10 سنوات ابتداء من تاريخ دخول العقد حيز التنفيذ

❖ **التاريخ المتوقع لدخول العقد حيز التنفيذ:**

أكتوبر 2025

❖ **محيط اللزمة:**

جزء من ولاية تونس و جزء من ولاية أريانة

❖ **مكونات المشروع:**

تهذيب وتجديد :

1 محطة تطهير شطرانة 2

52 محطة ضخ

استغلال 1240 كم من شبكات التطهير

❖ **عدد المشتركين:** تونس : ما يقارب 130 ألف

أريانة : ما يقارب 105 ألف





تقديم المشروع

شركة أغوا لخدمات التطهير

❖ صاحب اللزمة:

SOCIÉTÉ AGUA DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

- ❖ AGUAS DE PORTUGAL
- ❖ AGUAS DE PORTUGAL INTERNATIONAL
- ❖ MAGHAREBIA TECHNOLOGIES & TRAVAUX
- ❖ TUNIBER

البنك العالمي للإنشاء و التعمير و الديوان
الوطني للتطهير

❖ الممول :

❖ و يتضمن المشروع انجاز اشغال و القيام بأعمال الصيانة و
التعهد بالشبكات و بمحطة التطهير كالاتي

مكونات و مراحل تنفيذ المشروع



أشغال وحدات القيس و التحكم و التشغيل الآلي و
الوقاية و السلامة - 12 شهرا (TIAHS) ابتداء من تاريخ
دخول العقد حيز التنفيذ



الأشغال الأولية لتأهيل محطة التطهير شطرانة 2 و
محطات الضخ - 12 شهرا (TIRE) ابتداء من تاريخ دخول
العقد حيز التنفيذ



تركيب وحدة معالجة ثلاثية كأشغال تكميلية بمحطة
التطهير - 36 شهرا (TC) ابتداء من تاريخ دخول العقد
حيز التنفيذ



أشغال التجديد و الصيانة الكبرى للتجهيزات بمحطات
الضخ و محطة التطهير لمدة 9 سنوات (ابتداء من السنة
الثانية من تاريخ دخول العقد حيز التنفيذ) (TGER)

تاريخ إنتهاء
مدة العقد
التعاقدى



مناطق التدخل للمشروع بولاية تونس



مكونات المشروع بولاية تونس

❖ صيانة 681 كم من شبكات التطهير الحالية مفصلة كالآتي:

المناطق	(كم) متضمن في اللزمة
المنازه/ الخضراء	210
تونس الشمالية: الكرم/حلق الوادي/قرطاج	273
التحرير / العمران الأعلى / العمران	198
المجموع (كم)	681

❖ تهذيب وتجديد 30 محطة ضخ :

المناطق	عدد محطات الضخ
تونس الشمالية: الكرم/حلق الوادي/قرطاج	24
المنازه	6
المجموع	30

Procès-Verbal de la consultation publique

Projet de mise en concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif
Lot 1 : Tunis Nord – Gouvernorat de Tunis



ستساهم أعمال التهيئة الأولية في تهذيب وتجديد تجهيزات محطات الضخ
كما سيتم توفير المعدات اللازمة بهدف ضمان تشغيل أمثل وتحسين جودة
الخدمات

الجانب البيئي والاجتماعي للمشروع

❖ **الأهداف :** تعزيز سبل التصرف والمتابعة البيئية والاجتماعية من خلال تحديد الإجراءات والوسائل التي يجب توفيرها طبقا لتوصيات الممول والاطار القانوني البيئي التونسي سيتم إعداد الدراسات البيئية والاجتماعية التالية :



- نظام التصرف البيئي والاجتماعي
- مخطط التصرف في الموارد البشرية
- مخطط التصرف البيئي والاجتماعي
- مخطط تشريك الأطراف المتداخلة

Procès-Verbal de la consultation publique

Projet de mise en concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif
Lot 1 : Tunis Nord – Gouvernorat de Tunis

مخطط التصرف البيئي والاجتماعي

PGES

تحديد موجز لآثار مرحلة الأشغال الأولية لإعادة التأهيل ومرحلة الاستغلال

الاجراءات المعتمدة	الأثر السلبي المحتمل
تهذيب أو تجديد التجهيزات لضمان مردوديتها و فعالية المعالجة	تلوث التربة والمياه (التسرب العرضي للملوثات، عدم استغلال المعدات بالشكل الأمثل)
تقليص مصادر الإزعاج من خلال إعادة تأهيل المضخات وإصلاح أنظمة إزالة الروائح (المرشحات الحيوية)	انتشار الملوثات (الروائح، الضوضاء، الحشرات، إلخ)
وضع إجراءات وتدريب العمال على الأشغال والاستغلال (مثل التدخل في المناطق الأماكن المغلقة)	مخاطر الحوادث في منشآت التطهير (غاز الهيدروجين الكبريتي H ₂ S، السقوط، إلخ)
تدريب السائقين ووضع لافتات إرشادات السلامة لمواقع الأشغال	حوادث السير
توعية وتأطير العاملين	مخاطر الانتهاك والعنف
تعزيز الشفافية والحوار من خلال إنشاء آلية لتصرف الشكاوى والمعلومات والاتصال	النزاعات الجماعية الناتجة عن الشكاوى أو نقص الحوار

Procès-Verbal de la consultation publique

Projet de mise en concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif
Lot 1 : Tunis Nord – Gouvernorat de Tunis

مخطط تشريك الأطراف المتداخلة PMPP

أهداف مخطط تشريك الأطراف المتداخلة PMPP

تجميع انتظارات و مشاغل المتداخلين

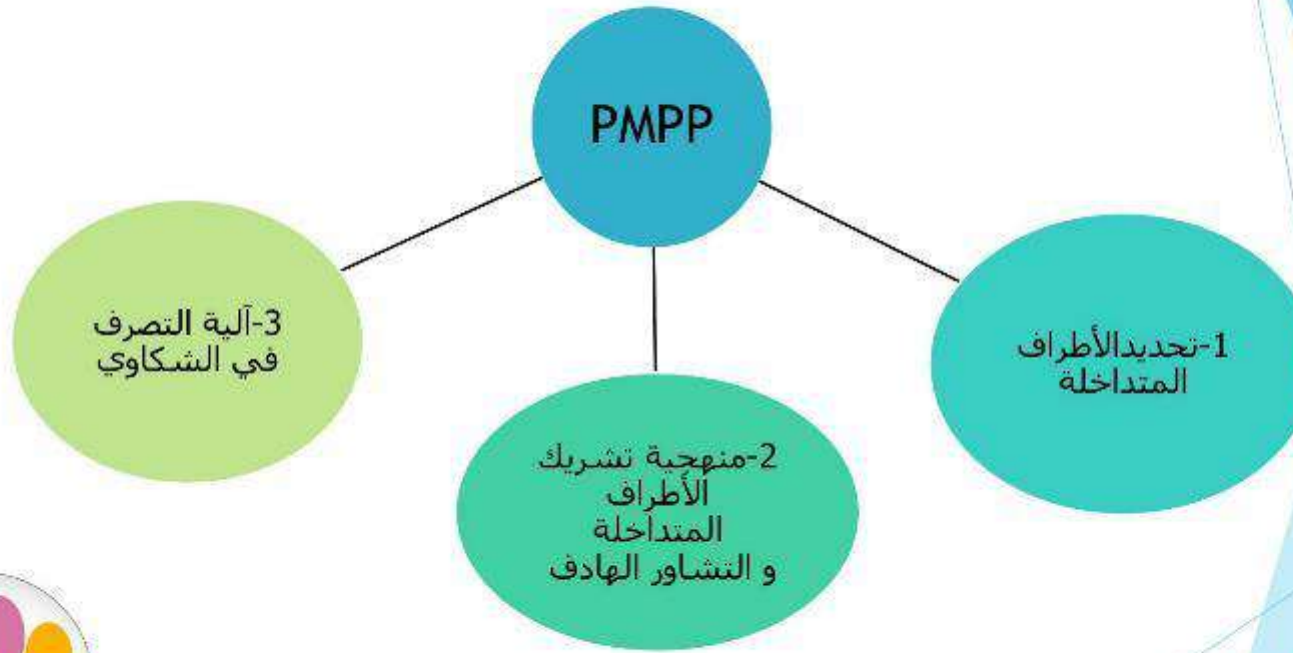
تعزيز آليات فعالة للمشاركة الشاملة مع
الأطراف المتداخلة

تقليص من عدد الشكاوي بأخذ التدابير اللازمة
بالتشريك و التواصل مع المتداخلين

اتاحة آليات للأطراف المتداخلة لإثارة المسائل و
طرح الشكاوي و استجابة صاحب اللزمة لها و
معالجتها

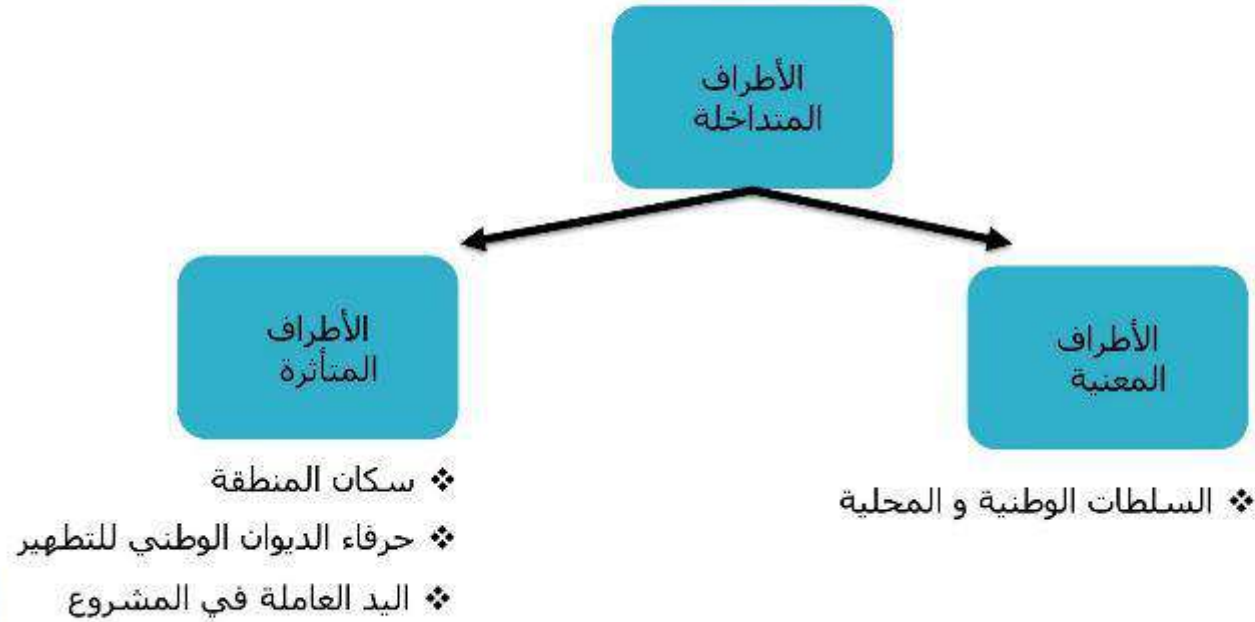


مراحل مخطط تشريك الأطراف المتداخلة (PMPP)



مخطط تشريك الأطراف المتداخلة (PMPP)

تحديد الأطراف المتداخلة



وسائل تشريك الأطراف المتداخلة منهجية تشريك الأطراف المتداخلة



استشارات عمومية
علنية

اجتماعات
مستهدفة حول
جدول أعمال
محدد



المقابلات
الفردية

اجتماعات ميدانية

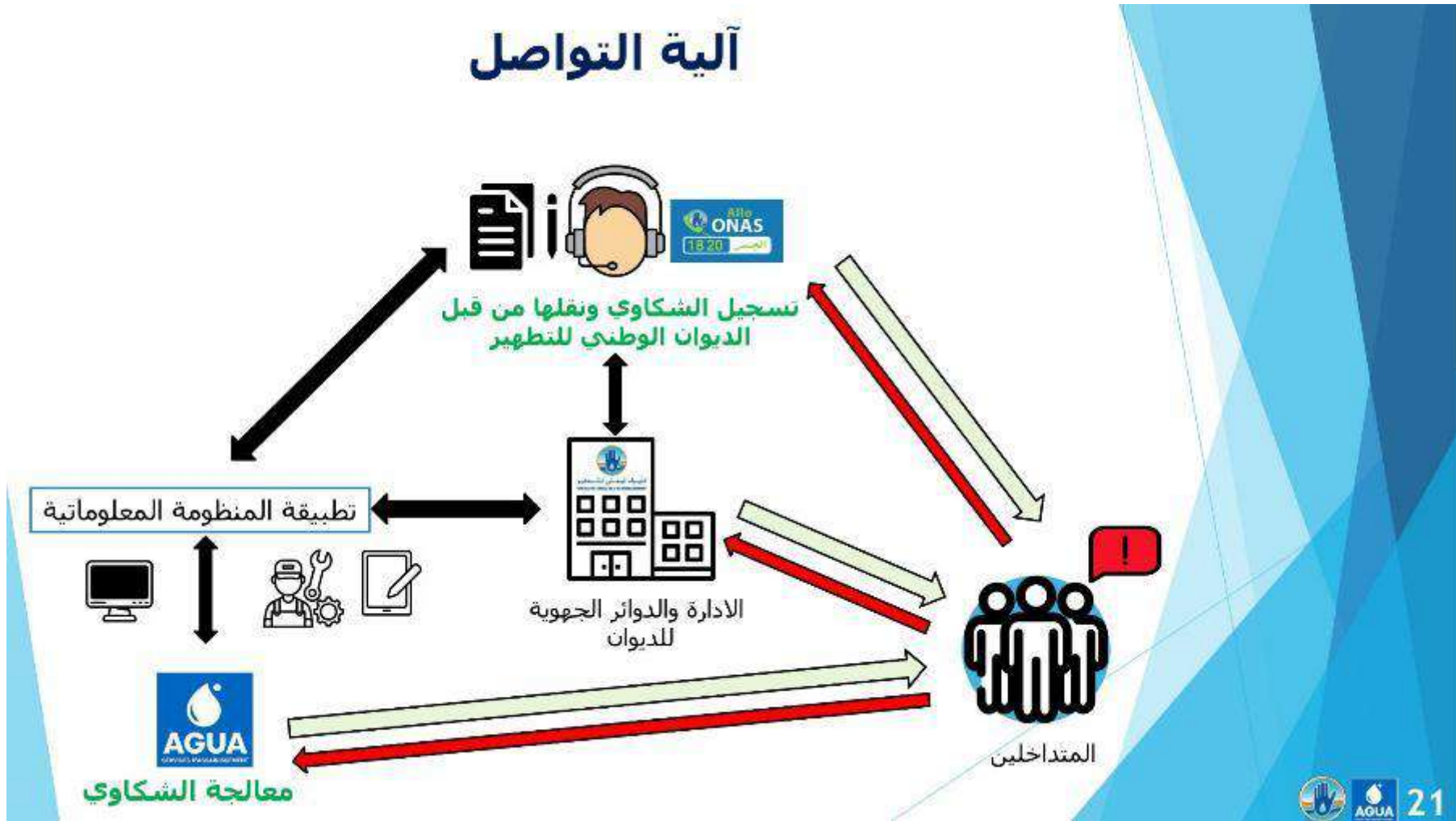
آلية المتابعة الاجتماعية ومعالجة الشكاوي

ابلاغ المشتكي
واغلاق الشكوى

متابعة الشكوى
واتخاذ الاجراءات

فرز ودراسة
الشكاوي

استقبال وتسجيل
الشكاوي



استمارة معالجة الشكاوي

Annexe 4 : Modèle de fiche de recueil des plaintes.

1. Informations sur le plaignant (à remplir uniquement si la plainte n'est pas anonyme)

- Nom et prénom :
- Genre : Homme Femme
- Age : <18 18-25 25-40 >40
- Adresse / Lieu de résidence :
- Téléphone / Contact :
- Profession / Fonction :
- Lien avec le projet :
 - Employé(e)
 - Sous-traitant
 - Riverain(e) / Membre de la communauté
 - Fournisseur
 - Autre :

2. Date et lieu de dépôt de la plainte

- Date de la plainte :
- Lieu de dépôt :
 - Siège AGUA
 - Quartier / Terrain
 - Réunion publique
 - Canal numérique (e-mail / application)
 - Boîte à plainte
 - Autre :

3. Nature de la plainte (cocher une ou plusieurs options)

- Conditions de travail
- Sécurité et santé au travail
- Paiement / contrat
- Relations professionnelles
- Accès à l'information / communication
- Comportement du personnel
- Violence basée sur le genre (VBG) :
- Autre :

4. Description de la plainte (par le plaignant ou l'agent recueillant la plainte)

(Veuillez décrire les faits, les personnes impliquées si connues, les dates ou moments clés, les impacts subis, etc.)

.....

5. Confidentialité

- Le plaignant souhaite rester anonyme
- Le plaignant accepte que ses coordonnées soient utilisées pour le suivi de la plainte
- Le plaignant refuse le partage de ses informations en dehors de l'équipe du MGP

6. Souhaits ou attentes du plaignant

- Être informé(e) du suivi de la plainte
- Être entendu(e) en entretien
- Être orienté(e) vers des services spécialisés (VBG, juridique, médical, ...)
- Recevoir des excuses officielles
- Autre :

7. Réception de la plainte

- Nom de la personne ayant reçu la plainte :
- Fonction :
- Date de réception :
- Signature (si non anonyme) :

8. Numéro d'enregistrement de la plainte (à remplir par le MGP)

- Référence / Case :

NOTE : Cette fiche doit être conservée dans un registre confidentiel. Toute plainte liée à des abus, violences ou harcèlement doit faire l'objet d'un traitement prioritaire et sécurisé, dans le respect des droits de la victime.

Procès-Verbal de la consultation publique

Projet de mise en concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif
Lot 1 : Tunis Nord – Gouvernorat de Tunis



الاستشارة العمومية بولاية تونس
بتاريخ 05 أوت 2025



شكرا للمتابعة

لكم
الكلمة

La Parole
est à
Vous...



Procès-Verbal de la consultation publique

Projet de mise en concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif
Lot 1 : Tunis Nord – Gouvernorat de Tunis

Annexe 3 : Photos de la réunion de consultation publique



Procès-Verbal de la consultation publique

Projet de mise en concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif
Lot 1 : Tunis Nord – Gouvernorat de Tunis



Procès-Verbal de la consultation publique

Projet de mise en concession de l'exploitation d'ouvrages d'assainissement collectif
Lot 1 : Tunis Nord – Gouvernorat de Tunis



Annexe 3 : Guide d'entretien pour les parties prenantes

Projet : Lot 1 – Tunis Nord

Objectif de l'entretien : Recueillir les perceptions, attentes, préoccupations et recommandations des parties prenantes en lien avec le projet d'assainissement, afin d'adapter les stratégies de communication et d'engagement.

1. Introduction (à présenter à chaque participant)

- Présentation de l'équipe d'entretien
- Rappel du cadre du projet
- Clarification des objectifs de l'entretien
- Durée prévue
- Confidentialité des échanges

2. Compréhension du projet

Question	Objectif visé
1. Pouvez-vous nous expliquer ce que vous savez ou avez compris du projet ?	Évaluer le niveau d'information initial.
2. Quels vous semblent être les objectifs principaux du projet ?	Identifier les représentations et priorités perçues.

3. Perceptions et impacts anticipés

Question	Objectif visé
3. Quels sont selon vous les effets positifs attendus pour vous ou votre communauté ?	Mettre en lumière les bénéfices perçus.
4. Voyez-vous des risques, des effets négatifs ou des préoccupations particulières ?	Recueillir les points de vigilance.
5. Y a-t-il des zones sensibles ou des groupes vulnérables particulièrement concernés ?	Identifier les publics à risque ou zones critiques.

4-Rôles et parties prenantes

Question	Objectif visé
6. Quelles sont les principales parties prenantes concernées par le projet ?	Mieux cerner les acteurs identifiés localement.
7. Quel rôle pensez-vous jouer (ou souhaiteriez-vous jouer) dans la mise en œuvre du projet ?	Identifier les niveaux d'implication souhaités.

5-Attentes

Question	Objectif visé
8. Qu'attendez-vous concrètement de ce projet ?	Faire émerger les attentes prioritaires.
9. À quelles conditions, selon vous, ce projet serait-il une réussite ?	Déterminer les critères locaux de succès.

6-Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

Question	Objectif visé
10. Avez-vous entendu parler du mécanisme de gestion des plaintes (numéro, modalités, personnes de contact) ?	Évaluer la connaissance et la visibilité du dispositif.
11. À votre avis, est-il accessible, fiable et transparent ? Pourquoi ?	Identifier les forces/faiblesses du système.
12. Quelles améliorations suggérez-vous pour mieux gérer les plaintes et les retours des communautés ?	Recueillir des pistes d'amélioration.

7-Recommandations

Question	Objectif visé
13. Que recommandez-vous pour impliquer davantage les citoyens ou les usagers dans le projet ?	Favoriser l'appropriation citoyenne.
14. Avez-vous des suggestions pour renforcer la communication ou la sensibilisation autour du projet ?	Identifier les leviers de communication efficaces.

8-Clôture

- Remerciements pour la participation, réassurance sur l'utilisation des données recueillies, et information sur les prochaines étapes.

9- GRILLE D'ANALYSE DES ENTRETIENS

Catégorie d'acteur	Informations clés à extraire	Axes d'analyse recommandés
Autorités locales (municipalité, délégation, gouvernement)	Perception des risques, attentes en matière d'accompagnement, articulation avec les services publics existants.	Gouvernance, coordination locale, relais d'information.
Citoyens / Usagers	Attentes concrètes, craintes liées aux travaux, connaissance du projet.	Acceptabilité sociale, qualité de vie, communication.
ONG / Société civile	Suivi environnemental, veille citoyenne, inclusion sociale.	Participation active, médiation sociale, transparence.
Commerçants / entreprises	Risques d'impact sur l'activité, attentes de compensation, besoins de coordination.	Temporalité des travaux, communication ciblée.
Agents ONAS / AGUA	Problèmes opérationnels, gestion des crises, gestion des plaintes.	Amélioration interne, outils de suivi.

Annexe 4-1 – Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes (MGP)

1. Informations sur le plaignant (à remplir uniquement si la plainte n'est pas anonyme)

- Nom et prénom :
- Genre : Homme Femme
- Âge : <18 18–35 36–60 >60
- Adresse / lieu de résidence :
- Téléphone / contact :
- Profession / fonction :

- Lien avec le projet :
 - Employé(e)
 - Sous-traitant
 - Riverain(e) / communauté
 - Fournisseur
 - Autre :

2. Informations sur la plainte

- Date de dépôt :
- Canal de dépôt :
 - Siège AGUA Chantier Réunion publique Canal numérique Boîte à plaintes Autre
- Type de plainte :
 - Technique
 - Environnementale
 - Sociale
 - SST
 - Contractuelle
 - VBG/EAS/HS
 - Autre :

3. Description de la plainte

(Description des faits, lieux, personnes impliquées si connues, impacts, dates clés)

.....

4. Analyse initiale et classification

- Niveau de priorité :
 - Faible Moyen Élevé Critique
- Catégorie de traitement :
 - Niveau 1 – Traitement opérationnel
 - Niveau 2 – MGP investigation
 - Niveau 3 – Comité des plaintes
 - Niveau 4 – Escalade ONAS
 - VBG/EAS/HS (procédure spécifique)

5. Actions de traitement

- Agent responsable du traitement :
- Service concerné :
- Actions prévues :
- Date de réponse initiale :
- Date de début de traitement :

6. Suivi des délais

- Délai prévu de résolution :
- Statut actuel :
 - Reçue
 - En cours de traitement
 - En attente d'information complémentaire
 - Résolue
 - Clôturée
- Observations sur le suivi :

7. Communication avec le plaignant

- Accusé de réception envoyé : Oui Non
- Date :
- Retours au plaignant effectués : Oui Non
- Mode de communication : Téléphone Email Présentiel Autre

8. Résolution et clôture

- Mesures mises en œuvre :
- Accord du plaignant : Oui Non Partiel
- Date de clôture :
- Niveau de satisfaction :
 - Satisfait Partiellement satisfait Non satisfait

9. Recours

- Recours externe sollicité : Oui Non
- Type de recours : Administratif Judiciaire Médiation

10. Enregistrement et validation

- Numéro de référence MGP :
- Responsable MGP :
- Signature :

NOTE IMPORTANTE

Cette fiche constitue un document de suivi obligatoire du MGP. Elle permet d'assurer la traçabilité complète du traitement des plaintes, y compris les délais, les actions correctives, la communication avec le plaignant et les conditions de clôture.

Les plaintes sensibles (VBG/EAS/HS) font l'objet d'un traitement confidentiel via une procédure dédiée et un circuit restreint.

Annexe 4.2 – Fiche spécifique d'enregistrement des plaintes EAS/HS (Confidentiel – Accès restreint)

NB. *Cette fiche est strictement confidentielle et ne doit être utilisée que par du personnel formé à la gestion des cas EAS/HS.*

1. Informations minimales sur le cas

(Ne collecter que les informations strictement nécessaires – éviter toute revictimisation)

- Code du cas :
- Date de réception :
- Canal de réception :
 - Référent VBG
 - MGP
 - Signalement direct
 - Autre :
- Type de cas (si connu) :
 - Exploitation sexuelle (EAS)
 - Abus sexuel (EAS)
 - Harcèlement sexuel (HS)
 - Autre VBG :

2. Informations sur la personne affectée (*facultatif et avec consentement*)

- Genre : Femme Homme Non renseigné
- Âge (approx.) : <18 18–35 36–60 >60 Non renseigné

NB. *Aucun nom ou donnée identifiable ne doit être enregistré sans consentement explicite.*

3. Description succincte de l'incident

- Nature des faits (description brève, sans détails sensibles) :
- Date / période approximative :
- Lieu de l'incident :
- L'auteur présumé est :
 - Employé
 - Sous-traitant
 - Membre de la communauté
 - Autre :

4. Consentement et orientation

- Consentement de la personne affectée pour :
 - Enregistrement du cas
 - Orientation vers des services spécialisés
 - Partage limité d'informations (strict besoin de gestion du cas)
- Besoins exprimés :
 - Assistance médicale
 - Soutien psychosocial
 - Assistance juridique
 - Protection / sécurité
 - Autre :

5. Mesures prises (à remplir par le personnel habilité)

- Orientation effectuée vers :
 - Service de santé
 - ONG spécialisée
 - Autorités compétentes (si consentement)
 - Autre :
- Actions immédiates prises :

6. Gestion du dossier

- Responsable du suivi (code / fonction uniquement) :
- Statut du cas :
 - En cours
 - Clôturé
 - Référé à une autre entité
- Date de clôture (si applicable) :

NB. Dispositions spécifiques

- Aucune information identifiable ne doit être partagée sans consentement explicite.
- Les données sont stockées dans un système sécurisé à accès strictement limité.
- Aucun détail sensible ne doit être consigné dans les rapports généraux.
- La gestion des cas suit une approche centrée sur la personne affectée, garantissant sécurité, confidentialité et respect.

الملحق 4: نموذج استمارة جمع الشكاوى

1. معلومات عن المشتكي (تُملأ فقط إذا لم تكن الشكاوى مجهولة الهوية)

- الاسم واللقب..... :
- الجنس: ذكر أنثى
- العمر: أقل من 18 من 18 إلى 35 من 36 إلى 60 أكثر من 60
- العنوان / مكان الإقامة.....
- الهاتف / معلومات الاتصال.....
- المهنة / الوظيفة.....
- العلاقة بالمشروع:
 - موظف(ة)
 - متعاقد فرعي
 - ساكن محلي / عضو بالمجتمع
 - مزود خدمات
 - أخرى.....

2. تاريخ ومكان تقديم الشكاوى

- تاريخ تقديم الشكاوى.....
- مكان تقديم الشكاوى:
 - مقر شركة AGUA
 - الورشة / الموقع الميداني
 - اجتماع عام
 - قناة إلكترونية (بريد إلكتروني / تطبيق)
 - صندوق الشكاوى
 - أخرى.....

3. طبيعة الشكاوى (يمكن اختيار خيار أو أكثر)

- ظروف العمل
- السلامة والصحة المهنية
- الأجور / العقود
- الأضرار البيئية
- الوصول إلى المعلومات / التواصل
- سلوك الموظفين
- العنف القائم على النوع الاجتماعي (VBG)
- أخرى.....

4. وصف الشكوى (يملؤه المشتكي أو الشخص المكلف بتسجيل الشكوى)

يرجى وصف الوقائع، الأشخاص المعنيين إن وُجدوا، التواريخ أو اللحظات المهمة، الأضرار أو التأثيرات المترتبة، إلخ.

5. السرية

- يرغب المشتكي في البقاء مجهول الهوية
- يوافق المشتكي على استخدام بياناته لمتابعة الشكوى
- يرفض المشتكي مشاركة بياناته خارج فريق إدارة الشكاوى

6. تطلعات أو طلبات المشتكي

- أن يتم إعلامه/إعلامها بمتابعة الشكوى
- أن تتم دعوته/دعوتها إلى مقابلة
- أن يتم توجيهه/توجيهها إلى خدمات مختصة (العنف القائم على النوع الاجتماعي، خدمات قانونية، طبية، إلخ)
- الحصول على اعتذار رسمي
- أخرى.....

7. استلام الشكوى

- اسم الشخص الذي استلم الشكوى.....
- الوظيفة.....
- تاريخ الاستلام.....
- التوقيع (إذا لم تكن الشكوى مجهولة).....

8. رقم تسجيل الشكوى (يُملأ من طرف فريق إدارة الشكاوى)

- المرجع / الرمز.....

ملاحظة: يجب حفظ هذه الاستمارة ضمن سجل سري. يجب التعامل مع أي شكوى تتعلق بالإساءة أو العنف أو التحرش بأولوية وبطريقة آمنة، مع احترام حقوق الضحية.

Annexe 5 : Registre de plainte

N°	Date de réception	Nom / Code du plaignant	Nature de la plainte	Lieu de dépôt	Souhait du plaignant	Statut de traitement	Date de clôture	Observations / Suivi
001								
002								
003								
...								

Légende pour le champ "Nature de la plainte" :

Code ²	Nature de la plainte	Description
CT	Conditions de travail	Problèmes liés aux horaires, équipements, conditions physiques ou contractuelles
SST	Santé et sécurité au travail	Risques ou incidents liés à la sécurité du personnel ou du site
PC	Paiement / contrat	Retards de paiement, non-respect contractuel, litiges salariaux
NE	Nuisances environnementales	Bruit, poussière, odeurs, pollution de l'eau/air/sol, etc.
AI	Accès à l'information / communication	Manque d'informations ou mauvaise communication sur le projet
CP	Comportement du personnel	Comportement inapproprié, irrespectueux ou abusif du personnel
VBG	Violence basée sur le genre	Harcèlement sexuel, violences psychologiques, physiques ou économiques
AUT	Autre	Toute plainte ne rentrant pas dans les catégories précédentes

Légende pour le champ "Statut de traitement" :

- **Reçue** : plainte enregistrée, non encore analysée
- **En cours** : investigation ou traitement en cours
- **Clôturée** : plainte traitée et close
- **Traitement confidentiel** : plainte sensible traitée avec discrétion (VBG, harcèlement, etc.).

² Les codes dans le registre sont utilisés pour faciliter la lecture et l'analyse statistique.