

# Systeme de Gestion Environnementale et Sociale

## CONCESSION D'ASSAINISSEMENT COLLECTIF Lot 1 : Tunis Nord



Société Agua services d'assainissement



Réf : RBE\_25-04-R01-G

Juin 2026



RYADA Business Engineering

B.P. 37

Tunisie-8050-Hammamet

--	--	--

G	12/06/2026	Mise à jour selon les commentaires de la banque mondiale
F	20/05/2026	Mise à jour selon les commentaires de la banque mondiale
E	19/01/2026	Mise à jour selon les commentaires d'AGUA
D	30/10/2025	Mise à jour selon les commentaires D'AGUA
C	08/08/2025	Mise à jour à la suite de la consultation public du gouvernorat de Tunis
B	28/07/2025	Mise à jour selon les commentaires de l'assistance technique de l'ONAS
A	10/05/2025	Création

Révision	Date	Objet de la modification			
		Réalisé par		Vérifié par	Approuvé par
Nom et prénom	Mohamed Amine JEDIDI	Elyes GUESMI	Mariem DAHMEN	Mohamed Amine JEDIDI	
Fonction	Chef de projet	Socio-environmentaliste	Responsable E&S Agua	Gérant RBE	

## Sommaire

LISTE DES TABLEAUX .....	12
LISTE DES FIGURES .....	14
LISTE DES ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS.....	15
1. INTRODUCTION.....	16
1.1. Contexte général du projet.....	16
1.2. État initial environnemental et social .....	17
1.2.1. État environnemental initial du périmètre de la concession .....	17
1.2.2. État social initial du périmètre de la concession .....	19
1.3. Enjeux environnementaux et sociaux spécifiques au périmètre de la concession.....	20
1.3.1. Enjeux environnementaux .....	20
1.3.2. Enjeux sociaux .....	21
1.4. Cadre et objectif du SGES .....	22
1.5. Articulation du SGES avec les autres instruments de gestion environnementale et sociale ..	25
1.6. Approche méthodologique adoptée.....	29
1.7. Domaine d'application du SGES.....	30
2. SYSTÈME DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE .....	31
2.1. Structure du Système de Gestion Environnementale et Sociale .....	32
2.2. Référentiels internationaux et normes de performance de la SFI.....	33
2.3. Cadre réglementaire et normatif national .....	35
2.3.1. Socle constitutionnel et législatif tunisien .....	35
2.3.2. Engagements internationaux de la Tunisie .....	36
2.3.3. Analyse des écarts entre les Normes de Performance et la législation tunisienne.....	36
2.3.4. Réglementation environnementale et sociale .....	38
2.3.5. Santé et Sécurité au Travail (SST) .....	41
2.3.5.1. Responsabilités de l'employeur.....	42
2.3.5.2. Structures de prévention dans l'entreprise .....	42
2.3.5.3. Prévention des risques en milieu de travail .....	42
2.3.5.4. Contrôles techniques réglementaires.....	43
2.3.5.5. Prévention des risques professionnels spécifiques .....	44
2.3.5.6. Réparation des préjudices liés aux accidents du travail et maladies professionnelles ..	44
2.3.5.7. Réglementation des établissements classés .....	45

2.3.5.8.	Travaux Initiaux de Remise en État (TIRE) et Travaux Complémentaires .....	46
2.3.6.	Exigences contractuelles de la concession.....	46
3.	POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE DU CONCESSIONNAIRE (PES) .....	47
3.1.	Politique Environnementale et Sociale de la Société de Concession – SOCIETE AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT .....	47
3.2.	Engagement de conformité avec les Normes de Performance de la SFI et les et les Directives EHS .....	49
3.3.	Diffusion de la politique auprès du personnel, des entreprises extérieures (EE) et des parties prenantes .....	51
4.	RÔLES, RESPONSABILITES ET CAPACITE ORGANISATIONNELLE POUR L'APPLICATION DU SGES ..	53
4.1.	Organisation interne de la Société de Concession - AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT ..	53
4.2.	Analyse fonctionnelle de l'organigramme de la société .....	54
4.3.	Création d'un Comité de suivi.....	57
4.4.	Rôle conjoint – Interfaces avec les périmètres exploités.....	57
4.5.	Répartition des responsabilités entre la Société de Concession AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT et l'ONAS pour la mise en œuvre du SGES.....	58
4.5.1.	Cadre contractuel et organisationnel .....	58
4.5.2.	Périmètre d'intervention confié au concessionnaire .....	58
4.5.3.	Responsabilités opérationnelles du concessionnaire.....	58
4.5.4.	Engagements spécifiques du concessionnaire dans le cadre du SGES .....	60
4.5.5.	Rôle et responsabilités de l'ONAS .....	60
4.5.6.	Coordination entre ONAS et concessionnaire.....	60
4.5.7.	Approche partenariale pour un assainissement durable.....	61
4.6.	Besoins en renforcement des capacités pour l'application du SGES .....	61
4.6.1.	Formation initiale et continue du personnel.....	61
4.6.2.	Renforcement des capacités des sous-traitants et prestataires .....	62
4.6.3.	Coopération avec l'ONAS et les parties prenantes.....	63
4.6.4.	Évaluation périodique des compétences .....	63
5.	DESCRIPTION DE LA CONCESSION .....	63
5.1.	Caractéristiques des ouvrages.....	63
5.1.1.	Station d'épuration Choutrana 2 .....	63
5.1.2.	Stations de pompage .....	64
5.1.3.	Réseaux d'assainissement.....	66
5.1.4.	Synthèse des enjeux E&S par type d'infrastructure .....	67
5.2.	Description détaillée des activités contractuelles .....	67

5.2.1.	Travaux d'instrumentation et d'automatismes et d'hygiène et sécurité (TIAHS) .....	67
5.2.2.	Travaux Initiaux de Remise en état (TIRE).....	68
5.2.3.	Travaux de Gros Entretien et de Renouvellement des Équipements (TGER) .....	69
5.2.4.	Travaux Complémentaires (TC) .....	69
5.2.5.	Exploitation des infrastructures d'assainissement .....	71
5.2.6.	Entretien courant et maintenance .....	71
5.2.7.	Gestion environnementale et sociale .....	72
5.3.	Description détaillée des ouvrages en phase d'exploitation.....	73
5.3.1.	Origine des eaux déversées - Effluents.....	73
5.3.2.	Fonctionnement des ouvrages .....	73
6.	IDENTIFICATION DES DANGERS, RISQUES ET IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX .....	74
6.1.	Identification et évaluation des impacts environnementaux et sociaux .....	74
6.1.1.	Méthodologie d'évaluation des impacts environnementaux et sociaux.....	77
6.1.2.	Impacts environnementaux et sociaux identifiés.....	81
6.1.2.1.	Impacts environnementaux et sociaux positifs.....	81
6.1.2.2.	Impacts environnementaux et sociaux négatifs.....	82
6.1.2.3.	Interprétation des impacts environnementaux et sociaux .....	93
6.2.	Identification des dangers et évaluation des risques liés à la santé et à la sécurité au travail (SST) .....	99
6.2.1.	Méthodologie utilisée .....	99
6.2.2.	Dangers identifiés .....	100
6.2.3.	Évaluation des risques SST .....	103
7.	PLANS DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE .....	107
7.1.	Démarche méthodologique de gestion.....	107
7.2.	Plan de prévention de la pollution.....	108
7.2.1.	Objectifs du plan.....	109
7.2.2.	Approche de gestion.....	109
7.2.3.	Contenu et structure du plan .....	109
7.2.4.	Indicateurs de performance du plan de prévention de la pollution.....	118
7.2.5.	Budget prévisionnel indicatif de mise en œuvre du plan .....	118
7.3.	Plan de surveillance et de suivi .....	119
7.3.1.	Plan de Surveillance environnementale .....	119
7.3.2.	Plan de surveillance et de suivi Santé et Sécurité au Travail (SST) .....	126
7.3.3.	Suivi social et acceptabilité du projet .....	131
7.3.4.	Budget prévisionnel indicatif de mise en œuvre du plan de surveillance et de suivi.....	131

7.4.	Plan de gestion des déchets .....	133
7.5.	Plan de gestion des matières dangereuses .....	140
7.5.1.	Procédure d'achat et d'approvisionnement des matières dangereuses (MD) .....	140
7.5.2.	Inventaire des matières dangereuses sur les lieux de travail .....	140
7.5.3.	Entreposage sécurisé des matières dangereuses.....	142
7.5.4.	Méthodes de manipulation sécurisée des matières dangereuses .....	142
7.5.5.	Transport des matières dangereuses .....	143
7.5.6.	Formation et information du personnel .....	143
7.5.7.	Mesures d'urgence et intervention en cas de déversement ou d'exposition.....	143
7.5.8.	Rôle des prestataires externes dans la gestion des matières dangereuses.....	144
7.5.9.	Articulation avec le Plan de Gestion des Déchets Dangereux.....	144
7.5.10.	Budget prévisionnel indicatif de mise en œuvre du plan de gestion des matières dangereuses.....	145
7.6.	Plan de gestion des entreprises extérieures (EE).....	148
7.6.1.	Introduction.....	148
7.6.2.	Critères de sélection des entreprises extérieures .....	148
7.6.3.	Engagements des entreprises extérieures .....	149
7.6.4.	Inspection préalable des lieux.....	149
7.6.5.	Plan de prévention.....	149
7.6.6.	Formation aux consignes de sécurité .....	150
7.6.7.	Suivi et coordination des travaux .....	150
7.6.8.	Évaluation des entreprises extérieures.....	151
7.6.9.	Suivi des sous-traitants .....	151
7.6.10.	Budget prévisionnel indicatif de mise en œuvre du plan de gestion des EE.....	152
7.7.	Plan de formation et sensibilisation environnementale et sociale.....	153
7.7.1.	Objectif.....	153
7.7.2.	Exigences minimales en matière de formation E&S et SST.....	153
7.7.3.	Programme de formation .....	154
7.7.4.	Formation obligatoire et information des entreprises extérieures (EE).....	155
7.7.5.	Enregistrement et traçabilité des formations .....	155
7.7.6.	Sensibilisation des travailleurs aux risques E&S, au VBG et aux mesures de sécurité ... .....	156
7.7.7.	Affichage et signalisation sur les sites .....	157
7.7.8.	Programme de formations.....	157
7.7.9.	Suivi et évaluation de la performance du dispositif de formation .....	160

7.7.10.	Budget prévisionnel indicatif de mise en œuvre du plan de formation et de sensibilisation .....	160
7.8.	Plan de gestion des situations d'urgences .....	161
7.8.1.	Objectifs du plan d'urgence .....	161
7.8.2.	Procédures internes de réponse .....	161
7.8.3.	Coordination avec l'ONAS et les autorités locales.....	162
7.8.4.	Réaction aux situations d'urgence .....	163
7.8.5.	Communication externe en situation d'urgence .....	163
7.8.6.	Scénarios d'urgence et réponses associées .....	164
7.8.7.	Suivi post-incident, retour d'expérience (REX) et mise à jour du plan .....	167
7.8.8.	Budget prévisionnel indicatif de mise en œuvre du plan .....	167
7.9.	Plan de gestion de la santé et sécurité au travail (SST).....	169
7.9.1.	Introduction.....	169
7.9.2.	Organisation de la sécurité et exigences légales.....	169
7.9.3.	Mesures de maîtrise des risques SST.....	170
7.9.4.	Gestion des équipements de protection individuelle (EPI).....	170
7.9.5.	Gestion des travaux dangereux à risque.....	172
7.9.5.1.	Types de travaux dangereux .....	172
7.9.5.2.	Évaluation et autorisation .....	173
7.9.5.3.	Moyens de prévention requis .....	173
7.9.5.4.	Supervision et suivi .....	173
7.9.5.5.	Gestion des autorisations et procédures associées.....	174
7.9.5.6.	Procédure de sauvetage .....	175
7.9.6.	Plan de gestion des accidents du travail (AT) et maladies professionnelles (MP) ....	175
7.9.6.1.	Définitions .....	175
7.9.6.2.	Enregistrement et suivi .....	175
7.9.6.3.	Enquête et analyse des causes .....	175
7.9.6.4.	Déclaration réglementaire .....	176
7.9.6.5.	Suivi statistique et indicateurs SST .....	176
7.9.7.	Budget prévisionnel indicatif de mise en œuvre du plan de gestion SST .....	177
7.10.	Plan de Gestion des Travailleurs (PGT).....	178
7.10.1.	Principes fondamentaux .....	178
7.10.2.	Modalités de recrutement et contractualisation .....	178
7.10.3.	Recensement et catégorisation des travailleurs .....	179
7.10.4.	Conditions de travail et rémunération.....	180

7.10.5.	Santé, sécurité et hygiène au travail (SST) .....	181
7.10.6.	Gestion des sous-traitants et entreprises extérieures.....	181
7.10.7.	Mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs .....	181
7.10.8.	Dialogue social et représentation des travailleurs .....	182
7.10.9.	Égalité, diversité et prévention du harcèlement .....	182
7.10.10.	Consultation et rôle des représentants du personnel .....	183
7.10.11.	Formation et développement des compétences .....	184
7.10.12.	Suivi, évaluation et amélioration continue .....	186
7.10.13.	Budget prévisionnel indicatif de mise en œuvre du PGT .....	186
7.11.	Plan d'action pour la lutte contre les RISQUES EAS/HS et la VBG .....	188
7.11.1.	Objectifs .....	188
7.11.2.	Références et alignement .....	188
7.11.3.	Définition des termes clés.....	188
7.11.4.	Évaluation contextuelle des risques VBG.....	188
7.11.5.	Prévention et sensibilisation .....	189
7.11.6.	Mesures spécifiques en faveur des femmes sur site .....	189
7.11.7.	Chaînes de référencement médical, psychologique et juridique.....	189
7.11.8.	Mécanisme de gestion des plaintes dédié aux VBG .....	189
7.11.9.	Cas ambigus ou fausses accusations.....	190
7.11.10.	Engagement contractuel et suivi des sous-traitants.....	191
7.11.11.	Mécanisme de signalement et prise en charge.....	191
7.11.12.	Mesures disciplinaires et réponses aux incidents .....	191
7.11.13.	Suivi, évaluation et amélioration continue .....	191
7.11.14.	Gouvernance et responsabilités.....	191
7.11.15.	Budget prévisionnel indicatif de mise en œuvre du plan de lutte contre les RISQUES EAS/HS et la VBG.....	193
8.	Engagement et Mobilisation des parties prenantes .....	194
8.1.	Cartographie des parties prenantes.....	194
8.1.1.	Objectif de la cartographie.....	194
8.1.2.	Méthodologie d'analyse.....	194
8.1.3.	Résultats de la classification – Double lecture stratégique.....	195
8.1.4.	Recommandations pour la stratégie de mobilisation.....	197
8.1.5.	Personnes ou groupes vulnérables.....	197
8.2.	Mobilisation des parties prenantes .....	199
8.2.1.	Consultations réalisées dans le cadre de la préparation du projet .....	199

8.2.2.	Besoins exprimés .....	202
8.2.3.	Méthodes et outils de mobilisation adoptés .....	202
8.3.	Plan de communication avec les parties prenantes .....	203
8.3.1.	Objectifs du dispositif de communication .....	203
8.3.2.	Messages clés à diffuser.....	203
8.3.3.	Méthodes et outils de mobilisation.....	204
8.3.4.	Inclusion des groupes vulnérables.....	204
8.3.5.	Communication en situation de crise .....	205
8.3.6.	Responsabilités de mise en œuvre .....	206
8.3.7.	Suivi et adaptation du dispositif .....	207
8.3.8.	Engagement continu et calendrier de mobilisation des PP .....	207
8.4.	Budget prévisionnel .....	210
9.	Mécanisme de gestion de plaintes « MGP » .....	212
9.1.	Mise en place d'un MGP dédié à la population impactée par le projet.....	212
9.1.1.	Objectif.....	212
9.1.2.	Champ d'application et outils du MGP .....	212
9.1.3.	Structure du Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	213
9.1.4.	Procédure de traitement des plaintes .....	214
9.1.5.	Outils numériques et innovation dans la gestion des plaintes .....	216
9.2.	Mise en place d'un MGP dédié aux travailleurs .....	216
9.3.	Mise en place d'un MGP dédié aux EAS/HS et violences basées sur le genre (VBG).....	219
9.3.1.	Principes fondamentaux du MGP dédié aux EAS/HS/VBG.....	219
9.3.2.	Processus de traitement des plaintes EAS/HS/VBG .....	220
9.4.	Accessibilité, confidentialité et protection des plaignants.....	221
9.5.	Précisions opérationnelles du MGP .....	222
9.6.	Indicateurs de suivi .....	223
9.7.	Divulgence continue de l'information sur le MGP et communication vers les communautés .....	225
9.8.	Budget prévisionnel .....	226
10.	Suivi et évaluation du SGES .....	227
10.1.	Définition des indicateurs de performance environnementale et sociale .....	227
10.2.	Méthodologie de collecte, vérification et validation des données.....	246
10.3.	Mécanisme de déclenchement des actions correctives .....	247
10.4.	Programme de revue et mise à jour .....	248
10.4.1.	Objectifs du programme de revue.....	248

10.4.2.	Fréquence et responsabilité des revues et mises à jour .....	248
10.4.3.	Outils et modalités de vérification.....	249
10.4.4.	Traçabilité et communication.....	249
10.5.	Dispositif participatif de suivi environnemental et social .....	250
10.5.1.	Rôle des parties prenantes dans le suivi .....	250
10.5.2.	Mécanismes de retour d'information vers les communautés .....	251
10.5.3.	Intégration des retours dans le processus d'amélioration continue .....	251
10.6.	Moyens humains, numériques et financiers mobilisés.....	251
11.	GESTION DOCUMENTAIRE ET REPORTING .....	253
11.1.	Objet.....	253
11.2.	Système de gestion documentaire.....	253
11.3.	Typologie des documents et formats à archiver .....	255
11.4.	Procédure de mise à jour des documents .....	256
11.5.	Rôles dans la gestion documentaire .....	256
11.6.	Reporting interne et contractuel .....	257
11.7.	Audit système documentaire.....	259
ANNEXES	.....	260
	Annexe 1 – Organigramme de AGUA Services d'Assainissement.....	261
	Annexe 2 – Fiches d'identification des risques et impacts.....	273
	Annexe 3 – Modèle de rapport E&S trimestriel .....	274
	Annexe 4 – Modèles de fiches de formation et de sensibilisation .....	315
	Annexe 5-1 – Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes (MGP).....	316
	Annexe 5.2 – Fiche spécifique d'enregistrement des plaintes EAS/HS.....	318
	Annexe 6 – Procédures d'urgence .....	320
	Annexe 7 – Formulaire de retour d'expérience (REX) Réf. : SGES-REX-[N°]-[Année] .....	330
	Annexe 8 – Registre des incidents et accidents.....	332
	Annexe 9 – Liste des parties prenantes identifiées .....	333
	Annexe 10 – Politique Environnementale, Sociale et Sécurité de AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT .....	334
	Annexe 11 : Cartographie des Zones du projet .....	335
	Annexe 12 : Check-list de conformité environnementale et sociale (visite de terrain / audit interne) .....	336
	Annexe 13 : Registre de plainte .....	338
	Annexe 14 : Guide d'entretien pour les parties prenantes.....	339
	Annexe 15 : FICHE DE SUIVI DU PLAN DE GESTION DES TRAVAILLEURS (PGT) .....	341

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

Annexe 16 : Code éthique et conduite Aguas de Portugal.....	343
Annexe 17 : Code de conduite et éthique de AGUA Services d'Assainissement.....	353
Annexe 18 : Registre de Transport des Déchets Non Dangereux De la STEP/SP de : ..... vers le centre de Traitement / Élimination Finale .....	364
Annexe 19 : Formulaire de Suivi des Consommations d'Énergie .....	365
Annexe 20 : Fiches des données de sécurité des matières dangereuses présentes sur site .....	366
Annexe 21 : PV de la consultation publique.....	428
Annexe 22 : Compte rendu type de revue de direction.....	498
Annexe 23 : Programme type d'audits internes du SGES .....	502

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Correspondance Normes de Performance de la SFI et éléments du SGES .....	34
Tableau 2 : Analyse sommaire des écarts entre les NP de la SFI et la législation tunisienne .....	36
Tableau 3 : Rôle & Responsabilités dans le SGES – AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT .....	55
Tableau 4 : Répartition des 52 stations de pompage dans le périmètre du Lot 1 – Tunis Nord .....	64
Tableau 5 : Longueur de réseaux d'assainissement dans le périmètre de la Concession .....	66
Tableau 6 : Synthèse des enjeux E&S par type d'infrastructure .....	67
Tableau 7 : Synthèse des activités sources d'impact et des composantes E&S impactées .....	76
Tableau 8 : Valeur de la composante affectée à un impact .....	77
Tableau 9 : Intensité de la perturbation à l'impact .....	77
Tableau 10 : Étendue géographique de l'impact .....	78
Tableau 11 : Durée des effets de l'impact .....	78
Tableau 12 : Matrice d'évaluation de l'importance des impacts environnementaux et sociaux .....	79
Tableau 13 : Identification de l'importance des impacts .....	80
Tableau 14 : Niveau de maîtrise de l'impact .....	80
Tableau 15 : Matrice d'identification de la significativité des impacts environnementaux et sociaux .....	81
Tableau 16 : Synthèse des impacts négatifs environnementaux et sociaux liés aux phases de travaux et d'exploitation des ouvrages d'assainissement du Lot 1 – Tunis Nord .....	86
Tableau 17 : Évaluation des impacts négatifs environnementaux et sociaux durant la phase des travaux .....	89
Tableau 18 : Évaluation des impacts négatifs environnementaux et sociaux durant la phase d'exploitation .....	90
Tableau 19 : Synthèse des Impacts négatifs - Phase des travaux .....	96
Tableau 20 : Synthèse des Impacts négatifs - Phase d'exploitation .....	97
Tableau 21 : Cotation de la probabilité (P) .....	99
Tableau 22 : Cotation de la gravité (G) .....	100
Tableau 23 : Matrice de cotation du risque .....	100
Tableau 24 : Les principales sources de dangers et les risques associés .....	103
Tableau 25 : Matrice d'évaluation des risque SST .....	103
Tableau 26 : PLAN DE PRÉVENTION DE LA POLLUTION – Phase travaux .....	110
Tableau 27 : PLAN DE PRÉVENTION DE LA POLLUTION – Phase exploitation .....	114
Tableau 28 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de prévention de la pollution .....	118
Tableau 29 : Plan de surveillance et de suivi environnemental – Phase de travaux .....	120
Tableau 30 : Plan de surveillance et de suivi environnemental – Phase d'exploitation .....	123
Tableau 31 : Planification des contrôles et audits SST .....	128
Tableau 32 : Correspondance entre risques SST et mesures de suivi .....	130
Tableau 33 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de surveillance et de suivi .....	131
Tableau 34 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de gestion des déchets .....	137
Tableau 35 : Plan cadre de gestion de déchets .....	138
Tableau 36 : Tableau récapitulatif des matières présentes sur site .....	141
Tableau 37 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de gestion des matières dangereuses .....	145
Tableau 38 : Plan de gestion des matières dangereuses .....	146
Tableau 39 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de gestion des entreprises extérieures .....	152
Tableau 40 : Plan prévisionnel de formation et de sensibilisation .....	158
Tableau 41 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de formation et sensibilisation .....	160

Tableau 42 : Organigramme opérationnel en cas d'urgence .....	162
Tableau 43 : Parties prenantes et rôles respectifs .....	162
Tableau 44 : Scénarios d'urgence et réponses associées .....	164
Tableau 45 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de gestion des situations d'urgence .....	168
Tableau 46 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de gestion SST.....	177
Tableau 47 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de Gestion des Travailleurs .....	187
Tableau 48 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de lutte contre les risques EAS/HS et VBG .....	193
Tableau 49 : Grille d'analyse de la nécessité de participation des parties prenantes .....	195
Tableau 50 : Cartographie et mobilisation des parties prenantes .....	195
Tableau 51 : Catégories de groupes vulnérables identifiés et modalités d'engagement adaptées ....	198
Tableau 52 : Attentes formulées par les parties prenantes .....	202
Tableau 53 : Méthodes et outils de mobilisation adoptés.....	202
Tableau 54 : Outils de diffusion de l'information .....	204
Tableau 55 : Méthodes et outils de mobilisation des Parties Prenantes.....	204
Tableau 56 : Mesures spécifiques d'inclusion .....	204
Tableau 57 : Déclenchement et organisation de la communication de crise .....	205
Tableau 58 : Rôles spécifiques au sein de la cellule.....	206
Tableau 59 : Responsabilités de mise en œuvre du plan de communication .....	206
Tableau 60 : Calendrier de mobilisation des parties prenantes et diffusion d'informations.....	208
Tableau 61 : Consultations publiques et ateliers participatifs .....	210
Tableau 62 : Production et diffusion des supports de communication .....	210
Tableau 63 : Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) .....	210
Tableau 64 : Outils numériques et suivi.....	211
Tableau 65 : Synthèse du budget PMPP .....	211
Tableau 66 : Délais de traitement par type de plainte .....	222
Tableau 67 : Niveaux d'escalade et responsable .....	223
Tableau 68 : Indicateurs spécifiquement dédiés au suivi du MGP .....	223
Tableau 70 : Indicateurs de performance environnementale et sociale .....	228
Tableau 71 : Mécanisme de réponse graduée .....	247
Tableau 72 : Fréquence et responsabilité des revues et mises à jour .....	248
Tableau 73 : Typologie des documents et formats à archiver .....	255
Tableau 74 : Rôles dans la gestion documentaire .....	256
Tableau 75 : Reporting interne.....	257
Tableau 76 : Reporting contractuel .....	257

## **LISTE DES FIGURES**

Figure 1 : Articulation du SGES avec les autres instruments de gestion environnementale et sociale	29
Figure 2 : Analyse des parties prenantes : matrice pouvoir/intérêt.....	195
Figure 3 : Procédure de traitement des plaintes .....	215
Figure 4 : Mécanisme de communication et de traitement des plaintes .....	216

## LISTE DES ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS

ACRONYME	DEFINITION
EAS/HS	Abus et Exploitations Sexuels / Harcèlements Sexuels
AT	Accident du travail
AGUA	Société Agua services d'assainissement
BM	Banque mondiale
CA	Conseil d'administration
CO	Monoxyde de carbone
CO <sub>2</sub>	Dioxyde de carbone
COV	Composés organiques volatils
DBO	Demande biologique en oxygène
DCO	Demande chimique en oxygène
DD	Déchets dangereux
DEEE	Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques
DND	Déchets non dangereux
DT	Directeur Technique
DI	Déchets inertes
EE	Entreprise Extérieure
EIE	Étude d'impact sur l'environnement
ESG	Environnement, Social et Gouvernance
EU	Entreprise Utilisatrice
EHS	Environnement, Hygiène et Sécurité
H <sub>2</sub> S	Hydrogène sulfuré
IFC / SFI	Société Financière Internationale (groupe Banque mondiale)
ITV	Taux d'inspection télévisée des collecteurs
GER	Gros Entretien et Renouvellement
MP	Maladie professionnelle
NOX	Oxydes d'azote
OIT	Organisation internationale du Travail
ONAS	Office National de l'Assainissement
PES	Politiques Environnementales et Sociales
PGEE	Plan de Gestion des Entreprises Extérieures
PPP	Partenariat Public-Privé
PRIU	Plan de Réponse et d'Intervention d'Urgence
RES	Responsable Environnemental et Social
RH	Responsable des Ressources Humaines
SGES	Système de Gestion Environnementale et Sociale
SOX	Oxydes de soufre
SST	Santé et Sécurité au Travail
STEP	Station d'Épuration des Eaux Usées
SP	Station de Pompage
TC	Travaux Complémentaires
TIRE	Travaux Initiaux de Remise en État
TMS	Troubles musculo-squelettiques
VBG	Violence Basée sur le Genre

## 1. INTRODUCTION

### 1.1. Contexte général du projet

L'assainissement représente un enjeu majeur pour la santé publique, la protection des ressources naturelles, la préservation de l'environnement et la résilience face au changement climatique. Les eaux usées non traitées constituent une menace directe pour les milieux récepteurs (eaux de surface, mers, lacs, sols), avec des répercussions sur la qualité des ressources en eau potable, l'agriculture, la sécurité alimentaire, la pêche et la biodiversité. Un système efficace d'assainissement constitue donc un levier essentiel du développement durable.

Dans un contexte marqué par le changement climatique, l'augmentation des épisodes de sécheresse, la pression croissante sur les ressources hydriques et l'urbanisation rapide, le renforcement des systèmes d'assainissement constitue également un enjeu stratégique de résilience climatique, de protection des ressources en eau et de sécurité sanitaire.

La Tunisie, confrontée à une vulnérabilité élevée de ses ressources en eau, a mis en place des stratégies pour optimiser leur gestion et promouvoir l'utilisation des eaux non conventionnelles. Selon la Stratégie Nationale de Transition Écologique et la stratégie EAU 2050, l'objectif est d'augmenter la réutilisation des eaux usées traitées, atteignant 30 % entre 2023 et 2025, 50 % en 2035 et 100 % en 2050<sup>1</sup>.

Cette évolution repose sur la généralisation du traitement des eaux usées et leur valorisation dans des secteurs clés tels que l'agriculture, l'industrie et la production d'énergie. Selon la Stratégie EAU 2050, la production actuelle d'eaux usées traitées s'élève à 250 millions de m<sup>3</sup>/an, dont seulement 80 millions sont réutilisés. Ce volume est projeté à 340 millions de m<sup>3</sup> en 2030 et 500 millions de m<sup>3</sup> en 2050.<sup>2</sup>

Dans cette optique, l'ONAS s'engage dans un partenariat public-privé afin d'améliorer la couverture et la qualité des services d'assainissement. Ce modèle de partenariat public-privé (PPP) vise notamment à permettre à l'ONAS de :

- Se conformer aux normes nationales sur les effluents grâce à des mécanismes contractuels d'incitation ;
- Réduire les coûts d'exploitation en bénéficiant des gains d'efficacité générés par les opérateurs privés ;
- Optimiser la gestion des infrastructures via un programme structuré de maintenance et de renouvellement ;
- Transférer certaines responsabilités à des opérateurs privés sur la base de la performance, stimulant ainsi le développement d'un secteur privé dynamique.

Le recours au partenariat public-privé implique également le renforcement des mécanismes de gestion environnementale et sociale, du suivi de performance, de la gestion des risques opérationnels et de la redevabilité vis-à-vis des parties prenantes.

---

<sup>1</sup> [Stratégie Nationale de Transition Écologique](#)

<sup>2</sup> [Stratégie EAU 2050](#)

Le Département du Grand Tunis compte au total 14 stations d'épuration urbaines, 185 stations de pompage et 5363 km de réseau. Le périmètre de la concession du lot 1 Tunis Nord comprend :

- 1 station d'épuration (STEP) « Choutrana 2 »,
- 52 stations de pompage (SP),
- 1240 km de réseaux d'assainissement.

Le point aval du périmètre de la concession correspond au point de rejet des effluents épurés à la sortie de la STEP, avant les ouvrages de transfert et de mélange gérés par l'ONAS. Historiquement, les effluents traités étaient rejetés dans le canal El Khalij. Toutefois, ce dernier 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 Côtère 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 m<sup>3</sup>/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.

Les ouvrages exclus du périmètre de la concession sont :

- Les ouvrages de transfert d'eau brute et d'eau traitée entre les sites d'épuration de Charguia et Choutrana ;
- Les réseaux de collecte des eaux pluviales de voirie situés géographiquement dans le périmètre de la concession, exploités par l'ONAS ;
- La mono-décharge de boues d'épuration, exploitée par l'ONAS. Les ouvrages exclus du périmètre restent sous la responsabilité directe de l'ONAS en matière d'exploitation, de maintenance et de gestion environnementale et sociale.

## 1.2. État initial environnemental et social

### 1.2.1. État environnemental initial du périmètre de la concession

Le périmètre de la concession du Lot 1 (Tunis Nord) se situe en zone périurbaine dense, au croisement de secteurs urbanisés, de corridors routiers structurants, de zones agricoles résiduelles et d'espaces naturels sensibles. Il comprend principalement la station d'épuration de Choutrana 2 (STEP), 52 stations de pompage (SP) réparties dans les quartiers nord des gouvernorats de Tunis et de l'Ariana, ainsi qu'un réseau d'environ 1240 km de canalisations d'assainissement.

Le territoire présente une sensibilité environnementale élevée, en raison de la convergence de plusieurs facteurs naturels et anthropiques. Le présent état initial repose sur les données disponibles issues des études existantes, des observations de terrain, des données institutionnelles et des informations communiquées par l'ONAS et les parties prenantes locales.

**Sur le plan climatique**<sup>3</sup>, la zone est soumise à un régime méditerranéen semi-aride, avec une température moyenne annuelle de 19 °C, des étés très chauds pouvant atteindre 45 °C et des précipitations irrégulières (~450 mm/an), concentrées sur quelques mois. Ces conditions favorisent l'évaporation, et amplifient les nuisances olfactives autour des ouvrages d'assainissement, en particulier dans les SP situées à proximité immédiate de zones habitées, exposant les riverains à des désagréments olfactifs, sonores et visuels. Les projections climatiques indiquent également une augmentation probable de la fréquence et de l'intensité des événements extrêmes (vagues de chaleur, épisodes pluvieux intenses), susceptibles d'accroître les risques opérationnels et environnementaux des infrastructures d'assainissement.

**Sur le plan topographique**, la STEP Choutrana 2 est implantée dans une plaine littorale faiblement inclinée, à une altitude moyenne de 3 m. Cette configuration favorise la stagnation des eaux pluviales et augmente la vulnérabilité aux inondations, aux débordements du réseau et aux stagnations d'eaux usées lors d'événements pluvieux extrêmes, notamment lors d'épisodes orageux. L'écoulement gravitaire converge vers la Sebka Ariana, une zone humide située à environ 2 km au sud-est.

**Le milieu pédologique est contrasté**<sup>4</sup> : alluvions limoneux-salins autour de la sebka, sols sableux en zone urbaine et vertisols argileux dans les secteurs agricoles. Ces sols présentent des vulnérabilités différenciées en cas de pollution : migration rapide vers les nappes pour les sols sableux, engorgement pour les sols argileux, et altération chimique pour les limons salins.

**D'un point de vue géologique**<sup>5</sup>, le site repose sur des formations superficielles sableuses à silteuses très perméables, avec un substrat imperméable profond (au-delà de 30 m), ce qui augmente le risque de transfert vertical de polluants en cas de fuites ou de déversements accidentels.

**La nappe phréatique**, peu profonde (entre 2 et 10 m), est alimentée localement et par l'oued Medjerda. Elle présente une salinité élevée à proximité de la sebka (2 à 5 g/L) et montre ponctuellement des signes de contamination par nitrates et coliformes, révélateurs d'infiltrations d'eaux usées non maîtrisées<sup>6</sup>. Cette situation représente également un enjeu de santé publique pour les populations potentiellement exposées à des contaminations microbiologiques ou chimiques.

**Le réseau hydrographique** est constitué de cours d'eau intermittents (les oueds Roriche et Guereb) et de canaux artificiels, drainant vers la Sebka Ariana. Cette dernière, bien que non classée Ramsar, joue un rôle de régulateur hydraulique et abrite une biodiversité d'intérêt, notamment aviaire (flamants, canards souchets, etc.).

**L'occupation des sols est hétérogène**<sup>7</sup> : zones urbaines en extension rapide (~40 %), agriculture irriguée (30 %, notamment autour de Borj Touil), zones naturelles humides (25 %), et infrastructures (~5 %). Cette configuration engendre des tensions sur les milieux fragiles et des conflits d'usage potentiels.

Concernant le **milieu récepteur**, les eaux traitées étaient historiquement rejetées dans l'oued El Khalij, se déversant sur la plage de Raoued, provoquant nuisances et dégradation du littoral. La mise en

---

<sup>3</sup> Source : Données climatiques générales du Grand Tunis et zone de l'Ariana issues du rapport PGES et études ONAS sur la région

<sup>4</sup> Sources : <https://documents1.worldbank.org/curated/en/113331575886255535/txt/Plan-de-Gestion-Environnementale-et-Sociale-pour-Choutrana-2-de-la-dEpurat-ion-Charquia-des-Stations-de-Relevage-des-Eaux-Usees-Brutes-et-Epurees-et-des-Groupes-Electropompes-de-la-Filiere-Boues-de-la-Station-dEpurat-ion-de-Choutrana-1.txt>

<sup>5</sup> Sources : Données géologiques régionales fournies dans les études d'impact environnemental et documents techniques ONAS

<sup>6</sup> Source : <http://www.onas.nat.tn/upload/pdf/PS6Vol2April2019.pdf>

<sup>7</sup> Source : [https://www.comite-costea.fr/wp-content/uploads/2022-03-Rapport\\_synthese\\_TUNISIE.pdf](https://www.comite-costea.fr/wp-content/uploads/2022-03-Rapport_synthese_TUNISIE.pdf)

service d'un émissaire marin (6 km, profondeur 20 m) a permis une amélioration sensible de la qualité des eaux côtières. Toutefois, des dysfonctionnements (défaut d'aération, rejets non conformes) fragilisent les acquis et ravivent les préoccupations des riverains et des usagers. La persistance de certains dysfonctionnements pourrait également contribuer à des impacts cumulatifs sur les milieux récepteurs et sur la perception sociale des performances environnementales du système d'assainissement.

Ce diagnostic environnemental initial met en évidence la nécessité d'un pilotage rigoureux des risques environnementaux et sanitaires, incluant la maîtrise des rejets, la protection des nappes, et la prévention des nuisances vis-à-vis des populations et des milieux naturels sensibles.

### **1.2.2. État social initial du périmètre de la concession**

Le périmètre de la concession du Lot 1 (Tunis Nord), situé dans le Grand Tunis, présente une forte densité démographique et une dynamique socio-économique contrastée. Le territoire connaît également une forte pression urbaine et une extension rapide des zones résidentielles, accentuant les besoins en infrastructures d'assainissement performantes et résilientes. Selon le recensement de 2024, la population s'élève à 668 552 habitants pour le gouvernorat de l'Ariana et 1 075 305 habitants pour le gouvernorat de Tunis, avec une population majoritairement jeune (âge médian d'environ 35 ans). Le nombre d'abonnés au service d'assainissement de l'ONAS pour l'année 2018 est estimé à environ 105 000 pour l'Ariana et 130 000 pour Tunis.

Le tissu social du périmètre se caractérise par la présence de plusieurs groupes vulnérables, dont les populations marginalisées des zones périurbaines, les femmes, les personnes âgées, les individus en situation de handicap, les travailleurs précaires, les agriculteurs ayant recours aux eaux usées traitées (EUT), ainsi que les enfants et les jeunes exposés à des risques sanitaires. Il est indispensable que le projet veille à l'intégration de ces groupes à travers des mécanismes de concertation, d'information et d'accès équitable aux services d'assainissement, afin de garantir la prise en compte de leurs besoins spécifiques et de réduire les inégalités territoriales.

Sur le plan économique, la région se caractérise par un taux de chômage élevé, atteignant environ 20 % chez les jeunes et près de 15 % chez les femmes, selon les dernières données publiées par l'Institut National de la Statistique en 2024. Le secteur informel demeure important, notamment pour les populations vulnérables des zones périurbaines. Les activités liées à l'exploitation et à la maintenance des infrastructures d'assainissement, ainsi qu'à la valorisation des sous-produits des stations d'épuration (eaux traitées et boues), représentent un levier d'emploi local. Bien que le nombre d'emplois générés soit limité — estimé à environ 200 emplois directs et 350 emplois indirects sur le périmètre du Lot 1 (Tunis Nord) — ces activités restent structurantes pour l'économie locale, notamment dans les domaines de la gestion environnementale, de l'agriculture et des services techniques.

L'agriculture périurbaine, notamment dans le secteur de Borj Touil, contribue significativement à l'économie locale. Près de 30 % des surfaces cultivées dans la zone sont irriguées à partir des eaux usées traitées (EUT) issues de la STEP de Choutrana 2, avec une production annuelle estimée à plus de 18 000 tonnes de légumes et de fourrages. Toutefois, cette pratique expose potentiellement les agriculteurs, les consommateurs et les sols agricoles à des risques sanitaires et environnementaux, notamment en cas de non-conformité de la qualité des eaux réutilisées, comme l'attestent les épisodes ponctuels de contamination par nitrates et coliformes. Il est donc indispensable de renforcer le

contrôle de la qualité des EUT et de sensibiliser les acteurs agricoles afin de préserver la sécurité alimentaire et la santé publique.

D'un point de vue socioculturel, la population bénéficie d'un bon niveau d'alphabétisation et d'un accès généralisé aux services de santé et d'éducation. Le territoire est animé par une vie associative dynamique, particulièrement sur les questions environnementales. Face aux nuisances générées par la STEP (odeurs, risques sanitaires perçus), des réseaux communautaires et des plateformes numériques se sont mobilisés, traduisant un engagement citoyen croissant en faveur de l'amélioration de la qualité de vie et de la protection de l'environnement. Cette mobilisation citoyenne traduit également une attente forte en matière de transparence, de dialogue communautaire et d'amélioration durable des performances environnementales des infrastructures d'assainissement.

Ce contexte social initial souligne la nécessité d'adopter une approche inclusive et participative dans la mise en œuvre du projet, garantissant la prise en compte équitable des besoins des populations, de leurs vulnérabilités spécifiques et des dynamiques territoriales en jeu.

### **1.3. Enjeux environnementaux et sociaux spécifiques au périmètre de la concession**

Le périmètre de la concession du Lot 1 (Tunis Nord), couvrant des quartiers urbains denses et des zones périurbaines vulnérables, présente des enjeux environnementaux et sociaux majeurs en lien avec la densité de population, la proximité des infrastructures d'assainissement avec les milieux naturels sensibles, et la cohabitation avec les usagers riverains et les groupes sociaux exposés. Ces enjeux nécessitent une approche rigoureuse de gestion environnementale et sociale, intégrant à la fois la prévention des impacts, la participation des parties prenantes, et le renforcement des dispositifs de contrôle et de communication. Ces enjeux nécessitent la mise en place d'un système de gestion environnementale et sociale structuré, opérationnel et évolutif, fondé sur la prévention des risques, le suivi des performances et l'amélioration continue.

#### **1.3.1. Enjeux environnementaux**

- **Pollution de l'air et nuisances olfactives** : La présence de stations de pompage, parfois à moins de 50 m des habitations, peuvent générer des nuisances olfactives importantes et persistantes. Les émissions de gaz comme le H<sub>2</sub>S, dues à la stagnation des effluents ou à un manque de ventilation, affectent le confort des riverains et génèrent des plaintes.
- **Risque de pollution des ressources en eau** : Les rejets accidentels ou non conformes issus de la STEP Choutrana 2 ou de points critiques du réseau peuvent entraîner une contamination de la nappe phréatique peu profonde (2–10 m). En outre, la sebkha Ariana et les oueds intermittents jouent un rôle de récepteurs sensibles, particulièrement exposés en cas de dysfonctionnement des infrastructures. Les risques sont particulièrement élevés lors des épisodes pluvieux, des coupures électriques, des surcharges hydrauliques ou des défauts de maintenance des ouvrages.
- **Dégradations des sols et sous-sols** : Le sol sableux et perméable dans plusieurs zones du périmètre favorise l'infiltration de polluants, notamment en cas de mauvaise gestion des boues, de déversements accidentels de carburants ou d'huiles usées. Ces atteintes peuvent altérer les fonctions écologiques du sol et compromettre les usages agricoles.

- **Risques sur le milieu biologique** : La sebkha Ariana, qui accueille une biodiversité aviaire et végétale spécifique, peut être impactée par les pollutions diffuses ou accidentelles. Une détérioration de cet écosystème – notamment en période migratoire – porterait atteinte à une zone humide encore non classée, mais écologiquement sensible.
- **Débordements et pollutions accidentelles** : Les débordements d'eaux usées non traitées, notamment en saison pluvieuse, présentent un risque direct de contamination des sols, des eaux de ruissellement et de certains habitats. Ces épisodes affectent aussi la qualité visuelle et sanitaire de l'environnement urbain, notamment dans les zones à faible pente.
- **Gestion des boues** : L'absence d'une filière de valorisation structurée pour les boues produites par la STEP Choutrana 2 complique leur évacuation et leur stockage. Des nuisances olfactives et des infiltrations vers les sols et les eaux peuvent survenir. *(NB. Le contrat de concession prévoit, dans le cadre des travaux complémentaires, des actions visant à assurer une gestion adéquate de la filière boues, afin d'éviter toute nuisance ou impact négatif sur l'environnement. Ces actions incluent notamment la maîtrise de la déshydratation mécanique des boues et leur évacuation vers des sites de décharge agréés.)* La gestion durable de la filière boues constitue ainsi un enjeu environnemental, sanitaire, logistique et économique majeur pour la pérennité du système d'assainissement.

### 1.3.2. Enjeux sociaux

- **Cohabitation difficile avec les zones d'habitat dense** : La forte proximité entre les équipements d'assainissement (stations de pompage, collecteurs, regards) et les habitations dans les quartiers populaires et informels génère des conflits d'usage, affectant le cadre de vie (bruits, odeurs, pollution visuelle, circulation restreinte). Cette cohabitation est souvent source d'incompréhensions et de tensions sociales.
- **Exposition accrue des groupes sociaux vulnérables** : Les populations les plus exposées aux nuisances (habitants des quartiers précaires, femmes, personnes âgées, jeunes enfants, personnes handicapées) peuvent subir des inégalités d'accès à l'information, à la concertation et à des services de qualité. Le risque d'exclusion ou de marginalisation est renforcé en l'absence de mesures spécifiques d'accompagnement et de compensation.
- **Santé publique** : Les rejets non maîtrisés peuvent entraîner des risques épidémiques (maladies hydriques, infections liées aux agents pathogènes ou à des substances chimiques). La faible sensibilisation dans certains quartiers renforce l'exposition de la population à ces risques.
- **Impact sur les activités économiques locales** : L'agriculture périurbaine, particulièrement à Borj Touil, dépend en partie de la disponibilité et de la qualité des eaux usées traitées (EUT). Toute altération de la qualité des effluents peut impacter la viabilité économique de cette activité et nuire à la sécurité alimentaire.
- **Sécurité et conditions de travail** : Les travailleurs des réseaux et des stations sont exposés à des dangers physiques, chimiques et microbiologiques. L'absence de systèmes de ventilation suffisants, le non-port d'EPI ou la défaillance des équipements de sécurité accroissent les risques d'accidents graves, d'intoxication, d'asphyxie, de maladies professionnelles ou d'atteintes chroniques à la santé des travailleurs..

- **Dialogue communautaire encore limité** : Actuellement, les dispositifs de concertation avec les riverains sont peu développés, se limitant à un mécanisme de réclamation sans espace de dialogue structuré. Cette absence de transparence peut accentuer la méfiance et réduire l'acceptabilité du projet, malgré les efforts d'amélioration des performances environnementales.

La maîtrise de ces enjeux environnementaux et sociaux constitue une condition essentielle pour garantir la durabilité du projet, renforcer son acceptabilité sociale et assurer la conformité aux exigences réglementaires nationales ainsi qu'aux standards internationaux applicables.

#### 1.4. Cadre et objectif du SGES

Dans le cadre du contrat du service d'assainissement collectif, AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT s'engage à mettre en œuvre un Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES), affirmant ainsi sa volonté de respecter les exigences environnementales et sociales. Cette démarche illustre l'engagement de la société à gérer de manière responsable et durable les impacts environnementaux et sociaux de ses activités, en conformité avec le Plan d'Actions Environnementales et Sociales PAES du contrat (annexe 15), les normes de performance de la SFI/IFC et les directives Environnementales, Sanitaires et Sécuritaires (EHS) du Groupe de la Banque mondiale.

Le SGES est conçu pour garantir une gestion rigoureuse et continue des enjeux liés à l'environnement et à la société tout au long de la durée de vie du projet incluant les phases de travaux initiaux, d'exploitation, de maintenance, de renouvellement, de travaux complémentaires et de gestion des situations d'urgence, et ce, dans une logique d'amélioration continue et de respect des exigences contractuelles de l'ONAS. Au-delà de sa fonction de cadre de gestion, le SGES constitue également l'outil opérationnel de mise en œuvre, de suivi et de traçabilité des engagements environnementaux et sociaux définis dans le contrat de concession et le Plan d'Action Environnemental et Social (PAES). À ce titre, il formalise les responsabilités des parties, documente les actions engagées et permet de démontrer la conformité du concessionnaire vis-à-vis de ses obligations E&S tout au long de la concession. Il s'appuie sur une convergence forte entre le cadre de gestion tunisien et les standards internationaux, notamment ceux de la Banque mondiale, tout en intégrant les conventions internationales ratifiées par la Tunisie.

Au-delà de ses obligations contractuelles, AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT affirme sa volonté d'inscrire ses activités dans une logique de respect, de préservation et de valorisation de l'environnement. Elle s'engage à adopter une approche proactive, en cohérence avec ses valeurs et sa stratégie de responsabilité sociétale. Elle considère la performance environnementale et sociale non seulement comme un impératif réglementaire, mais comme un levier essentiel de création de valeur partagée et de pérennité du projet.

Dans cette optique, AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT a formalisé le Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES) en tenant compte des orientations stratégiques du secteur et des exigences contractuelles définies par l'ONAS. Ce manuel repose sur une vision de développement durable et une démarche d'amélioration continue. Il se décline selon les principes suivants :

- Être une entreprise collaborative, ouverte et responsable ;
- Accompagner avec des solutions concrètes la transition environnementale ;

- Contribuer activement au bien commun.

Afin d'assurer une conformité stricte avec l'ONAS, la Banque Mondiale et d'autres parties prenantes, AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT a structuré son SGES autour des composantes clés suivantes :

1. **Définition d'une politique environnementale et sociale** claire et engageante, posant les principes directeurs pour la gestion des risques et impacts, dans une logique d'amélioration continue.
2. **Procédure d'identification et d'évaluation des risques environnementaux et sociaux**, applicable à l'ensemble des phases du projet (travaux initiaux de remise en état, gros entretien et renouvellement, travaux complémentaires et exploitation des infrastructures d'assainissement concédées). Cette procédure comprend notamment :
  - Le suivi et le recueil régulier de données de base sur les effluents rejetés, les émissions atmosphériques, les déchets solides et les odeurs, en conformité avec les exigences détaillées dans les sections 3.5, 3.6 et 3.7 de l'Annexe 2 ;
  - L'analyse systématique des impacts potentiels de toutes les activités menées par le concessionnaire ;
  - L'évaluation des impacts cumulés, résultant de la combinaison des activités de la concession avec d'autres sources de pression environnementale et sociale présentes dans la zone d'influence du projet, notamment la proximité de la Sebkhia Ariana et des zones agricoles de Borj Touil ;
  - La prise en compte des risques liés au changement climatique, incluant les risques d'inondation et de surcharge hydraulique, les épisodes de chaleur intense susceptibles d'accentuer les émissions d'odeurs et de dégrader les conditions de travail, ainsi que les effets à long terme sur la performance des ouvrages et la disponibilité des ressources en eau ;
  - L'analyse des risques associés aux interfaces avec les ouvrages situés hors périmètre de la concession mais fonctionnellement liés, notamment les infrastructures ONAS en amont et en aval du système concédé, dont les défaillances ou les évolutions peuvent générer des impacts directs sur les performances environnementales et sociales de la concession.
3. **Développement et mise en œuvre de programmes de gestion**, associant des mesures d'atténuation, des actions d'amélioration de la performance et un calendrier de mise en œuvre précis. Ces programmes incluent :
  - Un plan de gestion des déchets solides dont le plan de gestion des boues ; ;
  - Un plan de gestion des matières dangereuses ;
  - Un plan de prévention de la pollution (eaux, air, bruit) ;
  - Un plan de surveillance et de suivi environnemental et social ;
  - Un plan de gestion des situations d'urgence ;
  - Un plan de gestion de la santé et sécurité au travail ;
  - Un plan d'urgence affiché et diffusé

- Un Plan de Gestion des Entreprises Extérieures (PGEE), encadrant les interventions des sous-traitants selon les exigences environnementales, sociales, sanitaires et de sécurité.
4. **Organisation et responsabilités** : le SGES décrit la structure organisationnelle dédiée, les ressources humaines et techniques mobilisées, les compétences requises et les rôles respectifs du concessionnaire, de l'ONAS et des sous-traitants. Il précise également les profils et compétences minimales requis pour le personnel chargé de sa mise en œuvre, les moyens matériels et techniques mis à disposition, ainsi que les lignes de reporting et les mécanismes de remontée de l'information entre les différents acteurs impliqués.
5. **Procédures** de préparation et de réponse aux **situations d'urgence** environnementales, sociales et SST, couvrant notamment les déversements accidentels, incendies, explosions, rejets non conformes, by-pass, gaz toxiques, espaces confinés et accidents graves. Cette composante englobe l'ensemble du cycle de gestion des incidents et urgences E&S, depuis la prévention jusqu'au retour d'expérience, et comprend :
- L'évaluation des risques spécifiques aux activités ;
  - La mise à disposition et le port obligatoire des équipements de protection individuelle (EPI) ;
  - Des plans d'intervention et d'évacuation ;
  - Des actions de sensibilisation multilingues et des formations spécifiques ;
  - Les procédures de notification immédiate des incidents et situations d'urgence aux parties concernées (ONAS, autorités compétentes, bailleur de fonds le cas échéant), selon des délais et canaux définis ;
  - L'enregistrement systématique de tout incident ou accident E&S dans un registre dédié, incluant les quasi-accidents ;
  - Les procédures d'investigation des incidents, visant à identifier les causes profondes et les responsabilités ;
  - Le suivi des actions correctives et préventives issues des investigations, avec vérification de leur mise en œuvre effective et de leur efficacité dans le temps.
6. **Engagement des parties prenantes** : le SGES inclut un dispositif structuré d'identification, de consultation et d'implication des parties prenantes (communautés, autorités, société civile), notamment lors des phases sensibles du projet.
7. **Procédures de divulgation d'informations à la population locale**: Le SGES précise les modalités d'information transparente et régulière à destination des communautés affectées, en tenant compte des langues couramment utilisées par celles-ci (arabe, dialecte tunisien et français), de l'accessibilité des supports et du niveau de sensibilité des informations partagées.
8. **Communication externe et mécanismes de règlement des plaintes**: des procédures accessibles sont mises en place pour permettre aux parties prenantes externes (notamment les communautés potentiellement affectées) de faire part de leurs préoccupations, avec un système clair de traitement, suivi et réponse aux plaintes. Le processus de consultation est continu tout au long de la mise en œuvre, assurant ainsi l'implication régulière des parties prenantes et l'adaptation des actions en fonction de leurs retours.

9. **Procédures de divulgation d'informations aux communautés** : Le SGES précise les modalités d'information transparente et régulière à destination des communautés affectées, en tenant compte des langues couramment utilisées par celles-ci (arabe, dialecte tunisien et français), de l'accessibilité des supports et du niveau de sensibilité des informations partagées.
10. **Suivi, évaluation et amélioration continue** : une procédure robuste est mise en place pour le suivi et l'évaluation de la performance environnementale et sociale, intégrant :
  - Des indicateurs de performance clairs assortis de valeurs de référence (baseline), de valeurs cibles, de seuils d'alerte déclenchant des mesures correctives, de fréquences de mesure définies et de responsabilités explicites de collecte et de consolidation des données ;
  - Des audits internes et externes périodiques permettant de vérifier la conformité des pratiques aux engagements E&S du contrat, du PAES et des normes applicables ;
  - Des mécanismes d'amélioration continue en fonction des résultats de suivi et des retours d'expérience, incluant le suivi des non-conformités, des incidents, des plaintes, des actions correctives et de leur clôture effective.
  - Un dispositif de reporting régulier permettant de consolider les données de suivi, d'en assurer la traçabilité et de les communiquer aux parties concernées (ONAS, bailleur de fonds) selon les fréquences et formats convenus.

Ainsi conçu, le SGES constitue un outil intégré et évolutif permettant une gestion rigoureuse et transparente des risques et impacts environnementaux et sociaux, tout en assurant l'adhésion des parties prenantes et la conformité aux standards internationaux.

### **1.5. Articulation du SGES avec les autres instruments de gestion environnementale et sociale**

Le Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES) constitue le cadre de référence transversal pour la gestion des risques environnementaux et sociaux (E&S) dans le cadre de la mise en œuvre du contrat de concession du Lot 1 (Tunis Nord). Il est conçu pour assurer la cohérence, la coordination et le suivi intégré de l'ensemble des mesures E&S, en conformité avec les exigences de la réglementation tunisienne, des Normes de Performance de la SFI/IFC, des Directives EHS du Groupe de la Banque mondiale et des engagements contractuels applicables à la concession.

L'approche du SGES repose sur une logique d'articulation fonctionnelle avec les autres instruments opérationnels et contractuels du projet, selon les principes suivants :

#### **i. Articulation avec le Plan d'Action Environnemental et Social (PAES)**

Le PAES constitue un document de référence structurant pour le SGES. Il formalise l'ensemble des engagements environnementaux et sociaux du concessionnaire, en définissant les actions prioritaires, les échéances, les responsabilités et les ressources associées. Le SGES assure la déclinaison opérationnelle du PAES en traduisant ses engagements en procédures, indicateurs et dispositifs de suivi concrets.

#### **ii. Complémentarité avec le Plan de Gestion des travailleurs (PGT)**

Le SGES s'articule étroitement avec le Plan de Gestion des Travailleurs (PGT), garantissant une cohérence dans la gestion des questions de santé, sécurité, bien-être et droits des employés tout au

long de la mise en œuvre du projet. Cette synergie permet d'assurer le respect des normes nationales et internationales en matière de conditions de travail, la prévention des risques professionnels, ainsi que la prise en compte des mécanismes de communication et de règlement des griefs. Le PGT prévoit des mesures spécifiques pour le recrutement, la formation, le suivi des conditions de travail et la gestion des relations avec les travailleurs, lesquelles sont intégrées dans les procédures du SGES pour renforcer l'efficacité globale et la conformité du dispositif.

**iii. Complémentarité avec le Plan de Mobilisation des parties Prenantes (PMPP)**

Le SGES s'articule étroitement avec le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), qui vise à garantir une communication transparente, régulière et adaptée avec l'ensemble des acteurs concernés par le projet, notamment les communautés locales, les autorités, les ONG et les partenaires institutionnels. Cette complémentarité permet de renforcer l'adhésion et la participation active des parties prenantes tout au long du cycle du projet. Le PMPP prévoit des mécanismes de consultation, d'information, de gestion des attentes et de prise en compte des préoccupations, lesquels sont intégrés dans les procédures du SGES pour assurer la cohérence des actions et la gestion efficace des impacts environnementaux et sociaux. La synergie entre le SGES et le PMPP contribue à la prévention des conflits, à l'amélioration de la transparence et à la consolidation de la confiance entre le maître d'ouvrage et les parties prenantes, tout en assurant le respect des standards internationaux en matière de dialogue et d'engagement.

**iv. Complémentarité avec les Évaluations d'Impact Environnemental et Social (EIES)**

Les EIES sont requises pour les travaux complémentaires susceptibles d'entraîner :

- Des modifications substantielles des procédés de traitement ;
- Des impacts nouveaux ou significativement accrus sur les populations ou l'environnement.

Elles sont réalisées conformément à la réglementation tunisienne en vigueur et aux exigences des Normes de Performance de la SFI/IFC applicables, notamment la NP1 relative à l'évaluation et à la gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux. L'EIES fournit la base technique pour identifier les impacts E&S des travaux complémentaires. Le SGES reprend ses recommandations et les traduit en mesures opérationnelles : plans de gestion thématiques, mécanismes de suivi, indicateurs. Il assure le pilotage de la mise en œuvre des mesures issues de l'EIES.

**v. Intégration des Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES)**

Pour la phase des travaux initiaux de remise en état, un PGES-TIRE spécifique a été élaboré. Il est requis même en l'absence d'EIE (cf. Annexe 15 du contrat). Il s'inscrit dans le cadre global du SGES et lui empruntent les principes suivants :

- Approche par risques,
- Procédures de suivi et de rapportage,
- Responsabilités institutionnelles claires,
- Dispositifs de contrôle et d'amélioration continue.

Le PGES-TIRE devra être mis à jour, le cas échéant, en fonction de l'évolution des travaux, des risques identifiés sur site, des incidents, des non-conformités et des résultats du suivi E&S.

Le Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) est une déclinaison du SGES à la phase des travaux. Il formalise les actions concrètes à entreprendre par les entreprises et sous-traitants, en lien avec les risques identifiés. Le SGES assure le suivi global et le contrôle de l'application du PGES.

**vi. Alignement avec les plans et documents techniques du concessionnaire**

Le SGES assure l'alignement transversal avec les plans techniques d'exploitation, de maintenance et de gestion des sous-traitants du concessionnaire. Il agit comme une charpente E&S commune, garantissant la conformité environnementale et sociale des :

- Procédures opérationnelles,
- Protocoles techniques,
- Registres de suivi,
- Dispositifs de réponse aux incidents.

Cette articulation permet une intégration effective des obligations E&S dans les opérations courantes, selon une logique de mainstreaming environnemental et social. Cet alignement est vérifié en pratique selon plusieurs modalités complémentaires : revues documentaires périodiques des procédures et plans techniques du concessionnaire et de ses sous-traitants, afin de s'assurer de leur conformité aux exigences E&S du SGES ; validation préalable des procédures des sous-traitants avant leur mobilisation sur site ; audits internes et inspections de terrain réguliers permettant de vérifier l'application effective des dispositions E&S dans les opérations courantes ; et mise en place d'un mécanisme de remontée des écarts et non-conformités vers le Responsable E&S, avec suivi des actions correctives jusqu'à leur clôture.

**vii. Conformité au Manuel Opérationnel de l'ONAS relatif au projet de concession**

Le SGES est également aligné sur le Manuel Opérationnel de l'ONAS, qui encadre les exigences environnementales et sociales applicables aux concessions. Il en reprend les orientations en matière de :

- Suivi et évaluation de l'efficacité de la gestion du programme E&S,
- Respect de la législation environnementale,
- Gestion des plaintes et des conflits sociaux,
- Mobilisation des parties prenantes,
- Suivi et reporting consolidé vers les autorités et les bailleurs.

Le SGES s'assure que le PGT est appliqué de manière uniforme par tous les opérateurs et prestataires intervenant sur le périmètre de la concession.

**viii. Articulation du SGES avec le contrat de concession**

Le contrat de concession constitue le document de référence contractuelle central. Il formalise les engagements du concessionnaire en matière de respect des normes environnementales et sociales, en prévoyant notamment :

- La réalisation et la mise en œuvre de l'Étude d'Impact Environnemental et Social (EIES),

- Le respect des obligations découlant du Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) et du Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES),
- La gestion des impacts durant toutes les phases du projet,

Le suivi des indicateurs de performance E&S, la gestion des non-conformités, le reporting périodique et la mise en œuvre des actions correctives.

Le SGES s'inscrit ainsi en continuité avec le contrat de concession, dont il constitue la déclinaison opérationnelle. Il joue le rôle de cadre de référence pour assurer le suivi et le contrôle de la conformité des actions environnementales et sociales aux obligations contractuelles.

#### ix. **Articulation avec l'étude de dangers**

L'étude de dangers constitue le document de référence pour l'identification et la caractérisation des risques technologiques et industriels associés aux activités de la concession. Elle alimente le SGES selon une logique de cascade opérationnelle articulée en trois niveaux :

- **Prévention** : les mesures de réduction des risques identifiés dans l'étude de dangers — risques accidentels, explosion, rejets non conformes, émanations de gaz toxiques — sont intégrées dans les procédures opérationnelles du SGES et dans le PGES, sous forme de barrières techniques et organisationnelles ;
- **Préparation et réponse aux urgences** : les scénarios d'accidents majeurs issus de l'étude de dangers constituent la base de l'élaboration du Plan d'Urgence et d'Intervention (PUI), qui précise les procédures d'alerte, les chaînes de commandement, les plans d'évacuation et les modalités de coordination avec les services de secours extérieurs ;
- **Gestion des incidents** : tout incident ou quasi-accident lié aux risques identifiés dans l'étude de dangers fait l'objet d'un enregistrement systématique, d'une investigation structurée et d'un retour d'expérience intégré dans la démarche d'amélioration continue du SGES, permettant d'actualiser les mesures de prévention et le PUI en conséquence.

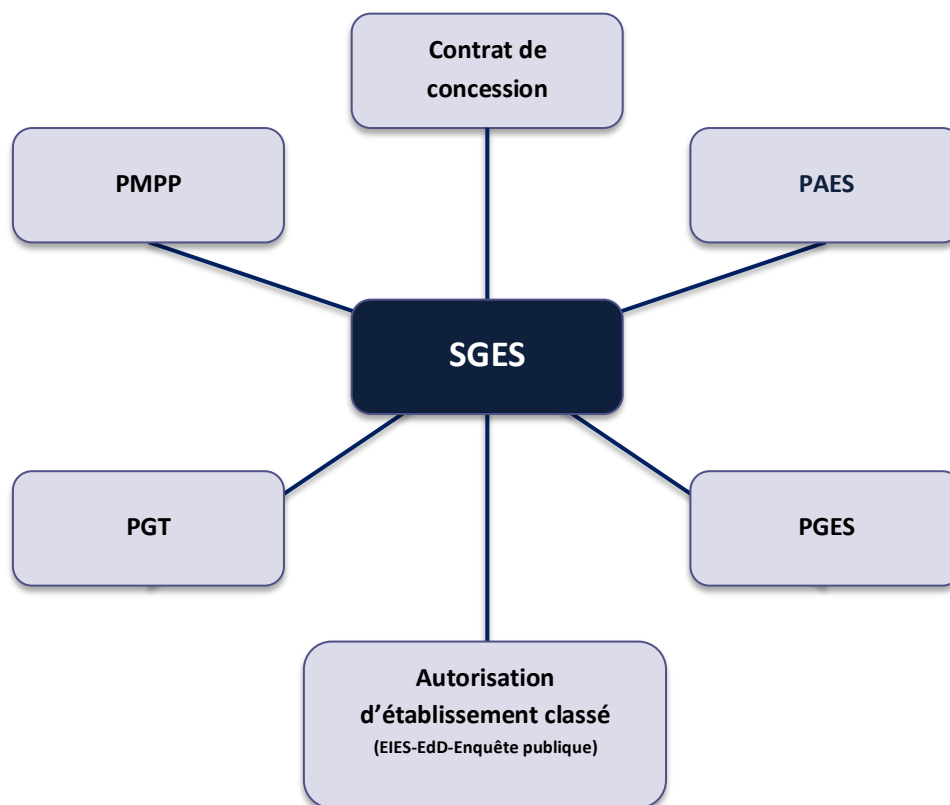


Figure 1 : Articulation du SGES avec les autres instruments de gestion environnementale et sociale

## 1.6. Approche méthodologique adoptée

La méthodologie d'élaboration du SGES repose sur quatre étapes majeures :

- **Cadrage de la mission** : Des réunions de cadrage ont été organisées en début d'étude avec les partenaires et acteurs impliqués dans le projet, notamment l'ONAS et le concessionnaire AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT. Ces réunions ont permis d'identifier les enjeux liés à la mise en place du SGES, de préciser les exigences contractuelles et de définir les documents nécessaires.
- **Revue documentaire** : Cette étape a consisté en la collecte et l'analyse des documents de référence pertinents, incluant : le contrat de concession avec l'ONAS, les différentes études menées et rapports existants, les Normes de Performance de la SFI/IFC, les Directives EHS du Groupe de la Banque mondiale, le MOSGES de l'ONAS et les données techniques de la station d'épuration et des stations de pompage. Ces références constituent une base essentielle pour garantir la conformité contractuelle et réglementaire du SGES. Cette revue documentaire a été complétée par des visites de terrain sur les sites concernés (STEP de Choutrana 2 et stations de pompage), permettant de confronter les données documentaires à la réalité opérationnelle et d'identifier les enjeux E&S spécifiques au contexte local. Des consultations et entretiens ont également été conduits auprès des principales parties prenantes, notamment les équipes techniques de l'ONAS et du concessionnaire, afin de recueillir les données d'exploitation, de valider les hypothèses de travail et de confirmer la robustesse de la démarche méthodologique adoptée pour l'élaboration du SGES.

- **Élaboration de la version initiale (01) du SGES** : Sur la base des informations issues des étapes précédentes, une première version du SGES a été structurée afin de répondre aux exigences du projet tout en tenant compte du niveau de maturité du projet et des données disponibles. Ce document initial vise à garantir l'application effective des mesures environnementales et sociales dans le cadre de la concession du Lot Tunis Nord.
- **Révision et amélioration continue** : Le SGES est par ailleurs conçu comme un document évolutif, inscrit dans une logique d'amélioration continue. Il est destiné à être révisé, ajusté et mis à jour régulièrement en fonction de l'avancement du projet, des résultats du suivi environnemental et social, des retours d'expérience, de l'évolution des risques et impacts identifiés, ainsi que des contributions issues de la consultation des parties prenantes. Cette dynamique vise à assurer une adaptation constante aux exigences de durabilité et aux réalités opérationnelles du terrain.

### 1.7. Domaine d'application du SGES

Le domaine d'application du SGES couvre le périmètre de la concession Lot Tunis Nord (Lot 1), tel que défini au paragraphe 2.1 du contrat de concession des ouvrages d'assainissement collectif dans les périmètres Tunis Nord – Vol. 3 – Annexes 2 : Périmètre de la concession et cahier des charges techniques. Il englobe ainsi l'ensemble des unités opérationnelles, des activités, des produits des services des travailleurs, des prestataires et des sous-traitants relevant de la zone de maîtrise et d'influence du concessionnaire.

La zone d'influence du SGES s'étend au-delà du périmètre opérationnel direct et inclut les zones affectées indirectement par les nuisances (odeurs, bruit), les rejets, les débordements ou les interactions avec les usages des eaux usées traitées (EUT). Elle est délimitée par les interfaces contractuelles entre les zones de responsabilité de l'ONAS et celles du concessionnaire, telles que définies dans le contrat de concession. Cette délimitation constitue un élément structurant pour la gestion des impacts E&S transfrontaliers et la coordination entre les deux parties.

Il inclut à ce titre :

- Les travaux d'instrumentation et d'automatisme et d'hygiène et sécurité (TIAHS).
- Les travaux initiaux de remise en état des équipements de la STEP et des Stations de pompage (TIRE),
- L'exploitation quotidienne des installations (STEP, stations de pompage, réseaux),
- L'entretien courant et préventif,
- Les opérations de curage, de débouchage, de transport des déchets et boues, ainsi que les interventions d'urgence sur les réseaux et stations de pompage,
- Les travaux de gros entretien et de renouvellement (TGER),
- Les travaux complémentaires apportant des modifications et améliorations significatives aux procédés existants.

Le SGES s'applique également aux interventions réalisées par les entreprises extérieures et sous-traitants agissant pour le compte d'AGUA, dans une logique de responsabilité élargie.

Cette applicabilité est assurée à travers un ensemble de mécanismes contraignants et vérifiables, incluant :

- L'intégration de clauses contractuelles E&S dans tous les marchés et contrats conclus avec les entreprises extérieures et sous-traitants, les rendant juridiquement responsables du respect des exigences du SGES dans le cadre de leurs interventions ;
- Des exigences documentaires préalables à la mobilisation, notamment la fourniture d'un plan HSE, d'un code de conduite signé et de justificatifs de conformité réglementaire ;
- Des formations et inductions E&S obligatoires dispensées à l'ensemble du personnel des sous-traitants avant toute intervention sur site, portant sur les risques spécifiques, les procédures d'urgence et les exigences comportementales ;
- Des inspections et contrôles de terrain réguliers réalisés par le Responsable SGES ou le responsable HSE du chantier, permettant de vérifier le respect effectif des dispositions E&S par les entreprises extérieures ;
- Des mesures correctives et sanctions contractuelles applicables en cas de non-conformité constatée, allant de la mise en demeure à la suspension d'intervention, selon la gravité de l'écart.

Ce périmètre d'application est conçu pour garantir une prise en compte intégrale des risques et impacts environnementaux et sociaux, dans toutes les phases d'exécution du contrat, conformément aux Normes de Performance de la SFI/IFC et aux Directives EHS du Groupe de la Banque mondiale, tout en respectant la réglementation tunisienne en vigueur.

## **2. SYSTÈME DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE**

Le SGES mis en place par le concessionnaire AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT repose sur une approche intégrée alignée aux exigences contractuelles de l'ONAS, aux Normes de Performance de la SFI/IFC ainsi qu'aux Directives Environnementales, Sanitaires et Sécuritaires (EHS) du Groupe de la Banque mondiale et celle qui porte sur les personnes et les groupes vulnérables .. Il s'inscrit également dans le cadre réglementaire tunisien en matière d'assainissement, d'environnement et de santé au travail. Ce système permet de garantir la durabilité environnementale et sociale du projet, à travers les fonctions suivantes :

- Identifier et évaluer les risques environnementaux et sociaux liés à l'exploitation des ouvrages d'assainissement, aux activités d'entretien, aux travaux initiaux de remise en état des équipements (TIRE), aux travaux de gros entretien et renouvellement (TGER) ainsi qu'aux travaux complémentaires;
- Définir, planifier et appliquer des mesures d'atténuation pour et assurer la maîtrise des impacts résiduels;
- Mettre en place un système de suivi et de surveillance garantissant la conformité aux exigences contractuelles, réglementaires, normatives et aux engagements environnementaux et sociaux applicables;
- Assurer une amélioration continue de la performance environnementale et sociale de ses activités par le biais d'audits internes et externes, des retours d'expérience, du suivi des incidents et non-conformités, des formations du personnel et des mises à jour des procédures.

Le SGES repose sur les principes de précaution, de prévention des risques, de gestion durable des ressources, de transparence, et d'inclusion des parties prenantes dans l'exploitation des ouvrages d'assainissement du Lot Tunis Nord.

Ce système constitue le socle de la performance E&S du projet de concession Lot 1 Tunis Nord, et un levier stratégique pour l'ancrage territorial durable du projet.

## **2.1. Structure du Système de Gestion Environnementale et Sociale**

Le Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES) est structuré autour d'un cadre organisationnel clair, permettant l'intégration effective et continue des exigences environnementales et sociales dans la gestion opérationnelle de la concession du Lot Tunis Nord. Il couvre l'ensemble des activités réalisées par le concessionnaire, ses sous-traitants et entreprises extérieures intervenant dans le périmètre de la concession. Inspiré des principes établis dans le Manuel d'application du SGES de la Banque mondiale et des Normes de Performance de la SFI, le système repose sur les composantes clés suivantes :

- Une politique environnementale et sociale formalisée, exprimant les engagements du concessionnaire en matière de protection de l'environnement, de respect des droits sociaux et de performance durable. Cette politique s'inscrit dans une logique d'amélioration continue.
- Un système de gouvernance structuré, définissant clairement les rôles et responsabilités au sein de l'organisation du concessionnaire, ainsi que les mécanismes de coordination avec l'ONAS, les sous-traitants et les autres parties prenantes. Ce système vise à garantir une chaîne de commandement cohérente et un pilotage efficace des enjeux environnementaux et sociaux. Le dispositif prévoit également des mécanismes d'escalade et de gestion des incidents majeurs, ainsi que des modalités de coordination avec les autorités compétentes et l'ONAS.
- Une procédure d'identification et d'évaluation des risques environnementaux et sociaux, couvrant l'ensemble du cycle de vie du projet, depuis les travaux initiaux jusqu'aux phases de gros entretien, de renouvellement et de travaux complémentaires. Cette procédure repose sur une analyse systématique, nourrie par les données techniques disponibles, les retours d'expérience et les meilleures pratiques internationales. Elle intègre également l'analyse des risques cumulés, des situations d'urgence, des risques climatiques et des risques liés aux entreprises extérieures et sous-traitants.
- Des plans de gestion environnementale et sociale, traduisant les mesures d'atténuation et d'amélioration à mettre en œuvre. Ces plans couvrent notamment : la gestion des déchets solides, des boues, des matières dangereuses, la prévention de la pollution (eaux, air, bruit), et le suivi des sous-traitants via un Plan de Gestion des Entreprises Extérieures (PGEE). Ces plans sont complétés par des procédures opérationnelles, des plans d'urgence, des mécanismes de suivi des performances et des dispositifs de gestion des non-conformités et actions correctives.
- Un programme de formation et de renforcement des capacités, destiné à garantir la montée en compétence des équipes en charge de la mise en œuvre du SGES. Ce programme inclut des sessions de sensibilisation, des formations techniques et des modules spécifiques aux risques identifiés. Le programme couvre également les thématiques liées à la SST, aux espaces

confinés, aux risques chimiques, aux situations d'urgence, à la gestion des risques EAS/HS et au mécanisme de gestion des plaintes pour le public ; les travailleurs et en matière de EAS HS.

- Un système de suivi-évaluation, structuré autour d'indicateurs de performance environnementale et sociale mesurables, des audits internes/externes et des retours d'expérience. Ce dispositif permet une évaluation régulière de l'efficacité des mesures mises en œuvre et l'adaptation continue des plans en cas d'écarts ou d'évolutions des contextes.
- Un mécanisme de communication et d'engagement des parties prenantes, incluant des dispositifs de consultation, des procédures de traitement des griefs et un système de divulgation de l'information aux communautés potentiellement affectées.

Ce cadre intégré permet d'assurer une gestion rigoureuse, transparente et conforme aux normes internationales de durabilité, tout en promouvant une démarche proactive et évolutive d'amélioration continue.

## 2.2. 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, notamment afin de 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 SGES avec ces normes se fait à plusieurs niveaux :

**Tableau 1 : Correspondance Normes de Performance de la SFI et éléments du SGES**

Norme de Performance (NP)	Objectif principal	Traduction dans le SGES du Lot 1 (Tunis Nord)
<b>NP1 : Évaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux</b>	Instaurer une gouvernance E&S solide : identification des risques, politique E&S, engagement des parties prenantes, suivi/évaluation.	- Architecture du SGES basée sur le cycle PDCA (Plan-Do-Check-Act) - Cartographie des risques et impacts E&S initiaux - Dispositif de suivi, d'audit et de révision périodique - Intégration des PGES spécifiques (TIRE, TGER, etc.) - Coordination avec l'EIES et les plans contractuels- Gestion des interfaces, des actions correctives, des incidents E&S et du suivi de conformité
<b>NP2 : Main d'œuvre et conditions de travail</b>	Garantir des conditions de travail sûres, équitables et inclusives.	- Plan de Gestion des Travailleurs (PGT) - Procédures de gestion des sous-traitants - Dispositif de santé et sécurité au travail (SST) - Mécanisme de gestion des réclamations internes - Suivi du respect du droit du travail
<b>NP3 : Prévention et réduction de la pollution</b>	Réduire les pollutions et favoriser l'utilisation rationnelle des ressources.	- Plan de gestion des déchets - Plan de gestion des boues - Plan de prévention de la pollution (eaux usées, air, bruit) - Suivi des indicateurs de performance environnementale - Optimisation de la consommation énergétique et hydrique- Maîtrise des consommations énergétiques - Surveillance des odeurs - Gestion des non-conformités environnementales

Norme de Performance (NP)	Objectif principal	Traduction dans le SGES du Lot 1 (Tunis Nord)
<b>NP4 : Santé, sécurité et sûreté de la communauté</b>	Protéger les communautés contre les nuisances et risques générés par le projet.	- Mesures de réduction des nuisances olfactives et sonores - Gestion des risques sanitaires (débordements, épidémies) - Plan de gestion des situations d'urgence - Coordination avec les autorités sanitaires et locales
<b>NP5 : Acquisition de terres et réinstallation involontaire</b>	Prévenir les atteintes aux droits fonciers et aux moyens d'existence.	- À déclencher en cas de besoin - Clause de vigilance en cas de travaux hors emprises existantes - Référence à intégrer dans les protocoles fonciers, le cas échéant
<b>NP6 : Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes</b>	Préserver les écosystèmes sensibles et la biodiversité.	- Mesures de précaution vis-à-vis de la sebkha d'Ariana - Suivi des rejets vers les milieux naturels - Intégration d'indicateurs de biodiversité dans le suivi E&S - Surveillance des zones humides réceptrices
<b>NP7 : Peuples autochtones</b>	Protéger les droits des peuples autochtones.	- Non applicable (aucun groupe autochtone identifié dans la zone du projet)
<b>NP8 : Patrimoine culturel</b>	Éviter les atteintes aux biens culturels ou historiques.	- À déclencher en cas de besoin - Clause de précaution dans les travaux de terrassement – Procédure nationale de gestion des découvertes fortuites - Sensibilisation du personnel sur le respect du patrimoine

En complément des Normes de Performance de la SFI, le SGES intègre également les **Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires (EHS) du Groupe de la Banque mondiale** comme référentiel technique de performance. Ces directives, et en particulier les **Directives EHS sectorielles relatives aux réseaux d'assainissement et au traitement des eaux usées**, définissent les niveaux de performance technique attendus en matière de qualité des rejets, d'émissions atmosphériques, de gestion des boues, de maîtrise des odeurs et de sécurité des installations. Elles constituent, aux côtés des NP de la SFI, un référentiel technique de référence pour l'établissement des valeurs limites, des indicateurs de performance et des bonnes pratiques opérationnelles applicables à la concession.

### 2.3. Cadre réglementaire et normatif national

Le cadre réglementaire applicable à la concession du Lot 1 Tunis Nord s'appuie sur un socle juridique national structuré, composé de lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires, et normes qui encadrent la gestion environnementale, la santé, la sécurité au travail ainsi que la protection sociale des travailleurs et des communautés. Ces dispositions sont alignées sur les conventions internationales ratifiées par la Tunisie et intègrent les meilleures pratiques en matière de durabilité environnementale et sociale. (Ce dispositif est complété par les engagements internationaux de la Tunisie, notamment les conventions multilatérales sur l'environnement (CME), les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), ainsi que les engagements pris dans le cadre de l'Agenda 2030 pour le développement durable).

#### 2.3.1. Socle constitutionnel et législatif tunisien

La Constitution tunisienne de 2022 consacre le droit à un environnement sain et équilibré (art. 45) et oriente l'action publique vers la protection de l'environnement. Ce principe constitutionnel est décliné par un ensemble de lois, décrets, arrêtés et normes sectorielles, notamment : la loi n°88-91 du 2 août 1988 portant création de l'ANPE, le décret n°2005-1991 du 11 juillet 2005 relatif à l'étude d'impact sur l'environnement, la loi n°96-41 relative à la gestion des déchets, l'arrêté n°2018-1266 fixant les valeurs limites de rejet des stations d'épuration, le décret n°2018-447 et la norme NT 106.04 pour les

émissions atmosphériques et les nuisances olfactives, ainsi que les dispositions du Code du travail et la réglementation SST.

### 2.3.2. Engagements internationaux de la Tunisie

Le dispositif national est complété par les engagements internationaux de la Tunisie : des conventions internationales ratifiées, qui créent des obligations juridiques contraignantes, et des cadres stratégiques comme l'Agenda 2030, qui constituent des références normatives de premier rang pour les politiques publiques.

- **Conventions multilatérales sur l'environnement (CME)** : la Tunisie est partie à la Convention de Bâle sur les déchets dangereux, à la Convention de Stockholm sur les polluants organiques persistants, à la Convention de Barcelone pour la protection de la mer Méditerranée et à ses protocoles, ainsi qu'à la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques (CCNUCC) et à l'Accord de Paris.
- **Conventions fondamentales de l'OIT** : la Tunisie a ratifié les huit conventions fondamentales de l'OIT, notamment la liberté syndicale (n°87), le droit d'organisation et de négociation collective (n°98), l'interdiction du travail forcé (n°29 et n°105), l'abolition du travail des enfants (n°138 et n°182) et la non-discrimination (n°100 et n°111).
- **Agenda 2030 pour le développement durable** : la Tunisie a intégré les ODD (*Objectifs de Développement Durable*) dans sa stratégie nationale, en particulier l'ODD 6 (eau propre et assainissement), l'ODD 8 (travail décent), l'ODD 13 (action climatique) et l'ODD 15 (vie terrestre).

### 2.3.3. 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, déterminants pour la définition des mesures d'atténuation du SGES, sont les suivants :

**Tableau 2 : Analyse sommaire des écarts entre les NP de la SFI et la législation tunisienne**

NP	Thématique	Cadre tunisien existant	Écart identifié par rapport à la NP	Mesure d'alignement retenue dans le SGES
NP1	Évaluation et gestion des risques E&S	Décret EIE n°2005-1991 ; procédure ANPE	Procédure EIE insuffisamment intégrée pour les projets à risque substantiel ; absence d'EES obligatoire ; mécanismes de consultation publique limités ; responsabilité E&S du maître d'ouvrage non engagée dès la phase de planification	EIES complète conforme NP1 ; PMPP dédié ; désignation d'un Responsable E&S dès la phase préparatoire ; mise à jour du PGES en continu
NP1	Consultation publique	Enquête publique préalable réglementaire	Dispositif formel mais insuffisant pour recueillir et consigner de manière transparente les avis des populations locales ; absence de consultation continue tout au long du projet	PMPP avec consultations formelles documentées (PV, listes de présence) ; MGP accessible et transparent
NP1	Évaluation des risques cumulatifs	Non requise réglementairement	Absence dans la réglementation nationale	Intégrée dans la méthodologie EIES/PGES

NP	Thématique	Cadre tunisien existant	Écart identifié par rapport à la NP	Mesure d'alignement retenue dans le SGES
			Analyse des impacts cumulatifs requise (NP1)	
<b>NP2</b>	Conditions de travail et emploi	Code du travail tunisien ; conventions OIT ratifiées	Code du travail partiellement inadapté aux nouvelles formes d'emploi ; sanctions insuffisamment dissuasives ; absence de clauses sociales standardisées dans les appels d'offres ; mécanismes de plaintes des travailleurs peu accessibles, notamment pour les travailleurs contractuels et du secteur informel	PGT intégré au SGES ; clauses contractuelles E&S dans tous les marchés ; MGP travailleurs dédié et accessible ; formations obligatoires avant mobilisation
<b>NP2</b>	Groupes vulnérables de travailleurs	Protections partielles dans le Code du travail	Absence de mesures différenciées pour les femmes, personnes handicapées, travailleurs migrants et jeunes travailleurs	PGT avec dispositions spécifiques aux groupes vulnérables ; suivi différencié dans les indicateurs SGES
<b>NP3</b>	Utilisation rationnelle des ressources et prévention de la pollution	Loi n°96-41 sur les déchets ; normes de rejet Arrêté 2018-1266	Normes manquantes sur certains paramètres (bruit, matériaux de dragage) ; guide pratique déchets dangereux à actualiser ; TdR sectoriels EIE insuffisamment mis à jour ; substances dangereuses insuffisamment encadrées	Application des Directives EHS BM comme référentiel complémentaire ; plan de gestion des déchets (DnD, DD, boues) ; suivi analytique conforme aux valeurs limites NP3/Directives EHS ;
<b>NP4</b>	Santé, sécurité et sûreté des communautés	Réglementation sécurité civile ; ONPC	Absence de mécanismes formalisés d'anticipation et réponse aux incidents imprévus (naturels et anthropiques) ; évaluation des risques routiers insuffisamment systématique ; groupes vulnérables insuffisamment pris en compte dans les plans d'urgence	Plan d'urgence intégré au SGES ; exercices de simulation périodiques en coordination avec l'ONPC ; évaluation systématique des risques communautaires incluant les groupes vulnérables
<b>NP4</b>	Changement climatique et résilience	Engagements CCNUCC/Accord de Paris ratifiés	Insuffisance de la sensibilisation et formation aux enjeux climatiques au niveau des opérateurs et prestataires	Intégration des risques climatiques dans l'évaluation des risques E&S ; sensibilisation du personnel aux impacts du changement climatique sur les opérations d'assainissement
<b>NP6</b>	Biodiversité et ressources naturelles	Législation environnementale tunisienne ; aires protégées	Mise en œuvre insuffisante de la hiérarchie d'atténuation ; cadre juridique biodiversité partiellement obsolète ; coordination interinstitutionnelle limitée	Application stricte de la hiérarchie d'atténuation (éviter → minimiser → atténuer → compenser) ; cartographie des zones sensibles dans le périmètre du projet ; coordination avec les autorités

### 2.3.4. Réglementation environnementale et sociale

La Tunisie a mis en place un arsenal juridique visant la protection des ressources naturelles et la gestion durable des infrastructures d'assainissement. Parmi les principales dispositions applicables :

- **Contrôle de la pollution** : La Loi n°88-91 du 2 août 1988 portant création de l'Agence Nationale de Protection de l'Environnement (ANPE) encadre les actions de surveillance et de contrôle environnemental.
- **Études d'impact environnemental (EIE)** : Le Décret n°2005-1991 du 11 juillet 2005 rend obligatoire l'EIE pour tout projet ayant un impact potentiel sur l'environnement.
- **Rejets des effluents liquides** : L'arrêté du 26 mars 2018, du ministre des Affaires locales et de l'environnement et du ministre de l'Industrie et des PME, fixant les valeurs limites des rejets d'effluents dans le milieu récepteur.
- **Qualité de l'air** : Le Décret gouvernemental n°2018-447 du 18 mai 2018 établit les seuils d'alerte pour la qualité de l'air ambiant.
- **Protection des ressources en eau** :

L'exploitation des infrastructures d'assainissement du Lot Tunis Nord est encadrée par plusieurs textes relatifs à la protection des ressources hydriques :

- ✓ **Code des Eaux** : La Loi n°75-16 du 31 mars 1975 portant promulgation du Code des Eaux, complétée par le décret n°-85-56 du 2 janvier 1985 relatif à la réglementation des rejets dans le milieu récepteur, définit les conditions générales de gestion et de protection des ressources hydriques. Ce cadre législatif a été modifié par la loi n°2001-116 du 26 novembre 2001, qui a renforcé les mécanismes de mobilisation des ressources en eau en mettant l'accent sur le développement des ressources hydrauliques. Cette révision a notamment intégré l'exploitation des ressources non conventionnelles, telles que le dessalement des eaux saumâtres et salées, ainsi que l'utilisation des eaux marines et des sebkhas. Par ailleurs, les modifications apportées en 2001 stipulent que la planification de l'utilisation des ressources en eau doit reposer sur le principe d'une valorisation maximale de la production du mètre cube d'eau à l'échelle nationale, en tenant compte des conditions économiques et techniques acceptables.
- ✓ **Conservation des eaux et des sols** : La Loi n°95-70 du 17 juillet 1995 relative à la conservation des eaux et du sol, impose des mesures pour limiter la dégradation des ressources en eau.
- ✓ **Réutilisation des eaux usées** : La circulaire conjointe des ministres de l'Environnement, de l'Agriculture et de la Santé du 10 novembre 2023, relative à la simplification des procédures d'autorisation pour l'irrigation par les eaux usées traitées, encadre les modalités de réutilisation des eaux usées traitées à des fins agricoles.
- **Gestion des déchets**
- ✓ **Cadre général de gestion des déchets** :
  - La loi n°96-41 du 10 juin 1996 relative aux déchets et au contrôle de leur gestion et de leur élimination établit le cadre réglementaire applicable à la gestion, au contrôle et à l'élimination des déchets.

- ✓ **Gestion des déchets non dangereux :**
  - Arrêté du ministre de l'environnement et du développement durable du 17 janvier 2007, relatif à l'approbation des cahiers des charges fixant les conditions et les modalités d'exercice des activités de collecte, de transport, de stockage, de traitement, de recyclage et de valorisation des déchets non dangereux.
- ✓ **Déchets dangereux :**
  - Le décret n°2000-2339 du 10 octobre 2000 définit la liste des déchets dangereux devant faire l'objet d'un traitement spécifique afin de limiter leur impact environnemental.
  - Décret n° 2005-3395 du 26 décembre 2005, fixant les conditions et les modalités de collecte des accumulateurs et piles usagés.
- ✓ **Huiles lubrifiantes et filtres usagés :** Le décret n°2008-2565 du 7 juillet 2008, modifiant et complétant le décret n°2002-693 du 1er avril 2002, précise les conditions et modalités de collecte, de reprise et de gestion des huiles lubrifiantes et des filtres à huile usagés.
- **Qualité de l'air**
  - ✓ **Loi n°2007-34 du 4 juin 2007 :** Régit la qualité de l'air et établit les principes et obligations en matière de prévention et de lutte contre la pollution atmosphérique.
  - ✓ **Décret n°2010-2519 du 28 septembre 2010 :** Fixe les valeurs limites des polluants émis par les sources fixes afin de limiter leur impact sur la qualité de l'air.
  - ✓ **Décret gouvernemental n°2018-447 du 18 mai 2018 :** fixe les valeurs limites et les seuils d'alerte des concentrations des polluants dans l'air ambiant. Il précise les niveaux maximums des concentrations de polluants dans l'air ambiant tendant à éviter, prévenir et limiter leurs effets nocifs sur la santé humaine ou sur l'environnement.
- **Énergie**
  - ✓ **Loi n° 2004-72 du 2 août 2004** relative à la maîtrise de l'énergie.
  - ✓ **Décret n°2009-2269 du 31 juillet 2009 :** Modifie le décret n°2004-2144 du 2 septembre 2004 et définit les conditions d'assujettissement des établissements énergivores à l'audit énergétique obligatoire et périodique, ainsi que les modalités d'exécution et d'encadrement de cette obligation.
- **Protection des terres agricoles**
  - ✓ **Loi n°83-87**, modifiée par la **loi n° 90-45 du 23 avril 1990**, la **loi n°96-104 du 25 novembre 1996** et la **loi n° 2016-67 du 15 août 2016 :** Encadre la protection des terres agricoles contre l'urbanisation et les activités susceptibles de compromettre leur vocation agricole.
  - ✓ **Décret n°2014-23** du 13 janvier 2014 : Règle la composition et le fonctionnement des commissions techniques consultatives régionales des terres agricoles et impose l'avis de l'ANPE sur l'étude préliminaire des projets ayant des impacts environnementaux.
  - ✓ **Arrêté du 28 mai 1990 :** Homologue la norme tunisienne NT106.003, régissant l'utilisation des eaux usées épurées en agriculture.
- **Simplification des procédures administratives**
  - ✓ **Loi n°2001-14 du 30 janvier 2001 :** Vise à alléger et accélérer les procédures administratives liées aux autorisations délivrées par le ministère chargé de l'Environnement.

- **Consultations publiques et participation citoyenne**

La réglementation tunisienne encadre la participation du public à travers plusieurs dispositifs complémentaires :

- ✓ **Décret n°2006-2687 relatif à l'ouverture et l'exploitation des établissements dangereux, insalubres ou incommodes** : exige également la réalisation d'une enquête publique pour les établissements classés de 1ère ou 2e catégorie, mais cette exigence se limite essentiellement aux oppositions ou remarques plutôt qu'à une consultation approfondie impliquant toutes les parties prenantes
  - ✓ **Décret-loi n°2011-41 du 26 mai 2011** relatif à l'accès aux documents administratifs des organismes publics, ainsi que ses textes d'application: consacre le droit d'accès à l'information et les principes de transparence administrative ;
  - ✓ **Loi organique n°2018-29 du 9 mai 2018 relative au Code des collectivités locales** : institue des mécanismes de démocratie participative au niveau local, notamment les consultations publiques, les budgets participatifs et les conseils locaux de concertation, impliquant les communes concernées par les infrastructures d'assainissement ;
  - ✓ Ces dispositions sont complétées par **les exigences de la NP1 de la SFI**, qui impose une consultation libre, préalable et éclairée des parties prenantes, allant au-delà des obligations nationales en termes de portée, de fréquence et d'inclusion des groupes vulnérables.
- **Prévention et répression des abus, exploitation et harcèlement sexuels (EAS/HS)**
    - ✓ **Code pénal tunisien** : les articles 226 bis et suivants répriment le harcèlement sexuel, les agressions sexuelles et les atteintes aux mœurs ; l'article 218 réprime les violences physiques ;
    - ✓ **Loi organique n°2017-58 du 11 août 2017** relative à l'élimination de la violence à l'égard des femmes : constitue le texte de référence central en matière de lutte contre les violences basées sur le genre (VBG), incluant les violences physiques, psychologiques, économiques et sexuelles ; elle prévoit des mécanismes de protection des victimes, de poursuite des auteurs et de prise en charge institutionnelle ;
    - ✓ **Code du travail tunisien** : prévoit des dispositions générales relatives à la protection de la dignité, de la santé et de la sécurité des travailleurs, imposant à l'employeur de prendre les mesures nécessaires pour assurer un environnement de travail respectueux et protecteur ;

Ces dispositions nationales sont complétées par les **exigences de la NP2 de la SFI** et du Code de conduite des travailleurs requis par la Banque mondiale, qui imposent des mécanismes spécifiques de prévention, de signalement confidentiel et de sanction des comportements EAS/HS sur les chantiers et sites d'exploitation.

- **Réglementation relative à la sous-traitance**

- ✓ **Loi n°2015-49 du 27 novembre 2015** relative aux contrats de partenariat entre secteurs public et privé et ses textes d'application : encadre les modalités de contractualisation entre les personnes publiques et les opérateurs privés, y compris le recours à des

prestataires et sous-traitants dans le cadre de l'exécution des contrats de partenariat et des concessions de service public ;

- ✓ **Code des obligations et des contrats (COC)** : régit les relations contractuelles entre le concessionnaire et ses sous-traitants, notamment en matière de responsabilité civile et de transfert d'obligations ;
- ✓ **Loi n° 2025-9 du 21 mai 2025 portant réglementation des contrats de travail et interdiction de la sous-traitance de main-d'œuvre** : Ce texte, publié au JORT n° 61 du 23 mai 2025, constitue la réforme la plus structurelle du Code du travail tunisien. Elle érige le CDI comme la norme contractuelle par défaut (Art. 6-2) et limite le recours au CDD à trois cas exceptionnels et objectifs. La loi prononce une interdiction formelle de la sous-traitance de main-d'œuvre (*Mounaoula*), désormais passible d'amendes allant jusqu'à 20000 dinars et de peines de prison en cas de récidive. Seuls les contrats de prestation de services spécialisés sont maintenus, sous réserve qu'ils ne concernent pas l'activité principale de l'entreprise et respectent des garanties strictes, notamment une caution bancaire de 20% de la valeur du contrat et une responsabilité solidaire de l'entreprise bénéficiaire pour le paiement des salaires et charges sociales.
- ✓ Ces dispositions sont complétées par les exigences de la NP2 de la SFI, qui étend la responsabilité du maître d'ouvrage aux conditions de travail et aux pratiques E&S de l'ensemble de la chaîne de sous-traitance, au-delà du seul cadre légal national.

### 2.3.5. Santé et Sécurité au Travail (SST)

Le cadre juridique de la santé et de la sécurité au travail en Tunisie repose sur un socle législatif central constitué principalement sur la loi n°66-27 du 30 avril 1966 portant promulgation du Code du travail, texte fondateur qui établit les principes généraux de protection des travailleurs et les obligations fondamentales de l'employeur en matière de prévention des risques professionnels.

Ce cadre a été significativement renforcé et actualisé par deux lois de révision majeures : par la loi n°94-29 du 21 février 1994 et la loi n°96-62 du 15 juillet 1996, qui ont profondément remanié les dispositions du Code du travail relatives à la santé et à la sécurité au travail. Ces révisions ont introduit des obligations renforcées en matière de prévention des risques professionnels, d'organisation de la médecine du travail, de structures internes de contrôle, et de réparation des préjudices professionnels (accidents du travail et maladies professionnelles).

Le Code du travail a depuis fait l'objet de plusieurs amendements, et les dispositions SST sont principalement codifiées dans le Titre III du Code, complété par un ensemble de décrets, arrêtés et normes techniques.

C'est sur ce fondement législatif et réglementaire que s'articule l'ensemble de l'architecture SST applicable à la concession du Lot 1 Tunis Nord, dont les principales composantes sont détaillées ci-après. Ce cadre national est cohérent avec les engagements internationaux de la Tunisie, notamment les conventions fondamentales de l'OIT relatives aux droits des travailleurs et à la sécurité et la santé au travail.

Le SGES du Lot 1 Tunis Nord intègre des obligations issues du cadre réglementaire tunisien relatives à la sécurité des travailleurs :

#### 2.3.5.1. Responsabilités de l'employeur

- **Article 152.2 du Code du travail** : Définit les obligations de l'employeur en matière de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs (Loi n° 66-27 du 3 avril 1966, modifiée par la loi n° 94-29 du 21 février 1994 et la loi n° 96-62 du 15 juillet 1996).
- **Loi n° 94-28 du 21 février 1994** : Fixe les modalités de réparation des préjudices résultant des accidents de travail et des maladies professionnelles (Articles 85 à 90).

#### 2.3.5.2. Structures de prévention dans l'entreprise

- **Service médical du travail**
  - ✓ **Article 153 du Code du travail** (Loi n° 66-27, modifiée par les lois de 1994 et 1996).
  - ✓ **Décret N°2000-1985 du 12 septembre 2000** : Règlements l'organisation et le fonctionnement des services de médecine du travail.
- **Responsable sécurité**
  - ✓ **Article 154.5 du Code du travail** : Définit la mission et les responsabilités du responsable sécurité dans l'entreprise.
  - ✓ **Décret n° 2000-1989 du 12 septembre 2000** : Fixe les catégories d'entreprises tenues de désigner un responsable de la sécurité au travail et les conditions requises pour celui-ci.
- **Comité de santé et de sécurité au travail**
  - ✓ **Article 161 du Code du travail** : Établit la nécessité et les obligations de ce comité au sein des entreprises.

#### 2.3.5.3. Prévention des risques en milieu de travail

- **Risques électriques**
  - ✓ **Décret n° 75-503 du 28 juillet 1975** : Règlements les mesures de protection des travailleurs contre les risques liés aux courants électriques.
  - ✓ **Arrêté du 6 février 1992** : Homologue les normes tunisiennes relatives à la sécurité des installations électriques des bâtiments (NT 87-41 à NT 88-90).
- **Risques mécaniques**
  - ✓ **Arrêté du 12 juin 1987** : Impose l'usage de dispositifs de protection sur les machines et équipements mécaniques.
- **Risques liés au transport manuel des charges**
  - ✓ **Arrêté du 14 février 2007** : Définit les mesures de prévention applicables à la manutention manuelle des charges.

- **Risque incendie et explosion**

- ✓ **Loi n° 2009-11 du 2 mars 2009** : Instaure le Code de la sécurité et de la prévention des risques d'incendie et d'explosion.

- **Règles d'hygiène**

- ✓ **Décret n° 68-328 du 22 octobre 1968** : Fixe les règles générales d'hygiène applicables dans les entreprises, notamment en matière d'aération, de ventilation, de protection contre les émanations dangereuses et de prévention des risques liés aux atmosphères nocives.

Au-delà du cadre réglementaire général, les activités de la concession présentent des risques professionnels spécifiques au secteur de l'assainissement, qui font l'objet de procédures dédiées dans les sections opérationnelles du SGES. Ces risques couvrent notamment :

- les interventions en espaces confinés (cuves, regards, collecteurs) ;
- l'exposition aux agents biologiques (eaux usées, boues, aérosols contaminés) et aux gaz dangereux (H<sub>2</sub>S, CH<sub>4</sub>, CO<sub>2</sub>) ;
- les risques de chutes et de glissades sur surfaces humides ;
- les interventions sur réseaux sous pression ou en charge ;
- les manutentions manuelles et mécaniques en milieu contraint.

Les mesures de prévention associées comprennent des protocoles de décontamination et d'hygiène personnelle, des EPI adaptés à l'exposition biologique (masques FFP2/FFP3, combinaisons imperméables, gants résistants), des obligations vaccinales pour les travailleurs exposés, ainsi qu'une surveillance médicale renforcée pour le personnel en contact régulier avec les eaux usées et les boues.

#### **2.3.5.4. Contrôles techniques réglementaires**

- **Installations électriques**

- ✓ **Décret n° 75-503 du 28 juillet 1975** : fixe les mesures de protection des travailleurs contre les dangers d'origine électrique ainsi que les prescriptions applicables aux installations électriques dans les établissements soumis au Code du travail.

- **Appareils de levage**

- ✓ **Décret n°62-129 du 18 avril 1962, modifié par le décret n°64-422 du 18 décembre 1964** : fixe les prescriptions de sécurité applicables dans l'industrie du bâtiment et des travaux publics, notamment pour l'utilisation des appareils de levage, des équipements de manutention et des installations temporaires de chantier.

- **Appareils à pression de gaz**

- ✓ **Décret du 12 juillet 1956 et arrêté ministériel du 14 septembre 1956** : réglementent les conditions de sécurité applicables aux appareils à pression de gaz ainsi que les modalités de contrôle et d'exploitation associées.

- **Appareils à vapeur**

- ✓ **Décret du 25 octobre 1932, modifié par le décret du 8 décembre 1955** : fixe les prescriptions applicables aux appareils à vapeur et aux équipements fonctionnant sous pression afin de prévenir les risques d'explosion et d'accident.

- **Matériel de lutte contre l'incendie**

- ✓ **Loi n° 2009-11 du 02 mars 2009** portant promulgation du Code de la sécurité et de la prévention des risques d'incendie, d'explosion et de panique : définit les obligations relatives à la prévention incendie, aux équipements de sécurité et aux dispositifs de lutte contre l'incendie.

#### 2.3.5.5. Prévention des risques professionnels spécifiques

- **Secteur du BTP**

- ✓ **Décret N°62-129 du 18 avril 1962**, modifié par le décret 64-422 du 18 décembre 1964 : Définit les prescriptions de sécurité applicables dans l'industrie du bâtiment et des travaux publics, notamment pour l'utilisation des appareils de levage, des équipements de manutention et des installations temporaires de chantier.

- **Secteur du transport (matières dangereuses)**

- ✓ **Loi 97-37 du 2 juin 1997** : Règlements le transport routier des matières dangereuses et fixe les exigences applicables en matière de sécurité, de signalisation et de prévention des risques.

#### 2.3.5.6. Réparation des préjudices liés aux accidents du travail et maladies professionnelles

### Cadre législatif et réglementaire

- **Loi n°94-28 du 21 février 1994, modifiée par la loi n°95-103 du 27 novembre 1995** : définit le régime de réparation des accidents du travail et des maladies professionnelles, incluant les modalités d'indemnisation, de prise en charge médicale et de reconnaissance des incapacités ;
- **Décret n°95-1765 du 18 septembre 1995** : fixe la composition et les modalités de fonctionnement des commissions médicales habilitées à statuer sur le taux d'incapacité permanente partielle (IPP) résultant d'accidents du travail ou de maladies professionnelles ;
- **Arrêté du 29 mars 2018** modifiant et complétant l'**arrêté du 10 janvier 1995** : fixe et actualise la liste des maladies professionnelles reconnues en Tunisie ;
- **Arrêté conjoint du 18 septembre 2025** des ministres des Affaires sociales et de la Santé, modifiant et complétant l'**arrêté du 10 janvier 1995** fixant la liste des maladies professionnelles — ce texte constitue la mise à jour la plus récente de la nomenclature des maladies professionnelles reconnues en Tunisie et peut concerner les travailleurs exposés aux agents biologiques dans le cadre des activités d'assainissement.

### Obligations internes du concessionnaire

En articulation avec ce cadre légal, le concessionnaire est tenu de mettre en place un dispositif interne structuré couvrant l'ensemble du cycle de gestion des accidents du travail et maladies professionnelles, intégré dans les procédures opérationnelles du SGES :

- **Déclaration** : tout accident du travail ou cas de maladie professionnelle doit faire l'objet d'une déclaration auprès de la CNSS et des autorités compétentes, dans les délais réglementaires applicables ;
- **Enregistrement** : tenue d'un registre interne des accidents du travail, quasi-accidents et maladies professionnelles, incluant les circonstances, la nature des lésions, les témoins éventuels et les premiers soins administrés ;
- **Enquête et analyse des causes** : toute accident grave ou cas de maladie professionnelle déclaré, déclenche une procédure d'enquête interne visant à identifier les causes immédiates, sous-jacentes et profondes, selon une méthodologie structurée (arbre des causes ou équivalent) ;
- **Suivi médical** : coordination avec le médecin du travail et, le cas échéant, avec les commissions médicales compétentes pour la reconnaissance et l'évaluation du taux d'incapacité ;
- **Actions correctives et préventives** : les conclusions des enquêtes donnent lieu à des mesures correctives documentées, intégrées au plan d'amélioration continue du SGES, avec vérification de leur mise en œuvre effective et de leur efficacité dans le temps ;
- **Reporting** : les données relatives aux accidents et maladies professionnelles sont consolidées dans le tableau de bord E&S du SGES (liste des indicateurs) et communiquées à l'ONAS selon la fréquence convenue dans les rapports périodiques de suivi.

#### 2.3.5.7. Réglementation des établissements classés

- **Articles 293 et suivants du Code du travail** : encadrent les établissements dangereux, insalubres ou incommodes ainsi que les obligations générales applicables en matière de sécurité et de prévention des risques.
- **Décret n° 2006-2687 du 9 octobre 2006** : Fixe les procédures d'ouverture et d'exploitation des établissements dangereux, insalubres ou incommodes.
- **Arrêté du 15 novembre 2005** : Fixe la nomenclature des établissements classés, modifié par les arrêtés du 23 février 2010 et du 24 octobre 2012.
- **Arrêté conjoint du 20 février 2010** : Fixe les termes de référence de l'Étude de Dangers (EDD) et du Plan d'Opération Interne (POI) pour les établissements classés.
- **Arrêté du ministre de l'Intérieur et du ministre de l'Industrie et des PME du 21 septembre 2018**, portant approbation du règlement de sécurité spécifique aux bâtiments abritant des établissements dangereux, insalubres et incommodes.

### **2.3.5.8. Travaux Initiaux de Remise en État (TIRE) et Travaux Complémentaires**

Conformément à la réglementation tunisienne en vigueur, les Travaux Initiaux de Remise en État (TIRE) sont assimilés à des travaux d'entretien et de réhabilitation courants des équipements existants. À ce titre, ils ne sont pas soumis à l'obligation d'une Étude d'Impact Environnemental (EIE) au sens du décret n°2005-1991 du 11 juillet 2005. Cette exemption réglementaire ne signifie toutefois pas une absence d'obligations en matière de gestion environnementale et sociale. En effet, conformément aux exigences contractuelles de l'ONAS, au PAES du projet de concession et aux Normes de Performance de la SFI applicables au projet, les TIRE font l'objet d'un Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES-TIRE) spécifique, élaboré préalablement au démarrage des travaux et mis en œuvre tout au long de leur exécution. Ce PGES-TIRE identifie les risques et impacts E&S associés aux travaux, définit les mesures d'atténuation correspondantes et précise les responsabilités, les indicateurs de suivi et les dispositifs de reporting applicables.

En revanche, les travaux complémentaires impliquant un changement significatif de procédé ou des modifications substantielles des installations sont soumis à une EIES complète, conformément au décret n°2005-1991, dont les recommandations seront intégrées dans le SGES et déclinées en mesures opérationnelles.

### **2.3.6. Exigences contractuelles de la concession**

Les exigences applicables aux travaux et activités de la concession du Lot 1 Tunis Nord s'articulent sur deux niveaux distincts et complémentaires.

- **Exigences réglementaires tunisiennes**

La réglementation tunisienne en vigueur, notamment le décret n° 2005-1991 du 11 juillet 2005, dispense les TIRE de l'obligation d'une EIES dans la mesure où ils sont assimilés à des travaux d'entretien courant. En revanche, les travaux complémentaires impliquant un changement significatif de procédé ou des modifications substantielles des installations existantes demeurent soumis à une EIES complète, conformément à ce même décret.

- **Exigences contractuelles additionnelles imposées par le PAES**

L'Annexe 15 du contrat de concession (PAES) introduit des obligations environnementales et sociales additionnelles, allant au-delà du strict cadre réglementaire tunisien. Ainsi, les TIRE, bien qu'exemptés d'EIE au sens réglementaire, doivent être obligatoirement accompagnés d'un PGES spécifique, élaboré préalablement au démarrage des travaux et soumis à l'ONAS ainsi qu'à la Banque mondiale conformément aux dispositions contractuelles applicables. Les travaux complémentaires impliquant une modification du procédé de traitement sont quant à eux soumis à une EIES complète, conformément à la fois à la réglementation tunisienne et aux Normes de Performance de la SFI, qui constituent le cadre de référence environnementales et sociales des projets financés par la Banque mondiale. Enfin, l'ensemble des activités de la concession, y compris la phase d'exploitation, est encadré par le SGES, document de référence opérationnel pour la mise en œuvre, le suivi et la traçabilité des engagements E&S du concessionnaire tout au long de la durée de la concession.

- **Conditions d'effectivité de la conformité**

L'application de ces dispositions réglementaires constitue un prérequis nécessaire à la conformité du projet avec les standards nationaux et internationaux. Toutefois, cette conformité dépendra de la capacité du concessionnaire à opérationnaliser ces exigences à travers des procédures documentées, des responsabilités clairement définies et des mécanismes de suivi et de contrôle effectifs.

### **3. POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE DU CONCESSIONNAIRE (PES)**

#### **3.1. Politique Environnementale et Sociale de la Société de Concession – SOCIETE AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT**

##### **A) Objectifs de la politique**

La Politique Environnementale et Sociale (PES) adoptée par AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT a pour objectif de cadrer la gestion des impacts environnementaux et sociaux de ses activités en conformité avec :

- Les Normes de Performance de la SFI (NP1 à NP8) ;
- Les Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires (EHS) du Groupe de la Banque mondiale, et en particulier les Directives EHS sectorielles applicables aux infrastructures d'assainissement et au traitement des eaux usées, qui constituent les référentiels techniques de performance environnementale et sociale retenus pour la concession ;
- Les exigences légales et contractuelles nationales applicables à la concession, notamment la réglementation tunisienne en matière d'environnement, de santé, de sécurité au travail et de droit social ;
- Les engagements d'AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT en matière de responsabilité sociale et environnementale..

Cette politique s'étend explicitement à l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement et aux sous-traitants intervenant pour le compte d'AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT. Conformément aux bonnes pratiques du manuel IFC et au degré de maturité du SGES, les exigences E&S de la présente politique s'appliquent à l'ensemble des contractants, fournisseurs et prestataires, qui sont tenus de les respecter dans le cadre de leurs interventions. Cette exigence est rendue opposable par l'intégration de clauses E&S dans les contrats, la vérification documentaire préalable à la mobilisation et le contrôle régulier des pratiques sur site.

La présente politique constitue le pilier du Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES), qui s'inscrit dans une logique d'amélioration continue, de prévention proactive des risques et de promotion du développement durable. Conformément au cycle PDCA (Planifier – Déployer – Contrôler – Améliorer) préconisé par le manuel IFC, la présente politique fait l'objet d'une révision annuelle..

##### **B) Cadre institutionnel du concessionnaire**

Le concessionnaire AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT est une société du projet de concession constitué par un consortium alliant des compétences locales et internationales et composé de :

- MAGHAREBIA TECHNOLOGIES & TRAVAUX « MTT » et TUNIBER, deux entreprises tunisiennes, spécialisées respectivement depuis 1993 et 1999 dans les solutions techniques pour le bâtiment, les ouvrages hydrauliques et des stations de traitement des eaux ;
- AGUA DE PORTUGAL « ADP » et AGUAS DE PORTUGAL INTERNATIONAL, deux sociétés publiques portugaises de référence dans la gestion durable des services d'eau potable et d'assainissement à l'échelle internationale.

Ce consortium offre une synergie entre expertise locale et savoir-faire international, garantissant ainsi la capacité de mettre en œuvre une politique environnementale et sociale solide, adaptée au contexte tunisien et conforme aux standards internationaux.

### C) Principes directeurs de la politique

La PES repose sur les **principes fondamentaux** suivants :

1. **Prévention des risques et des impacts** : identification, évaluation et gestion systématique des risques environnementaux et sociaux tout au long du cycle de vie du contrat de concession ;
2. **Conformité réglementaire et contractuelle** : respect strict des exigences légales nationales, des clauses contractuelles de la concession et des référentiels de la SFI ;
3. **Protection de l'environnement naturel** : minimisation des impacts sur les ressources naturelles et les écosystèmes, et promotion d'une utilisation rationnelle des ressources ;
4. **Respect des droits humains** : prévention de toute forme de discrimination, respect des libertés fondamentales et promotion de l'équité sociale ;
5. **Santé et sécurité comme priorité** : Prévention des risques professionnels, protection de la santé physique et mentale des travailleurs, des travailleurs des sous-traitants et des communautés environnantes ;
6. **Participation des parties prenantes** : information, consultation et dialogue constructif avec toutes les parties concernées, en particulier les communautés potentiellement affectées ;
7. **Amélioration continue** : intégration des retours d'expérience issus des incidents, non-conformités et plaintes, renforcement des capacités internes et adaptation régulière des dispositifs de gestion. Cette démarche s'appuie sur des mécanismes documentés, incluant : des audits internes et externes périodiques permettant d'évaluer la performance E&S et d'identifier les écarts ; un tableau de bord d'indicateurs de performance ; des revues périodiques du SGES permettant d'examiner les résultats du suivi, les conclusions des audits et les retours des parties prenantes ; et un suivi rigoureux des actions correctives et préventives jusqu'à leur clôture effective, avec vérification de leur efficacité dans le temps.

### D) Engagements opérationnels du concessionnaire

Pour traduire les principes précités en actions concrètes, AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT s'engage à :

- Évaluer régulièrement les risques et impacts environnementaux et sociaux de ses activités afin d'assurer la conformité aux exigences légales et contractuelles ;

- Mettre en œuvre des mesures de prévention et d'atténuation adaptées, en appliquant les bonnes pratiques environnementales et sociales ;
- Assurer des conditions de travail sûres, équitables et inclusives pour tous les travailleurs, y compris ceux des entreprises sous-traitantes ;
- Renforcer la culture de santé-sécurité, à travers des formations, audits internes inspections de terrain régulières, causeries sécurité périodiques et actions de prévention des accidents ; le tout complété par un système de remontée et de traitement des quasi-accidents et un retour d'expérience structuré alimentant la mise à jour des procédures de prévention ;
- Favoriser la concertation et le dialogue avec les communautés locales, en tenant compte des besoins notamment des groupes vulnérables (personnes âgées, femmes, personnes en situation de handicap...) ;
- Garantir la conformité avec les normes fondamentales de l'OIT (L'Organisation Internationale du Travail) en matière de droit du travail, notamment l'interdiction du travail forcé et du travail des enfants ;
- Promouvoir l'égalité des genres et l'accès équitable à l'emploi et aux opportunités ;
- Favoriser la transparence et la circulation de l'information, tant en interne qu'avec les parties prenantes externes.

#### **E) Gouvernance et redevabilité**

La mise en œuvre de la PES est placée sous la responsabilité de la direction générale du concessionnaire, avec un soutien opérationnel du responsable environnemental et social. Des revues périodiques seront organisées pour :

- Évaluer l'efficacité du SGES ;
- Ajuster les priorités et les ressources en fonction de l'évolution des activités ;
- Assurer la redevabilité vis-à-vis des partenaires institutionnels et des communautés.

Cette politique fera l'objet de révisions régulières, en fonction des besoins, afin d'intégrer les nouvelles exigences réglementaires, les retours d'expérience du terrain et les bonnes pratiques environnementales et sociales.

### **3.2. Engagement de conformité avec les Normes de Performance de la SFI et les Directives EHS**

#### **A. Référentiels de conformité environnementale et sociale**

AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT s'engage à assurer la conformité progressive et continue de ses activités avec :

- Les Normes de Performance de la Société Financière Internationale (SFI), version du 1er janvier 2012, en particulier la Norme de Performance n°1 relative à l'évaluation et la gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux ;

- Les Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires (EHS) de la Banque Mondiale, qui définissent les seuils de performance et les Bonnes pratiques internationales de l'Industrie (BPII/GIIP);
  - Le cadre juridique national tunisien en matière d'environnement, de santé, de sécurité, de droit du travail et de protection sociale ;
  - Les exigences contractuelles spécifiques de la concession, définies dans le contrat avec l'ONAS.
- B. Cette démarche s'inscrit dans une vision intégrée visant à assurer une gestion responsable et durable des activités de la concession, conformément aux standards environnementaux et sociaux reconnus au niveau international. **Intégration dans le Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES)****

La conformité à ces référentiels se traduit concrètement par leur intégration systématique dans la structure et les procédures du SGES, à travers :

- L'évaluation initiale et continue des risques et impacts selon les principes de la NP1 (identification, hiérarchisation, mesures d'atténuation, suivi) ;
- L'élaboration de plans de gestion spécifiques (gestion des déchets, eau, bruit, risques sociaux, conditions de travail, etc.) alignés sur les Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires EHS ;
- La mise en place de mécanismes de surveillance et d'évaluation des performances environnementales et sociales selon des indicateurs conformes aux recommandations internationales et adaptés au contexte de la concession ;
- Le respect des engagements en matière de consultation, participation et information des parties prenantes, conformément aux exigences des Normes de Performance de la SFI applicables, notamment la NP1 (évaluation et gestion des risques et impacts E&S), la NP2 (travail et conditions de travail) et la NP4 (santé, sécurité et sûreté des communautés),
- L'intégration des exigences relatives à la préparation et la réponse aux situations d'urgence, à la prévention des incidents majeurs, ainsi qu'à la gestion des non-conformités et actions correctives ;

**C. Approche proactive et amélioration continue**

Au-delà de la conformité formelle, AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT adopte une approche proactive fondée sur :

- La formation continue de ses équipes internes et de ses sous-traitants sur les exigences des normes SFI et des Directives EHS ;
- La sensibilisation du personnel aux risques spécifiques liés aux espaces confinés, aux produits chimiques, aux risques biologiques, aux travaux à risque et aux situations d'urgence ;
- Le dialogue régulier avec l'ONAS et les institutions partenaires pour s'assurer d'une interprétation partagée des exigences ;
- La mise en œuvre d'audits internes et, selon les besoins ou les exigences contractuelles, d'évaluations externes indépendantes pour renforcer le niveau de conformité ;

- L'actualisation des procédures et plans en fonction de l'évolution des risques, des activités, des normes et du contexte local.

### **3.3. Diffusion de la politique auprès du personnel, des entreprises extérieures (EE) et des parties prenantes**

#### **A. Objectif de diffusion**

L'efficacité d'une politique environnementale et sociale repose non seulement sur la clarté de ses engagements, mais aussi sur sa bonne appropriation par l'ensemble des acteurs impliqués. AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT s'engage à assurer une diffusion proactive, structurée et continue de sa politique auprès :

- Du personnel interne (encadrement, équipes d'exploitation, fonctions supports) ;
- Des entreprises extérieures intervenant dans la concession (sous-traitants, prestataires, fournisseurs) ;
- Des parties prenantes institutionnelles, communautaires et partenaires de projet (ONAS, autorités locales, communautés affectées, etc.).

#### **B. Moyens de diffusion internes**

La politique environnementale et sociale est communiquée à l'ensemble des collaborateurs d'AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT par les moyens suivants :

- Sessions d'accueil et de sensibilisation obligatoires pour tout nouveau salarié ou prestataire intervenant sur site ;
- Affichage dans les locaux administratifs et techniques de la politique en langue appropriée (français, arabe) et dans des emplacements visibles et accessibles à tous les travailleurs et visiteurs ;
- Diffusion numérique via les outils internes de communication (intranet, bulletins d'information, courriels ciblés) ainsi que via les réunions périodiques de sécurité et de coordination opérationnelle ;
- Formations périodiques sur les principes de gestion environnementale et sociale, incluant les obligations réglementaires, les risques identifiés et les comportements attendus.

Un accent particulier est mis sur l'appropriation des engagements environnementaux et sociaux et la responsabilisation de chaque employé à son niveau d'intervention.

#### **C. Intégration dans la relation avec les entreprises extérieures**

Les entreprises extérieures (EE) appelées à intervenir dans le périmètre de la concession sont considérées comme des acteurs à part entière du SGES. La diffusion de la politique à leur égard est assurée par :

- L'inclusion contractuelle des exigences environnementales et sociales dans les cahiers des charges et contrats ;
- Des réunions de démarrage et de coordination pour expliciter les attentes du concessionnaire ;
- Des audits et contrôles réguliers pour vérifier la bonne application de la politique et des mesures de gestion ;
- L'obligation pour les entreprises extérieures de former leur personnel aux exigences E&S applicables avant toute intervention sur site ;
- La mise à disposition de guides, protocoles et supports pédagogiques adaptés à leur champ d'intervention.

#### **D. Communication externe et mobilisation des parties prenantes**

AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT veille à ce que les parties prenantes externes soient informées, de manière claire et transparente et adaptée aux différents profils des parties prenantes, des engagements pris dans la Politique Environnementale et Sociale. Cela inclut :

- La mise à disposition du résumé de la politique sur des supports publics accessibles (locaux ONAS, mairies, centres de quartier, etc.) et, le cas échéant, sur les plateformes numériques et réseaux sociaux du projet ;
- L'intégration de la politique dans les activités de concertation communautaire (ateliers, focus groups, entretiens avec les leaders locaux) ;
- Le partage de la politique avec les institutions partenaires et autorités locales dans le cadre des rapports et réunions périodiques ;
- L'adaptation de la communication en fonction du niveau de compréhension des communautés (traduction, support visuel, médiateurs locaux).

#### **E. Suivi de la diffusion**

Un mécanisme de suivi est mis en place pour évaluer la compréhension, l'appropriation et la mise en œuvre effective de la politique par les travailleurs, sous-traitants et autres parties prenantes concernées :

- Évaluation régulière de la sensibilisation du personnel et des entreprises extérieures (tests, entretiens, audits) ;
- Intégration d'indicateurs de performance dans le système de suivi SGES (ex. : % de personnel formé, nombre de non-conformités externes relevées, taux de couverture des formations, nombre de sessions de sensibilisation réalisées, nombre de supports diffusés, niveau de participation aux consultations) ;
- Révision périodique des supports de communication et de formation pour en assurer l'efficacité.

La Politique Environnementale et Sociale (PES) validée par la Direction Générale de d'AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT est jointe en annexe 10.

## **4. RÔLES, RESPONSABILITES ET CAPACITE ORGANISATIONNELLE POUR L'APPLICATION DU SGES**

### **4.1. Organisation interne de la Société de Concession - AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT**

La Société de Concession AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT, en charge de la gestion technique, environnementale et sociale d'une partie stratégique du système d'assainissement collectif de Tunis Nord, s'est dotée d'une organisation interne claire et fonctionnelle, adaptée aux exigences contractuelles et aux standards internationaux de performance, notamment ceux de la Société Financière Internationale (SFI).

La structure organisationnelle repose sur trois départements principaux, chacun piloté par un responsable dédié, et tous directement rattachés à la Direction Générale :

- La Direction-Technique, chargée de l'exploitation et de la maintenance des ouvrages (STEP Choutrana 2, stations de pompage, réseaux), de la gestion des travaux de remise en état, du renouvellement d'équipements et des travaux complémentaires, ainsi que du suivi de la performance technique globale.
- L'unité Environnementale et Sociale, responsable de la mise en œuvre du système de gestion environnementale et sociale (SGES), du suivi des indicateurs de performance environnementale, de la conformité aux exigences sociales et de santé-sécurité, et de la coordination avec les parties prenantes sur ces volets.
- La Direction Administratif et Financier, chargée de la gestion des ressources humaines, du suivi budgétaire, des marchés et contrats, ainsi que des aspects logistiques, comptables et juridique du projet.

Cette organisation permet de garantir une gestion intégrée des activités de la concession, avec une coordination transversale entre les directions et une remontée efficace des informations vers la Direction Générale.

L'organigramme de la société, présenté en annexe 1, identifie notamment un Responsable Environnemental et Social (RES) rattaché au Directeur Général. Ce poste est occupé à plein temps par un cadre titulaire d'un diplôme de niveau Bac+5, justifiant de plus de cinq années d'expérience dans le domaine de l'environnement et la sécurité.

Le Responsable E&S assure la coordination du SGES, la supervision des plans de gestion spécifiques (plan HSE, plan de gestion des déchets, plan de communication, etc.), la compilation des rapports internes, la remontée des non-conformités, ainsi que l'interfaçage avec les sous-traitants. Il participe à toutes les réunions de pilotage et rend compte directement à la Direction Générale. Il assure également le suivi des incidents environnementaux et sociaux, des accidents de travail, des plaintes des parties prenantes et des mesures correctives associées.

Conformément aux bonnes pratiques IFC, le profil de ce poste répond aux exigences minimales suivantes :

- Personnel qualifié et formé : idéalement diplôme de niveau Bac+5 minimum en environnement, génie de l'environnement, sciences naturelles ou discipline équivalente ;

- Expérience en gestion E&S de projets d'infrastructure, dont idéalement sur des projets financés par des bailleurs internationaux (Banque mondiale, SFI, BAFD ou équivalent) ;
- Connaissance des Normes de Performance de la SFI et des Directives EHS du Groupe de la Banque mondiale ;
- Connaissance de la réglementation environnementale et sociale tunisienne ;
- Expérience en mobilisation des parties prenantes et gestion des plaintes ;
- Maîtrise du français et de l'arabe (anglais souhaité) ;
- Capacité à travailler en interface multi-acteurs, rigueur et intégrité.

Les fonctions E&S sont exclusives à la gestion du SGES, sans chevauchement avec d'autres responsabilités techniques, pour garantir une concentration totale sur les enjeux environnementaux et sociaux.

#### 4.2. Analyse fonctionnelle de l'organigramme de la société

L'organigramme (Cf. Annexe 1) présente une structuration hiérarchique claire. En complément, les fiches de fonction internes de la société détaillent les missions, profils et temps de mobilisation des postes clés mobilisés pour la mise en œuvre du SGES :

- **Responsable E&S** : poste à temps plein, chargé de la mise en œuvre globale du SGES, du suivi de conformité réglementaire et contractuelle.
- **Responsable HSE/SST** : en charge de l'élaboration du PGSST, du suivi des risques professionnels, de la réalisation des formations sécurité, de la gestion du matériel de sécurité, et du reporting sur les incidents SST, y compris les accidents de travail, les quasi-accidents et le suivi des actions correctives et préventives. Poste à temps plein, rattaché au RES.
- **Responsable RH (Communication & Social)** : en charge du respect des conditions de travail, de la gestion des griefs internes, de l'organisation des formations SGES, et de la remontée des données sociales (genre, sécurité, accidents, etc.). Poste à temps plein rattaché au Directeur Administratif et Financier, en lien fonctionnel étroit avec le RES.
- **Un Directeur Financier et Administratif** : poste à temps plein chargé de l'allocation des budgets nécessaires à la mise en œuvre du SGES, du suivi des dépenses et de la justification auprès du bailleur de fonds, veillant à assurer la disponibilité des ressources financières pour les actions environnementales et sociales.
- **Un Directeur Technique** : poste à temps plein, chargé de gérer l'exploitation et la maintenance des infrastructures (station d'épuration, stations de pompage et réseaux), les travaux de remise en état, du renouvellement d'équipements et des travaux complémentaires et d'assurer l'intégration des exigences environnementales et sociales dans les opérations techniques, et de veiller à la mise en œuvre des plans de prévention des risques (sécurité, hygiène, environnement). Il supervise également les responsables d'exploitation et les prestataires, afin de garantir la conformité technique et la durabilité des équipements.

Ce noyau E&S bénéficie d'un appui transversal de la part des responsables opérationnels (Exploitation STEP, Exploitation SP et Réseaux et Maintenance) pour intégrer les mesures SGES dans leurs activités quotidiennes, conformément aux fiches de fonction validées.

La gouvernance ainsi décrite répond aux critères de la NP1 sur les capacités organisationnelles, la spécialisation des rôles, la lisibilité de la chaîne de commandement et l'indépendance des fonctions E&S par rapport aux tâches purement techniques.

**Tableau 3 : Rôle & Responsabilités dans le SGES – AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT**

Intitulé du poste	Rôle/responsabilité dans le SGES	Fréquence du reporting SGES
<b>Directeur Général</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définit la politique E&amp;S du projet</li> <li>- Alloue les ressources pour le SGES</li> <li>- Prend les décisions stratégiques liées aux risques E&amp;S</li> <li>- Démontre l'engagement de la direction pour le SGES (messages, suivi, sanctions)</li> </ul>	Rapport SGES trimestriel et annuel à l'ONAS, au CA et à la Banque mondiale
<b>Directeur Technique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantie l'application des exigences SGES dans les opérations, y compris dans la planification et l'exécution des TIRE, GER et Travaux Complémentaires.</li> <li>- Valide les études, les plans et rapports techniques incluant les données E&amp;S</li> <li>- Coordonne les actions correctives techniques en cas d'écarts</li> <li>- Assure le suivi des indicateurs de performance.</li> </ul>	Rapport mensuel au DG
<b>Responsable Environnemental et Social (RES)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Met en œuvre et pilote le SGES (PGES, PGT, PMPP, etc.)</li> <li>- Suit les indicateurs E&amp;S</li> <li>- Assure le respect des engagements réglementaires et contractuels</li> <li>- Supervise les audits internes SGES et le suivi des plans d'actions correctives issus des audits, inspections et contrôles de conformité.</li> <li>- Assure la coordination SGES entre tous les services</li> <li>- Prépare les rapports SGES destinés aux bailleurs et partenaires</li> </ul>	Rapport mensuel à la direction + rapport trimestriel et annuel à l'ONAS et à la Banque mondiale
<b>Responsable HSE / SST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Élabore et met en œuvre le PGSST</li> <li>- Suit les risques professionnels</li> <li>- Anime les formations SST</li> <li>- Supervise les équipements de sécurité</li> <li>- Coordonne les incidents SST avec le RES</li> </ul>	Rapport mensuel au RES, synthèse incluse dans les rapports SGES
<b>Directeur Administratif et Financier (DAF)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alloue les budgets E&amp;S</li> <li>- Suit les engagements financiers du SGES</li> <li>- Assure la contractualisation et les paiements E&amp;S</li> <li>- Assure l'archivage administratif des documents SGES</li> <li>- Appuie le RES pour le planning RH, financier, logistique et juridique</li> </ul>	Rapport mensuel au DG + intégration des données financières dans les rapports SGES trimestriels
<b>Responsable RH / Communication / Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assure le dialogue social et le suivi des conditions de travail</li> <li>- Coordonne les formations E&amp;S du personnel</li> <li>- Collecte les données sociales pour les rapports E&amp;S (effectifs, réclamations, etc.)</li> </ul>	Rapport mensuel au DAF + contribution au rapport SGES consolidé
<b>Responsable Exploitation réseaux et SP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervise le fonctionnement quotidien des ouvrages (SP et réseaux) et évalue les indicateurs de performances contractuels</li> <li>- Met en œuvre les actions E&amp;S d'exploitation des réseaux et SP</li> <li>- Applique les protocoles SGES en cas d'incidents</li> <li>- Coordonne avec le RES et le SST pour les formations et mesures correctives</li> <li>- Tient à jour les registres d'incidents et de maintenance</li> <li>- Coordonne avec les responsable RES et HSE / SST pour le suivi et gestion des réclamations et des plaintes</li> </ul>	Rapport mensuel au Directeur Technique + contribution au rapport mensuel SGES
<b>Responsable exploitation STEP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervise le fonctionnement quotidien de la STEP et évalue les indicateurs de performances contractuels</li> <li>- Applique les normes environnementales à la STEP</li> <li>- Met en œuvre les plans SST sur site</li> <li>- Suit les performances environnementales</li> <li>- Collabore aux audits, formations et incidents</li> <li>- Coordonne avec le laborantin pour le suivi qualité.</li> </ul>	Rapport mensuel au Directeur Technique + contribution au rapport mensuel SGES

Intitulé du poste	Rôle/responsabilité dans le SGES	Fréquence du reporting SGES
	Coordonne avec les responsable RES et HSE / SST pour le suivi et gestion des réclamations et des plaintes	
<b>Chef d'équipe Stations de Pompage (SP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervise les opérations de pompage</li> <li>- Applique strictement les consignes de sécurité sur site</li> <li>- Remonte les incidents techniques ou E&amp;S au Responsable Exploitation Réseaux et SP</li> <li>- Encadre les équipes SP selon les règles du SGES</li> </ul>	Contribution au rapport mensuel SGES signalement immédiat en cas d'incident (Reporting à partir du système d'information de AGUA « coswin »)
<b>Chef d'équipe Réseaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gère les interventions sur le réseau (curage, inspection, gestion des réclamations, etc.)</li> <li>- Veille à la sécurité des opérations</li> <li>- Signale les incidents E&amp;S et techniques</li> <li>- Supervise les équipes et les sous-traitants réseau</li> </ul>	Rapport hebdomadaire au Responsable Exploitation réseaux et SP + fiche d'incident immédiate si besoin (Reporting à partir du système d'information de AGUA « coswin »)
<b>Responsable Maintenance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervise la maintenance en respectant le SGES</li> <li>- Valide les plans de maintenance intégrant les exigences environnementales</li> <li>- Coordonne les interventions urgentes et programmées</li> <li>- Suit les indicateurs de performance environnementaux des équipements</li> </ul>	Rapport mensuel au Directeur Technique + contribution au rapport mensuel SGES

Le fonctionnement quotidien de la Société de Concession est soutenu par un système d'information intégré, combinant plusieurs outils numériques adaptés à la gestion d'un réseau complexe d'assainissement : (i) un logiciel de supervision centralisé permettant le pilotage en temps réel des installations ; (ii) un accès à l'interfacé (SIG) de l'ONAS, pour la visualisation dynamique des ouvrages et réseaux ; (iii) une GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) dédiée à la planification , gestion, au suivi et à la traçabilité des interventions techniques de la maintenance ; et (iv) un journal d'exploitation quotidien, renseigné pour chaque site (STEP, stations de pompage, réseaux), incluant la traçabilité des incidents E&S, des accidents SST, des plaintes et des actions correctives mises en œuvre..

La coordination des actions et l'anticipation des risques sont assurées à travers des réunions de pilotage régulières, organisées à différents niveaux hiérarchiques (hebdomadaire, mensuel, trimestriel). Ces réunions permettent de suivre les indicateurs de performance, d'analyser et évaluer les écarts, et de statuer sur les ajustements opérationnels à mettre en œuvre. En parallèle, un système d'alerte interne est activé pour permettre la remontée immédiate de tout incident ou dysfonctionnement à caractère environnemental, technique ou social, selon un protocole structuré placé sous la supervision du directeur technique et contrôlé par le responsable E&S.

Pour une vision d'ensemble de cette organisation, il convient de se référer à l'organigramme fonctionnel et aux fiches de poste de la société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT, présentés en Annexe 1.

### **4.3. Création d'un Comité de suivi**

Afin de renforcer la gouvernance environnementale et sociale du projet, le contrat de concession prévoit à l'article 63 la mise en place d'une instance conjointe ONAS-AGUA. Elle sera sous la forme d'un Comité de suivi Technique E&S.

Ce comité se réunira à une fréquence minimale trimestrielle et sera composé de six (6) membres, à savoir trois (3) représentants de l'ONAS et trois (3) représentants de la société AGUA.

Le Comité de Suivi Technique E&S aura pour mission rôle de fournir des avis et des propositions sur la qualité du Service Concédé, l'exécution des Travaux et des Prestations et, de manière générale, de suivre l'exécution du Contrat. Le comité assurera également le suivi des performances environnementales et sociales, des incidents majeurs, des plaintes et des mesures correctives engagées.

NB. Le mandat, la fréquence de réunion et les pouvoirs de décision de ce comité conjoint doivent être formalisés dans un document de référence (TOR/mandat).

### **4.4. Rôle conjoint – Interfaces avec les périmètres exploités**

À compter de la date d'entrée en vigueur du contrat, LA SOCIÉTÉ AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT devra assurer une coordination étroite avec l'Office National de l'Assainissement (ONAS) afin d'identifier avec précision les points de communication hydraulique et l'interface entre les ouvrages et réseaux exploités par l'ONAS et ceux concédés inclus dans le périmètre de la concession de manière à ne pas impacter les Obligations de Performance et les obligations sociales et environnementales. Cette démarche vise à définir les conditions techniques et opérationnelles d'intervention sur les ouvrages limitrophes, garantissant ainsi une continuité de service optimale et une gestion efficace des infrastructures.

Dans le cadre de cette coordination, LA SOCIÉTÉ AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT et l'ONAS s'engagent à se notifier mutuellement et sans délai en cas de détection d'anomalies susceptibles d'affecter le bon fonctionnement des réseaux d'assainissement. Ces anomalies peuvent être d'origine hydraulique, structurelle ou opérationnelle, et leur prise en charge conjointe permettra d'assurer la pérennité des installations ainsi que la qualité du service rendu aux usagers.

Par ailleurs, lorsque AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT identifie un raccordement illicite du drainage pluvial du domaine public sur le réseau d'assainissement des eaux usées, elle en informe l'ONAS, l'ANCSEP et l'ANPE dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés suivant le constat, conformément à l'article 32.6 cas (b) du contrat de concession, afin de permettre la prise des mesures légales nécessaires, notamment la verbalisation éventuelle par les autorités compétentes. Ce constat est effectué par le concessionnaire au nom et pour le compte de l'ONAS, dans les limites du périmètre de la concession. Un rapport détaillé de l'anomalie, précisant sa localisation, sa nature et les suites données, est systématiquement consigné dans le compte rendu technique trimestriel, garantissant ainsi une traçabilité complète des constats effectués et des actions correctives mises en œuvre.

Cette approche proactive et collaborative entre LA SOCIÉTÉ AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT et l'ONAS contribue à l'amélioration continue du service d'assainissement, à la prévention des dysfonctionnements et à la préservation des infrastructures hydrauliques

## 4.5. Répartition des responsabilités entre la Société de Concession AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT et l'ONAS pour la mise en œuvre du SGES

### 4.5.1. Cadre contractuel et organisationnel

La Société de Concession AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT, dans le cadre du contrat de concession conclu avec l'Office National de l'Assainissement (ONAS), est chargée de la gestion opérationnelle, technique, environnementale et sociale d'une partie stratégique du système d'assainissement collectif, appartenant à la région de Tunis Nord, pour une durée de 10 ans.

Cette délégation de service public a pour objectif d'améliorer durablement la performance du système d'assainissement, tout en veillant à la conformité réglementaire, à la maîtrise des impacts environnementaux et sociaux, au respect des indicateurs de performance fixés contractuellement entre l'ONAS et le concessionnaire et à la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs, des usagers et des communautés riveraines.

### 4.5.2. Périmètre d'intervention confié au concessionnaire

Le périmètre d'intervention attribué à AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT comprend :

- **Une station d'épuration** : STEP **Choutrana 2**, dotée d'une capacité de traitement de 40 000 m<sup>3</sup>/j et 20 T de DBO5 / j, assurant l'épuration des effluents domestiques et industriels.
- **52 stations de pompage**, réparties sur les deux gouvernorats de Ariana et Tunis, permettant le relèvement et au refoulement des eaux usées.
- **1 240 km de réseaux d'assainissement**, comprenant les collecteurs primaires, secondaires et tertiaires.

### 4.5.3. Responsabilités opérationnelles du concessionnaire

#### A. Exploitation et maintenance du système

Le concessionnaire est chargé de :

- L'exploitation continue des ouvrages, incluant la surveillance et le pilotage.
- L'épuration des eaux admises dans la station et leur rejet dans le milieu récepteur en conformité avec les Obligations de Performance du contrat.
- La réduction des nuisances olfactives, par la remise en état et le maintien en fonctionnement des équipements de désodorisation existants.
- Mettre à jour le SIG comprenant les plans du réseau de collecte et transport des Effluents dans les conditions prévues à l'Annexe 2 (section 3.4.1) ;
- Réaliser et actualiser l'Inventaire ;
- Produire des Comptes-Rendus technique et Environnemental et Social incluant notamment des mesures de performance (Indicateurs de Performance et Obligations de Performance ainsi que les indicateurs de performance E&S proposés dans le SGES du Concessionnaire).

## B. Travaux techniques sur les ouvrages

- **Travaux d'instrumentation, d'automatisme et travaux d'hygiène et de sécurité (TIAHS) :** ils comprennent la fourniture et l'installation des équipements d'instrumentation, d'automatisme nécessaires à la conduite de la station d'épuration et l'installation, lorsqu'ils sont manquants, des débitmètres et des détecteurs de débit sur les dispositifs de trop-plein ou by-pass des stations de pompes.

Ces travaux comprennent aussi la fourniture et l'installation des équipements d'hygiène et sécurité lorsqu'ils sont manquants, ou leur remise en état ou leur remplacement lorsqu'ils sont défectueux.

- **Travaux Initiaux de Remise en État (TIRE) :** réalisés durant la première année à partir de la phase de démarrage (entrée en vigueur du contrat). Ces travaux visent à garantir la mise à niveau fonctionnelle des équipements de la STEP et des stations de pompage (remplacement des pompes, réhabilitation des armoires électriques, sécurisation des accès, remise en service des systèmes de mesure, etc.). Les travaux susceptibles de générer des impacts environnementaux et sociaux significatifs feront l'objet de mesures de gestion adaptées conformément au SGES et, le cas échéant, d'un PGES chantier spécifique.
- **Travaux de Gros Entretien et de Renouvellement (GER) :** ils portent sur la réhabilitation ou le renouvellement progressive des équipements critiques en cas d'usure ou de défaillance ou un besoin de renforcement (groupes électrogènes, vannes motorisées, systèmes de télégestion, de télésurveillance et de mesures, etc.), afin de prolonger la durée de vie des équipements et garantir la performance continue des ouvrages afin d'assurer la continuité de service.
- **Travaux Complémentaires (TC) :** ils sont définis sur la base des besoins d'optimisation ou de mise en conformité et nécessitent l'accord préalable de l'ONAS. Ces travaux concernent la mise en œuvre des installations nécessaires pour atteindre les Objectifs de Performance relatifs à l'azote, au phosphore, à la qualité bactériologique, la qualité des boues et la qualité d'air dont la consistance est définie à définie à la section 4.4 de l'Annexe 2 du contrat.

## C. Suivi environnemental, social et qualité

- Mise en œuvre d'un Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES) aligné avec les standards de performance de la SFI (notamment NP1 à NP4).
- Réalisation de prélèvements et d'analyses réguliers des eaux brutes et traitées, avec transmission à l'ONAS des résultats (indicateurs suivis : DBO5, DCO, MES, Azote, Phosphore, bactériologique etc.).
- Élaboration et mise à jour régulière d'un Journal d'exploitation, consignnant les interventions, anomalies, incidents et indicateurs clés de performance.

## D. Maintenance des équipements et supervision technique

- Entretien et maintenance préventif et curatif des équipements électromécaniques (pompes, surpresseurs, etc.).
- Gestion des systèmes de télésurveillance et télégestion, pour une supervision en temps réel des réseaux et stations.
- Mise à jour et fiabilisation des données techniques à travers l'utilisation d'un Système d'Information Géographique (SIG), partagé avec l'ONAS (accès en écriture et lecture).

#### 4.5.4. Engagements spécifiques du concessionnaire dans le cadre du SGES

AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT s'engage à :

- Assurer la conformité réglementaire et contractuelle de toutes ses activités environnementales et sociales.
- Protéger la santé et la sécurité des travailleurs, y compris ceux des sous-traitants, par l'application de mesures de prévention des risques professionnels.
- Réduire les impacts environnementaux liés à l'exploitation (bruit, odeurs, risques de pollution accidentelle).
- Évaluer tous les risques et impacts environnementaux et sociaux des activités associées aux (i) Travaux initiaux de remise en état, (ii) Travaux de Gros entretien et renouvellement des équipements et (iii) Travaux complémentaires exécutés par le Concessionnaire visé à la section 4 de l'Annexe 2 du contrat, à travers des procédures de screening E&S, des évaluations de risques et la mise en œuvre de mesures de prévention et d'atténuation adaptées.
- Promouvoir des conditions de travail équitables, la non-discrimination, la participation des parties prenantes et le respect des droits humains.

#### 4.5.5. Rôle et responsabilités de l'ONAS

L'ONAS conserve les responsabilités suivantes :

- Exploitation de certains ouvrages exclus de la concession, notamment :
  - Les réseaux d'eaux pluviales situés dans le périmètre de concession mais non concernés par la concession.
  - La mono-décharge des boues d'épuration, en charge de la gestion finale des résidus issus de la STEP.
  - Les ouvrages de transfert d'eau entre sites d'épuration (Charguia – Choutrana).
- Mise à jour de la base SIG, à partir des données et informations transmises par AGUA.
- Suivi de la performance du concessionnaire, à travers les audits techniques, les rapports périodiques, les comités de suivi et les visites de terrain.

#### 4.5.6. Coordination entre ONAS et concessionnaire

Conformément à l'article 3.2.4 de l'Annexe 2 du contrat de concession, une coordination étroite entre l'ONAS et le Concessionnaire est prévue afin de garantir un fonctionnement intégré et performant du système d'assainissement du Lot 1. Cette coordination s'articule autour des modalités suivantes :

- **Définition conjointe des interfaces techniques** entre les réseaux (points de communication hydraulique, zones d'interconnexion, responsabilités de maintenance et d'exploitation) afin d'assurer une continuité de service sans rupture ou perturbation du fonctionnement ni redondance.
- **Mise en place de procédures d'alerte et d'intervention coordonnées** en cas d'incidents techniques ou sanitaires susceptibles de perturber le service ou d'engendrer un risque environnemental.

- **Appui mutuel en période de pluies exceptionnelles**, avec mobilisation du personnel et des moyens du concessionnaire (AGUA Services) pour renforcer les capacités de réponse de l'ONAS, notamment en matière d'évacuation des eaux excédentaires, de prévention des débordements, et d'assistance aux usagers.
- **Organisation de réunions régulières de coordination opérationnelle**, visant à partager les diagnostics, planifier les travaux, harmoniser les interventions et anticiper les évolutions nécessaires du système.

En complément, et dans une logique d'amélioration continue, il est prévu la création d'un Comité Technique Environnemental et Social (CTES) conjoint ONAS–Concessionnaire (Cf. §4.3), dédié au rapprochement des points de vue de l'ONAS et du Concessionnaire sur tous les aspects relevant du Contrat et notamment au suivi stratégique du SGES.

Cette gouvernance partagée du SGES vise à garantir une coordination renforcée, une réactivité accrue en cas de dérives, et une appropriation conjointe des enjeux environnementaux et sociaux par toutes les parties prenantes au contrat de concession.

#### **4.5.7. Approche partenariale pour un assainissement durable**

Le concessionnaire et l'ONAS agissent dans une logique de partenariat public-privé responsable, reposant sur les engagements fixés dans le contrat de concession et les bonnes pratiques internationales. Cette collaboration vise :

- La réhabilitation des infrastructures d'assainissement à travers des travaux ciblés de remise en état, de renouvellement et de conformité.
- L'amélioration continue de la qualité de service aux usagers et la réduction des incidents.
- La réduction de l'empreinte environnementale du système.
- La mise en œuvre d'un modèle de gestion durable, conforme aux exigences de la Société Financière Internationale (SFI) et aux Directives Environnementales, Sanitaires et Sécuritaires (EHS) du Groupe de la Banque mondiale et aux bonnes pratiques internationales en matière d'assainissement urbain.

#### **4.6. Besoins en renforcement des capacités pour l'application du SGES**

La mise en œuvre efficace du Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES) par la société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT repose non seulement sur une organisation fonctionnelle, mais aussi sur le renforcement continu des capacités de ses équipes et de ses partenaires.

L'analyse des besoins actuels, au regard des exigences contractuelles, des normes de performance de la SFI et des bonnes pratiques internationales, a permis d'identifier plusieurs axes de renforcement :

##### **4.6.1. Formation initiale et continue du personnel**

Le personnel opérationnel, administratif, technique et environnemental doit bénéficier de formations ciblées, notamment sur :

- Les exigences du SGES et des Normes de Performance (notamment NP1, NP2, NP3 et NP4 de la SFI) ;
- Les procédures internes de gestion environnementale et sociale ;

- Les risques professionnels et les bonnes pratiques en matière de santé et sécurité au travail (HSE) ;
- Le suivi et la gestion des plaintes des parties prenantes et des communautés ;
- Les outils de reporting et de traçabilité des indicateurs ESG (Environnement, Social, Gouvernance).

Des modules spécifiques seront organisés dès la phase de démarrage du projet, suivis par des sessions de mise à jour annuelles ou semestrielles.

#### **4.6.2. Renforcement des capacités des sous-traitants et prestataires**

Les entreprises extérieures appelées à intervenir sur les ouvrages concédés doivent être formées ou/et sensibilisées :

- Aux exigences environnementales et sociales découlant du contrat de concession et du SGES ;
- Aux consignes de sécurité applicables sur les sites (EPI, accès, comportements à risque) ;
- Aux procédures d'urgence environnementale incluant les rejets accidentels ou les situations à risque ;
- À la gestion des déchets et aux règles de coactivité avec les autres intervenants.

Ces actions seront intégrées dans les processus de sélection, de contractualisation et de mobilisation des sous-traitants conformément aux engagements contractuels du Concessionnaire envers l'ONAS et aux normes de performance de la SFI.

En complément, des exigences minimales de qualification seront intégrées dans tous les cahiers des charges et contrats passés avec les sous-traitants. Cela inclura :

- une obligation d'avoir un référent HSE désigné (avec au minimum 2 ans d'expérience dans la gestion HSE de chantiers d'infrastructures)
- la justification d'avoir une expérience antérieure dans des projets similaires en milieu urbain ou contraint
- la fourniture d'un plan HSE spécifique validé par AGUA avant tout démarrage d'activité, ainsi qu'un engagement formel de conformité aux exigences environnementales et sociales du SGES.
- une évaluation de conformité initiale avant mobilisation sur site, réalisée conjointement avec le responsable HSE d'AGUA.

Des audits périodiques, au moins une fois par semestre, seront organisés pour vérifier le respect de ces engagements contractuels. En cas de non-conformité majeure, des mesures correctives ou des sanctions contractuelles pourront être appliquées.

Ces compléments permettent de répondre aux exigences de la Norme de Performance n°1 de la SFI concernant la capacité organisationnelle, la structuration claire du système de gestion, la gouvernance opérationnelle du SGES, ainsi qu'à la NP2 (relatives aux conditions de travail, gestion des risques liés aux sous-traitants) et NP4 (protection de la santé et de la sécurité des communautés, notamment riveraines des sites ou itinéraires d'intervention) en ce qui concerne la gestion rigoureuse des sous-traitants.

#### **4.6.3. Coopération avec l'ONAS et les parties prenantes**

La Société AGUA met en œuvre une coopération technique étroite avec l'ONAS et un engagement actif envers les parties prenantes locales. Des ateliers conjoints seront organisés pour :

- Harmoniser les pratiques de gestion environnementale et sociale entre les deux parties (ONAS et AGUA) ;
- Partager les retours d'expérience sur les incidents, les plans d'amélioration et les audits internes ;
- Maintenir un dialogue régulier et échanger avec les parties prenantes locales (municipalités, riverains, ONG, autorités sanitaires, etc.).

#### **4.6.4. Évaluation périodique des compétences**

La société AGUA prévoit d'instaurer un dispositif d'évaluation des compétences environnementales et sociales à travers :

- Des audits internes réguliers sur la mise en œuvre du SGES ;
- Des évaluations individuelles des responsables départementaux et des chefs d'équipes ;
- L'intégration de critères ESG dans les évaluations de performance des équipes.

Ce programme de renforcement des capacités vise à garantir une application rigoureuse, durable et proactive du SGES, en conformité avec les exigences contractuelles, les normes internationales et les objectifs de performance du projet.

## **5. DESCRIPTION DE LA CONCESSION**

### **5.1. Caractéristiques des ouvrages**

Le périmètre de la concession Tunis Nord couvre une série d'ouvrages essentiels pour le bon fonctionnement du système d'assainissement collectif, tant en collecte, en transport, qu'en traitement des eaux usées. Ces ouvrages sont variés en nature et en capacité, couvrant des zones densément peuplées et nécessitant un niveau élevé de performance technique.

Les caractéristiques techniques sont directement liées à des enjeux environnementaux et sociaux majeurs, tels que la maîtrise des nuisances olfactives, sonores et visuelles, la prévention des rejets accidentels ou non conformes, ainsi que la sécurité des riverains vivant à proximité des infrastructures sensibles.

#### **5.1.1. Station d'épuration Choutrana 2**

Au cœur de ce dispositif se trouve la station d'épuration Choutrana 2, qui constitue le seul ouvrage de traitement des eaux usées dans le périmètre concédé. Cette station est conçue pour traiter un débit journalier moyen de 40 000 m<sup>3</sup> avec un débit de pointe pouvant atteindre 2 000 m<sup>3</sup>/h.

Les charges polluantes nominales prises en compte dans la conception et la gestion sont les suivantes :

- DBO5 : 20 000 kg/jour
- DCO : 40 000 kg/jour
- MES : 16 000 kg/jour
- Azote Kjeldahl (NK) : 3 600 kg/jour
- Phosphore total (Pt) : 1 000 kg/jour

La station d'épuration Choutrana 2 traite principalement des effluents domestiques, mais elle reçoit également une partie des boues primaires biologiques non traitées en provenance de la STEP Charguia. Ces boues sont injectées directement dans la conduite de transfert des effluents bruts reliant les deux sites. Le point aval du périmètre de la concession est le point de rejet des effluents épurés. Le système d'évacuation a été entièrement modernisé à travers la réalisation de deux conduites parallèles enterrées en béton armé, chacune de 2000 mm de diamètre. Ces infrastructures, aujourd'hui opérationnelles, permettent une gestion plus sécurisée et plus performante des effluents épurés.

La proximité de cette STEP avec certaines zones urbanisées impose une gestion rigoureuse des risques de nuisances (odeurs, bruit) et de rejet accidentel. Elle constitue également un enjeu de santé publique en raison de l'exposition possible des populations voisines aux émissions atmosphériques et aux rejets non maîtrisés.

Une attention particulière devra également être portée à la gestion des situations d'urgence (déversement accidentel, panne électrique, dysfonctionnement des équipements critiques), à travers l'élaboration et la mise en œuvre de procédures d'intervention adaptées et régulièrement testées.

### 5.1.2. Stations de pompage

Le Lot 1 inclut également 52 stations de pompage dispersées dans différents arrondissements des gouvernorats de Tunis et d'Ariana. Ces stations sont essentielles pour assurer le pompage pomper les eaux usées collectées dans les zones basses du périmètre de concession vers les collecteurs primaires en hauteurs nécessaires en direction de la STEP. Elles présentent une grande diversité de capacités de pompage et de puissance électrique installée.

Ci-après la répartition des 52 stations de pompage dans le périmètre du Lot 1 – Tunis Nord, telles que spécifiées à l'article 2 de l'annexe 2 du contrat, « Tabl. 4 – Lot Tunis Nord : Stations de pompage dans le périmètre de la Concession ».

**Tableau 4 : Répartition des 52 stations de pompage dans le périmètre du Lot 1 – Tunis Nord**

Gouvernorat	Arrondissement	Nom de la SP	Débit Nominal (l/s)	Puissance totale (kW)
Ariana	Borj Louzir	SP 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	1000	145
		SP2	380	78
		SR4	150	22
		SR5	25	6
	SP Mansoura	25	5.4	
	Ettadhamen	SP1	50	13
		SP2	30	9
		SR1	10	3
		SR1 Bis	10	3
		SR2	10	3
SR2 Bis		10	3	

Gouvernorat	Arrondissement	Nom de la SP	Débit Nominal (l/s)	Puissance totale (kW)
		SR El Mourouj	20	-
		SP El Mourouj	20	3.1
		SP Kantart Benzarte	50	27
Tunis	El Manazeh	SP Ariana Charguia 1	200	280
		SP El Isken	255	77
		SP1	154	18
		SP2	208	26
		SP3	250	26
		SP4	370	216
		Tunis Nord	B1 Amilcar	50
	SP El Yassmina		32	30
	SP Kram Est		10	4
	SP 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
	SP4 Bis		152	19
	SP5		81	114
	SR2		89	30
	SRJL1		21	5
	SRJL2		31	6
	SP W1 (Cité Essalama)		130	90
	SP W2 (Ain Zaghouan)		30	20
	SP X1		45	30
	SP X2		77	30
	SP X3		325	225
	SP Y1 (Carthage Salambo)		16	4
	SP Y2 (Carthage Présidence)		82	81
	SP Y3 (Port punique)		42	14
	SP Z.I Kram Ouest		30	30

Ces 52 stations de pompage ont des fonctions essentielles dans le transport des eaux usées, en particulier dans les zones à topographie variée. Elles nécessitent une exploitation rigoureuse, un entretien préventif régulier, ainsi que la capacité à intervenir rapidement en cas d'incident pour garantir la continuité du service.

Certaines de ces stations nécessitent l'installation des débitmètres et détecteurs de débit pour assurer un contrôle précis, notamment sur les dispositifs de trop-plein ou de by-pass (détecteurs de débit), afin de garantir une maîtrise optimale pour le contrôle d'éventuels déversements accidentels.

La répartition de ces ouvrages dans des zones densément urbanisées ou proches de quartiers précaires rend indispensable la prévention des nuisances et des risques pour les riverains. La sécurisation des accès et la réduction des nuisances sonores sont intégrées dans les objectifs opérationnels.

Une vigilance particulière devra être assurée concernant les risques de débordement, d'émissions odorantes prolongées et de sécurité des interventions en espaces confinés, notamment lors des opérations de maintenance ou de curage.

### 5.1.3. Réseaux d'assainissement

Le réseau d'assainissement concédé s'étend sur 1240 km, desservant principalement les quartiers d'El Manazeh, El Khadhra, Tunis Nord, Bardo, Ariana, Borj Louzir, et Ettadhamen, El Omrane et Kallaat andalous. Ce linéaire couvre une population estimée à plus de 230 000 abonnés raccordés au 1er trimestre 2018.

**Tableau 5 : Longueur de réseaux 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	198	136	334
	Hrairia	-	456	456
	Tunis Sud	-	243	243
	Tunis Ville	-	178	178
Ariana	Ariana	210	-	210
	Borj Louzir	303	132	435
	Ettadhamen	46	209	255
<b>Total</b>		<b>1240</b>	1619	2859

Les réseaux sont principalement de type pseudo-séparatifs. Ils collectent principalement les eaux usées, et partiellement des eaux pluviales issues des toitures et terrasses et voiries. Les réseaux comportent également des collecteurs unitaires qui reçoivent les eaux usées et les eaux pluviales

Le concessionnaire doit assurer :

- Le débouchage et le curage des collecteurs, des regards de visite, des boîtes de branchement, des avaloirs et bouches d'égout, et le cas échéant, des déversoirs d'orage et des chambres de dessablage et des branchements.

Les déchets issus du curage doivent être évacués conformément aux stipulations contractuelles (article 3.9 de l'Annexe 2), prévoyant leur séchage préalable, leur stockage temporaire dans des zones autorisées, et leur rejet dans une décharge publique désignée par le concessionnaire, en veillant à prévenir toute nuisance environnementale ou sanitaire pour les riverains.

Le concessionnaire devra également veiller à la traçabilité des déchets de curage évacués, notamment à travers la tenue de registres précisant les volumes évacués, les lieux de stockage temporaire et les sites de disposition finale autorisés.

L'importance du réseau dans des quartiers souvent densément peuplés et à proximité d'infrastructures sensibles (écoles, établissements de santé) implique une gestion préventive des risques sanitaires, des rejets accidentels et des nuisances liées au curage ou aux débordements. Les zones inondables ou à topographie complexe nécessitent une surveillance renforcée.

Ces éléments contextuels soulignent l'importance d'intégrer une approche environnementale et sociale dès la conception technique du projet, en cohérence avec la section suivante sur l'évaluation des risques E&S.

#### 5.1.4. Synthèse des enjeux E&S par type d'infrastructure

Ci-dessous un tableau synthétique croisant chaque ouvrage ou infrastructure (STEP, station de pompage, réseau) avec ses nuisances potentielles (bruit, odeurs, rejets), ses risques environnementaux (pollution, incidents) et ses impacts sociaux (santé, sécurité, bien-être des riverains), afin d'illustrer clairement les enjeux E&S associés aux composantes techniques du projet.

**Tableau 6 : Synthèse des enjeux E&S par type d'infrastructure**

Ouvrage / Infrastructure	Nuisances potentielles	Risques environnementaux	Impacts sociaux
<b>STEP Choutrana 2</b>	Odeurs (boues, traitement) - Bruit -Impact visuel	Rejets accidentels ou non conformes- Mauvaise gestion des boues	Risques sanitaires pour les riverains- Dégradation de la qualité de vie - Méfiance sociale et plaintes
<b>Stations de pompage</b>	Odeurs (effluents stagnants) - Bruit électromécanique	Déversements en cas de panne- Pollution ponctuelle du sol ou de l'eau- Pannes électriques critiques	Gêne pour les riverains proches- Risques pour les piétons (accès mal sécurisé)- Inconfort en quartiers sensibles
<b>Réseaux d'assainissement</b>	Odeurs lors de curage ou débordement- Bruit en cas de travaux de maintenance	Rejets en cas de saturation- Pollutions diffuses en zones inondables- Mauvais stockage des déchets	Risques sanitaires (écoles, hôpitaux) - Dégradation du cadre de vie- Conflits en cas de débordements

## 5.2. Description détaillée des activités contractuelles

### 5.2.1. Travaux d'instrumentation et d'automatismes et d'hygiène et sécurité (TIAHS)

#### A. Nature des interventions prévues

##### A- Station d'épuration Choutrana 2 :

**A-1.** Remise en état, remplacement ou installation des instruments nécessaires à la conduite des stations d'épuration, incluant notamment :

- Les débitmètres en entrée et en sortie,
- Les échantillonneurs/préleveurs en entrée et sortie,
- Les détecteurs de débit sur les dispositifs de trop-plein ou by-pass,
- Les capteurs de suivi du procédé et
- Les équipements électroniques et électriques associés.

**A-2.** Remise en état ou remplacement des automatismes, matériels et logiciels, existants dans la station d'épuration concernée.

##### B- Stations de pompage :

Installation, lorsqu'ils sont manquants, des débitmètres et des détecteurs de débit sur les dispositifs de trop-plein ou by-pass

##### C- STEP et SP

La fourniture, l'installation, la remise en état ou le remplacement des équipements de sécurité lorsqu'ils sont manquants ou défectueux. Ils comprennent notamment :

- Les dispositifs de protection physique (garde-corps, grillages, échelles),

- Les équipements de secours (bouées, perches, défibrillateurs, trousse de secours),
- Les équipements de protection individuelle (EPI) (casques, chaussures, gilets, détecteurs de gaz),
- Les installations sanitaires (WC, lavabos, douche de sécurité, lave-œil),
- Les dispositifs de prévention d'incendie et de signalisation (extincteurs, panneaux, plans d'évacuation)

Les équipements installés devront faire l'objet d'un programme périodique de vérification, d'entretien et de remplacement afin de garantir leur fonctionnalité permanente.

### **5.2.2. Travaux Initiaux de Remise en état (TIRE)**

Les Travaux Initiaux de Remise en État (TIRE) sont essentiels pour garantir un service d'assainissement performant et conforme aux obligations contractuelles, en mettant à niveau les équipements critiques et en améliorant leur fonctionnement.

#### **A) Nature des interventions prévues**

##### **A-1. Station d'épuration Choutrana 2**

- Remettre en état ou remplacer les Équipements nécessaires à l'atteinte des Obligations de Performance relatives aux paramètres DBO5, DCO et MES.
- Fourniture et installation des systèmes complets ou composants opérationnels, incluant :
  - Les Équipements hydromécaniques,
  - Les tuyauteries,
  - Les Équipements électriques de puissance,
  - L'instrumentation et les automatismes nécessaires au fonctionnement,
  - Les travaux de petit génie civil pour la fixation des équipements.

##### **A-2. Stations de pompage**

- Remise en état ou remplacement des équipements des stations de pompage présentant une forte probabilité de défaillance.
- Remise en état ou remplacement des équipements de désodorisation.

#### **B) Fourniture et installation des équipements**

Le programme TIRE inclut la fourniture et l'installation de matériels neufs ou réhabilités, répartis comme suit :

- Équipements hydromécaniques : pompes, surpresseurs.
- Tuyauteries et raccords : conduites en acier, PEHD, PVC.
- Instrumentation et automatismes : débitmètres, capteurs, systèmes SCADA.
- Travaux de génie civil pour la fixation des Équipements : supports en béton, aménagement des accès sécurisés.

Les Travaux Initiaux de Remise en État (TIRE) devront être précédés d'une évaluation des risques environnementaux et sociaux adaptée à la nature des interventions prévues. Selon l'ampleur et la nature des travaux, des instruments de gestion environnementale et sociale appropriés, notamment un PGES chantier, devront être préparés et mis en œuvre avant le démarrage des travaux.

### 5.2.3. Travaux de Gros Entretien et de Renouvellement des Équipements (TGER)

Ces travaux incluent :

**A) Appareils électromécaniques et hydromécaniques, alimentation en énergie électrique, accessoires électriques, appareils de mesure, équipements divers :**

- Rénovation complète ou remplacement des appareils et accessoires mécaniques, hydrauliques, électromécaniques et électriques, quel que soit leur emplacement (stations d'épuration, stations de pompage, dessableurs, dégrillage, déversoirs, etc.), avec des équipements de fonctionnalités équivalentes et de qualité de fabrication au moins égale (protection contre la corrosion, matériaux).
- Rénovation complète de ces équipements incluant le remplacement d'un élément essentiel à leur fonctionnement, tel que le rebobinage d'un moteur.
- Interventions nécessitant le transport de ces appareils en usine.
- Mise en conformité des installations électriques des bâtiments avec la réglementation en matière de sécurité.

Les opérations de renouvellement ou de rénovation impliquant des interruptions de service devront être planifiées de manière à limiter les impacts sur les usagers et les communautés riveraines.

**B) Systèmes de télégestion, de télésurveillance, de mesures (diagnostic permanent), anti-intrusion, informatiques, accessoires électroniques**

- Remplacement de l'ensemble d'un système, quel que soit son emplacement (stations d'épuration, stations de relevage ou de refoulement, bassins tampons, dessableurs, dégrillage, déversoirs, etc.).
- Remplacement d'un logiciel en fonction des modifications d'équipements ou de l'évolution de la technologie.

### 5.2.4. Travaux Complémentaires (TC)

Les travaux complémentaires prévus dans le cadre du Lot 1 – Tunis Nord visent à optimiser les performances globales des infrastructures d'assainissement, en réponse aux exigences contractuelles, notamment en ce qui concerne le respect des indicateurs de performance définis dans le contrat. Ils intègrent des solutions techniques avancées pour le traitement des eaux usées, la réduction des nuisances environnementales et la valorisation des sous-produits. Ces interventions répondent aux exigences de conformité environnementale, d'amélioration continue du service et de durabilité des ouvrages.

La mise en œuvre de ces travaux complémentaires pourra nécessiter des évaluations environnementales et sociales spécifiques, en particulier lorsque les interventions impliquent de nouveaux équipements, produits chimiques, modifications de procédés ou travaux de génie civil additionnels.

Les travaux complémentaires comprennent notamment, à la station d'épuration de Choutrana 2, le renforcement du système d'aération pour assurer le respect des obligations de performance relatives au traitement de l'azote, l'installation d'un système de déphosphatation physico-chimique incluant le renforcement éventuel de la déshydratation des boues, ainsi que la mise en place d'un dispositif de désinfection des effluents épurés, dimensionné pour le débit nominal de pointe horaire de la station.

### **A) Renforcement du système d'aération**

Pour garantir le respect des normes de rejet sur l'azote Kjeldahl (NK), la capacité d'aération des ouvrages biologiques sera renforcée, sans modification majeure des structures existantes.

Les interventions comprennent :

- La fourniture et l'installation d'équipements hydromécaniques supplémentaires,
- Les tuyauteries et connexions électriques de puissance,
- L'instrumentation et l'automatisation,
- Des petits travaux de génie civil pour l'intégration des équipements

### **B) Système de déphosphatation physico-chimique**

Un système de déphosphatation physico-chimique sera mis en place à la station d'épuration de Choutrana 2 pour réduire les concentrations en phosphore total dans les effluents traités.

Les travaux comprennent :

- L'installation complète d'un système de déphosphatation physico-chimique y compris renforcement du système de déshydratation des boues.
- Réalisation d'un système de désinfection des Effluents
- Renforcement du système d'aération pour atteindre les Obligations de Performance relatives au traitement de l'azote
- Pour renforcer le système de phosphatation il est prévu, la fourniture et l'installation de :
  - Équipements hydromécaniques,
  - Équipements de dosage et d'injection du réactif avec pompe de secours,
  - Stockage du réactif avec une autonomie minimale d'un mois. Des mesures spécifiques de gestion des risques liés au stockage, à la manipulation et au transport des réactifs chimiques devront être intégrées dans les procédures HSE du site,
  - Tuyauteries et équipements électriques,
  - Instrumentation et automatisation,
  - Petits travaux de génie civil pour la fixation et la protection des équipements.

### **C) Désinfection des effluents**

Afin d'améliorer la qualité des rejets finaux, un système de désinfection par rayonnement ultraviolet sera installé à la STEP Choutrana 2, dimensionné pour le débit de pointe.

Ce système comprendra :

- Une filtration préalable (sur sable à surface libre ou sous pression),
- Des systèmes de pompage pour compenser les pertes de charge,
- Un canal d'écoulement équipé de lampes UV.

Les équipements à installer incluent :

- Les groupes électropompes d'alimentation des filtres à sable,
- Les groupes électropompes de lavage et les compresseurs d'air de lavage

- La fourniture des lampes à ultraviolet,
- Les équipements hydromécaniques,
- Les tuyauteries,
- Les équipements électriques de contrôle/commande et de puissance,
- L'instrumentation et les automatismes nécessaires au fonctionnement de l'ensemble

#### **D) Désodorisation : Traitement des nuisances olfactives**

La gestion des nuisances olfactives constitue un enjeu majeur pour l'acceptabilité sociale du projet. Des systèmes de désodorisation seront installés pour les ouvrages de prétraitement et les installations de traitement des boues.

Les travaux incluent :

- La couverture des ouvrages émetteurs d'odeurs (installations de prétraitement et installations de traitement des boues),
- Des systèmes d'extraction et de renouvellement d'air pour les locaux couverts,
- Un système de traitement de l'air extrait par le système d'extraction (pour la neutralisation des odeurs). Le concessionnaire devra assurer un suivi régulier de l'efficacité des dispositifs de désodorisation, notamment dans les zones sensibles situées à proximité des habitations ou établissements recevant du public.

Les équipements à installer incluent :

- Les équipements hydromécaniques,
- Les tuyauteries,
- Les équipements électriques de contrôle/commande et de puissance,
- L'instrumentation nécessaire au fonctionnement de l'ensemble.

#### **5.2.5. Exploitation des infrastructures d'assainissement**

L'exploitation des infrastructures d'assainissement couvre l'ensemble des opérations nécessaires au bon fonctionnement des réseaux, des stations de pompage et de la station d'épuration, dans le respect des exigences contractuelles, réglementaire et environnementales. Le détail des tâches, responsabilités et protocoles d'intervention associés est présenté à la section 5.3.2 ci-après.

De manière générale, cette exploitation intègre : la surveillance et l'entretien des réseaux de collecte et ouvrages annexes ; la gestion des émissions odorantes et le maintien en état des équipements des stations de pompage ; le traitement des eaux usées et le suivi de conformité des rejets ; la gestion des boues et sous-produits d'épuration ; ainsi que la mise en œuvre de protocoles d'intervention pour les situations de débordement, d'inondation ou de pollution accidentelle susceptibles d'affecter les populations, le milieu récepteur ou les infrastructures sensibles.

#### **5.2.6. Entretien courant et maintenance**

La société est responsable de :

- Assurer l'entretien préventif des installations (stations, réseaux, stations de pompage).
- Tenir à jour les plans et bases de données via un Système d'Information Géographique (SIG).
- Maintenir les systèmes de télésurveillance et de sécurisation.

### 5.2.7. Gestion environnementale et sociale

#### A) Respect des normes de performance environnementale

- Mise en conformité progressive avec la norme ISO 14001 relative aux systèmes de management environnemental.
- Intégration des exigences des Normes de Performance de la SFI (IFC) et des standards environnementaux de la Banque Mondiale.
- Suivi régulier des performances environnementales des stations d'épuration et des postes de pompage (qualité des effluents, émissions odorantes, gestion des déchets, etc.).
- Contrôle du respect des valeurs limites des rejets dans le milieu récepteur.

#### B) Mise en œuvre d'un Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES)

Les actions prévues incluent :

- Le suivi des impacts environnementaux des différentes composantes du projet (STEP, réseaux, boues, etc.).
- La surveillance des émissions polluantes (gaz, odeurs, effluents) et la mise en œuvre de mesures correctives.
- Le développement et l'activation d'un Plan de gestion des réclamations, permettant de recueillir, traiter et répondre efficacement aux préoccupations des riverains et usagers.
- La sensibilisation et la formation du personnel sur les Bonnes pratiques internationales environnementales et sociales.
- La documentation et le reporting régulier des indicateurs environnementaux et sociaux.

Pour conclure, la société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT joue un rôle central dans la mise en œuvre du projet Lot 1 – Tunis Nord. Elle assure la gestion intégrée et progressive de l'ensemble des composantes du système d'assainissement, avec un engagement fort pour la qualité, la durabilité et la conformité environnementale.

Elle est responsable de :

- La réalisation des Travaux d'Instrumentation, d'Automatisme et travaux d'Hygiène et de Sécurité (TIAHS)
- La réalisation prioritaire des Travaux Initiaux de Remise en État (TIRE) afin de réhabiliter les infrastructures critiques.
- La conduite des travaux d'entretien lourds et du renouvellement des équipements pour garantir la fiabilité du service.
- La mise en œuvre de travaux complémentaires visant à améliorer les performances globales du système.
- L'exploitation et l'entretien quotidiens des installations, dans le respect des standards techniques.
- L'amélioration continue de la qualité de traitement des effluents et des boues produites.

- Le respect rigoureux des normes environnementales et sociales, notamment à travers le SGES.

Par son action, AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT contribue significativement à l'amélioration de la qualité des eaux traitées, à la protection de l'environnement et à la fourniture d'un service d'assainissement performant, conforme et durable pour les habitants du nord du Grand Tunis.

### **5.3. Description détaillée des ouvrages en phase d'exploitation**

#### **5.3.1. Origine des eaux déversées - Effluents**

Les effluents collectés dans le réseau public d'assainissement comprennent :

- Les eaux usées domestiques, incluant les eaux ménagères et les eaux-vannes.
- Les eaux pluviales, qui peuvent être partiellement collectées par les réseaux pseudo-séparatifs.
- Les eaux usées industrielles résiduelles, sous réserve de conformité aux réglementations en vigueur.
- Les eaux de refroidissement, sous réserve que leur température ne dépasse pas 35°C.

#### **5.3.2. Fonctionnement des ouvrages**

##### **A) Réseaux de collecte**

Le Concessionnaire est responsable de la surveillance et de l'entretien des infrastructures suivantes :

- Collecteurs, regards de visite, boîtes de branchement, avaloirs et bouches d'égout.
- Déversoirs d'orage, chambres de dessablage et chasses automatiques ou manuelles, si présentes.

Les tâches incluent :

- Curage et débouchage des collecteurs et ouvrages annexes.
- Évacuation des déchets de curage vers des sites de stockage ou de disposition finale autorisés conformément à la réglementation nationale applicable et aux exigences du contrat.
- Hydro-curage des canalisations avec fourniture d'eau par le concessionnaire.
- Surveillance des changements de codes d'usage, des branchements illicites, ainsi que les rejets intempestifs et les déversements non autorisés dans le réseau.
- Assistance aux usagers sinistrés en cas de fortes pluies, en coordination avec l'ONAS.

##### **B) Stations de pompage**

Le Concessionnaire assure l'exploitation et l'entretien des stations de pompage, incluant :

- Écoulement permanent des effluents vers les stations d'épuration.
- Traitement des odeurs, si la station est équipée.
- Gestion des déchets de curage et de dégrillage, en conformité avec les termes du contrat et de la réglementation.
- Maintenance des groupes électrogènes, garantissant un démarrage en moins d'une minute en cas de coupure électrique.
- Suivi et enregistrement des débits pompés et consommations électriques.

- Entretien préventif des équipements électromécaniques et hydromécaniques.

### **C) Stations d'épuration et ouvrages de rejet**

Le Concessionnaire est chargé de :

- Traitement des eaux usées et rejet conforme aux Obligations de Performance.
- Gestion des boues d'épuration.
- Traitement des odeurs, si un équipement est en place ou après réalisation des travaux complémentaires.
- Évacuation des sous-produits (dégrillage, curage, dessablage) vers les décharges publiques
- Mesure des volumes et débits des effluents admis, traités et rejetés.
- Analyses des eaux et des boues, pour le suivi des Indicateurs de Performance. Les résultats des analyses devront être archivés, interprétés et intégrés dans le reporting environnemental périodique afin de permettre le suivi des tendances et l'identification précoce des non-conformités.
- Maintien en état de fonctionnement du ou des groupes électrogènes existants, avec une garantie de démarrage sous une (1) minute après détection d'un manque de tension ou d'une coupure d'alimentation en énergie électrique, assurant un fonctionnement continu.
- Surveillance de la qualité de l'air, pour les stations équipées de systèmes de désodorisation.
- Mesure quotidienne des consommations électriques.
- Entretien préventif de tous les équipements hydro électro mécaniques de la station.

## **6. IDENTIFICATION DES DANGERS, RISQUES ET IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX**

### **6.1. Identification et évaluation des impacts environnementaux et sociaux**

L'évaluation des impacts environnementaux vise à analyser les effets des travaux de la concession et de l'exploitation des ouvrages d'assainissement sur le milieu naturel et humain. Cette analyse repose sur une approche systématique et scientifique permettant d'identifier, de mesurer et de classer les impacts afin de définir les mesures d'atténuation appropriées.

La méthode utilisée repose sur une approche matricielle d'interactions qui permet de croiser :

- Les activités sources d'impacts environnementaux et sociaux ;
- Les éléments des milieux biophysique et humain susceptibles d'être impactés par le projet.

Cette matrice de type LEOPOLD Cette matrice de type LEOPOLD constitue un outil d'analyse qualitative permettant d'identifier et de hiérarchiser les impacts environnementaux et sociaux potentiels. L'analyse est complétée par une appréciation du niveau de maîtrise des impacts et de leur significativité résiduelle après mise en œuvre des mesures d'atténuation..

L'objectif principal est d'assurer que les travaux et l'exploitation du Lot 1 Tunis Nord respectent :

- Les exigences environnementales et sociales applicables, notamment les normes nationales tunisiennes, les Normes de performance de la SFI applicables au projet, ainsi que les principes pertinents des Directives EHS de la Banque mondiale et de la norme ISO 14001.

- La réduction des effets négatifs sur l'environnement et la santé publique.
- La mise en œuvre de mesures d'atténuation efficaces pour minimiser les risques.

L'évaluation permet ainsi de :

- Identifier les sources d'impacts et leurs effets sur l'environnement et les populations ;
- Déterminer l'ampleur et la gravité des impacts afin d'en évaluer la criticité ;
- Intégrer les impacts cumulés, accidentels et les situations d'urgence susceptibles d'affecter les milieux récepteurs et les populations riveraines ;
- Prioriser les actions d'atténuation en fonction des niveaux de risques.

La détermination des interrelations a été élaborée en s'appuyant sur :

- Les connaissances techniques et scientifiques dans le domaine ;
- Les Directives Environnementales, de Santé et de Sécurité (EHS) générales et spécifiques du secteur de l'Eau et de l'Assainissement de la Banque Mondiale ;
- Les obligations contractuelles définies pour le Lot 1 Tunis Nord.

Afin de renforcer la lisibilité des enjeux environnementaux et sociaux (E&S) liés aux différentes phases du projet, le tableau ci-après propose une synthèse croisée des familles d'activités techniques (travaux et exploitation) et des composantes E&S impactées. Il permet d'identifier les principales sources d'impacts environnementaux et sociaux dès la phase de description de la concession, en amont de l'évaluation détaillée. Cette structuration facilite également la préparation des mesures d'atténuation et le suivi des engagements du SGES.

**Tableau 7 : Synthèse des activités sources d'impact et des composantes E&S impactées**

Activité	Synthèse des descriptifs techniques (en points)	Composantes E&S potentiellement impactées
<b>TIAHS</b> (Instrumentation, Automatismes, Hygiène & Sécurité)	- Remise en état ou installation de débitmètres, capteurs, automatismes (STEP, SP) - Mise à niveau des dispositifs de sécurité (garde-corps, extincteurs, EPI) - Équipements sanitaires et dispositifs de prévention d'incendie dans la STEP et les SP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Santé et sécurité des travailleurs</li> <li>- Risques de perturbation de l'accès aux sites</li> <li>- Risques d'accident pour les riverains</li> <li>- Risques chimiques (produits, gaz)</li> <li>- Pollution accidentelle</li> </ul>
<b>TIRE</b> (Travaux Initiaux de Remise en État)	- Réhabilitation ou remplacement des équipements critiques (STEP, SP) - Fourniture et installation de pompes, surpresseurs, tuyauteries, instrumentation - Travaux de génie civil associés (supports, accès sécurisés)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pollution de l'air (poussières, émissions)</li> <li>- Bruit et vibrations</li> <li>- Déchets</li> <li>- Risques d'odeurs</li> <li>- Perturbation de l'activité économique locale</li> <li>- Risques de Pollution accidentelle liés aux coupures de service</li> </ul>
<b>TGER</b> (Travaux de Gros Entretien et Renouvellement)	- Rénovation/remplacement d'équipements mécaniques, hydrauliques, électriques, SCADA - Mise en conformité des installations électriques - Transport et réparation en usine si nécessaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perturbations sonores et visuelles</li> <li>- Sécurité des travailleurs et des riverains</li> <li>- Risques liés aux coupures de service</li> </ul>
<b>TC</b> (Travaux Complémentaires)	- Renforcement du système d'aération (traitement de l'azote) - Mise en place d'un système de déphosphatation physico-chimique - Installation d'un dispositif de désinfection UV - Mise en place de systèmes de désodorisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuisances olfactives et visuelles</li> <li>- Gestion des sous-produits (boues)</li> <li>- Impacts sur les populations riveraines</li> <li>- Impacts sur le milieu récepteur</li> </ul>
<b>Exploitation</b> (des infrastructures d'assainissement)	- Surveillance, curage, débouchage et entretien des réseaux - Exploitation et maintenance des stations de pompage et d'épuration - Suivi des rejets industriels et gestion des boues - Maintenance préventive, systèmes SCADA et SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Risques d'odeurs</li> <li>- Pollution potentielle (effluents insuffisamment traités)</li> <li>- Risques liés au changement climatique et à la résilience des infrastructures (inondation, chaleur extrême, surcharge hydraulique)</li> <li>- Conflits d'usage ou perception négative des installations</li> <li>- Risques sociaux pour les travailleurs</li> <li>- Risques liés aux espaces confinés et à l'exposition aux gaz toxiques (H<sub>2</sub>S, méthane)</li> <li>- Risques sanitaires pour les populations riveraines en cas de dysfonctionnement ou de débordement</li> </ul>

### 6.1.1. Méthodologie d'évaluation des impacts environnementaux et sociaux

L'analyse des impacts repose sur une méthode matricielle d'interaction qui permet de croiser les activités génératrices d'impacts avec les composantes du milieu affectées.

#### A) Étapes de l'évaluation

##### **1<sup>ère</sup> étape : Identification des impacts générés par les activités**

Chaque activité des TIRE, TIAHS, GER, TC et de l'exploitation est analysée pour identifier les impacts environnementaux et sociaux potentiels.

##### **2<sup>ème</sup> étape : Identification des récepteurs environnementaux**

Les composantes affectées sont identifiées :

- Milieu biophysique : air, sol, eaux de surface et souterraines, biodiversité, habitats sensibles et milieux récepteurs potentiellement vulnérables.
- Milieu humain : Sécurité/santé, qualité de vie, paysage, socio-économique.

##### **3<sup>ème</sup> étape : Évaluation de l'importance de l'impact**

L'importance d'un impact est déterminée en croisant plusieurs facteurs qualitatifs.

- ➔ **Valeur de la composante affectée** : Chaque élément du milieu est classé selon son importance environnementale ou sociale.

**Tableau 8 : Valeur de la composante affectée à un impact**

Valeur	Définition	Exemple
<b>Grande</b>	Composante protégée par la loi ou essentielle pour l'écosystème	Zones humides protégées, nappes phréatiques, air pur
<b>Moyenne</b>	Composante importante mais avec une protection modérée	Zones agricoles, espaces verts urbains
<b>Faible</b>	Composante peu sensible aux modifications environnementales	Zones industrielles, routes

- ➔ **Intensité de la perturbation** : Elle définit le niveau d'altération de la composante affectée.

**Tableau 9 : Intensité de la perturbation à l'impact**

Intensité	Définition	Exemple
<b>Forte</b>	Détruit ou altère significativement l'environnement	Pollution des eaux par un déversement massif d'effluents
<b>Moyenne</b>	Modifie la composante mais sans compromettre son intégrité	Augmentation du bruit en zone urbaine
<b>Faible</b>	Altération légère et réversible	Augmentation temporaire des poussières

- ➔ **Étendue géographique de l'impact** : Il peut être localisé ou étendu sur un territoire plus large.

**Tableau 10 : Étendue géographique de l'impact**

Étendue	Définition	Exemple
<b>Régionale</b>	Affecte une grande zone (plusieurs communes)	Pollution d'une rivière traversant plusieurs villes
<b>Locale</b>	Impact limité à un espace restreint	Contamination d'un site par des déchets mal gérés
<b>Ponctuelle</b>	Impact très localisé sur un site précis	Odeur d'une STEP ressentie uniquement aux abords

➔ **Durée des effets de l'impact** : Il indique combien de temps l'impact sera ressenti.

**Tableau 11 : Durée des effets de l'impact**

Durée	Définition	Exemple
<b>Longue</b>	Plus de 5 ans	Dégradation d'une nappe phréatique par infiltration de polluants
<b>Moyenne</b>	1 à 5 ans	Érosion des sols après des travaux
<b>Courte</b>	Moins de 1 an	Pollution temporaire par la poussière lors des chantiers

### **B) Méthode d'évaluation de l'importance de l'impact**

L'évaluation de l'importance d'un impact environnemental ou social repose sur la combinaison de plusieurs critères permettant d'apprécier la gravité, l'étendue et la durée des perturbations engendrées par une activité. Cette combinaison donne lieu à un indicateur synthétique, représentant l'importance globale de l'impact associé à chaque aspect environnemental ou social identifié dans le cadre de l'analyse des risques.

Cette démarche vise à formuler un jugement objectif et structuré sur l'ensemble des impacts potentiels du projet sur chaque composante de l'environnement ou du tissu social. L'évaluation suit une approche méthodologique rigoureuse, illustrée par la matrice d'analyse des risques présentée ci-dessous, qui sert de base pour qualifier et hiérarchiser les impacts selon leur importance.

L'évaluation prend également en considération le caractère réversible ou irréversible des impacts, ainsi que leur fréquence d'occurrence potentielle, notamment pour les impacts accidentels ou chroniques liés à l'exploitation des ouvrages d'assainissement.

**Tableau 12 : Matrice d'évaluation de l'importance des impacts environnementaux et sociaux**

Valeur de la composante	Intensité de la perturbation	Étendue de l'impact	Durée de l'impact	Importance de l'impact		
				Majeure	Moyenne	Mineure
<b>Grande</b>	<b>Forte</b>	Régionale	Longue	X		
			Moyenne	X		
			Courte	X		
		Locale	Longue	X		
			Moyenne	X		
			Courte		X	
		Ponctuelle	Longue	X		
			Moyenne		X	
			Courte		X	
	<b>Moyenne</b>	Régionale	Longue	X		
			Moyenne	X		
			Courte		X	
		Locale	Longue	X		
			Moyenne	X		
			Courte		X	
		Ponctuelle	Longue		X	
			Moyenne		X	
			Courte			X
	<b>Faible</b>	Régionale	Longue	X		
			Moyenne		X	
			Courte		X	
		Locale	Longue		X	
			Moyenne		X	
			Courte			X
Ponctuelle		Longue		X		
		Moyenne			X	
		Courte			X	
<b>Moyenne</b>	<b>Forte</b>	Régionale	Longue	X		
			Moyenne	X		
			Courte		X	
		Locale	Longue	X		
			Moyenne	X		
			Courte		X	
		Ponctuelle	Longue		X	
			Moyenne		X	
			Courte			X
	<b>Moyenne</b>	Régionale	Longue	X		
			Moyenne	X		
			Courte		X	
		Locale	Longue	X		
			Moyenne		X	
			Courte			X
		Ponctuelle	Longue		X	
			Moyenne			X
			Courte			X
	<b>Faible</b>	Régionale	Longue		X	
			Moyenne		X	
			Courte			X
		Locale	Longue		X	
			Moyenne			X
			Courte			X
Ponctuelle		Longue			X	
		Moyenne			X	
		Courte			X	

Valeur de la composante	Intensité de la perturbation	Étendue de l'impact	Durée de l'impact	Importance de l'impact		
				Majeure	Moyenne	Mineure
Faible	Forte	Régionale	Longue	X		
			Moyenne		X	
			Courte		X	
		Locale	Longue		X	
			Moyenne		X	
			Courte			X
		Ponctuelle	Longue		X	
			Moyenne			X
			Courte			X
	Moyenne	Régionale	Longue		X	
			Moyenne		X	
			Courte			X
		Locale	Longue		X	
			Moyenne			X
			Courte			X
		Ponctuelle	Longue			X
			Moyenne			X
			Courte			X
	Faible	Régionale	Longue		X	
			Moyenne			X
			Courte			X
		Locale	Longue			X
			Moyenne			X
			Courte			X
Ponctuelle		Longue			X	
		Moyenne			X	
		Courte			X	

### C) Interprétation des résultats

Une fois l'importance de l'impact calculée, elle est classée selon les seuils suivants :

**Tableau 13 : Identification de l'importance des impacts**

Importance de l'impact	Action requise
<b>Impact mineur</b>	Suivi minimal requis
<b>Impact Moyenne</b>	Surveillance et mesures correctives
<b>Impact majeur</b>	Actions immédiates et plans de mitigation renforcés

### D) Évaluation de la significativité des impacts environnementaux et sociaux

La significativité intègre un facteur supplémentaire : le niveau de maîtrise (NM) de l'impact. Ce critère mesure la capacité à contrôler ou atténuer l'impact par les mesures mises en place.

**Tableau 14 : Niveau de maîtrise de l'impact**

Niveau de maîtrise	Définition	Exemple
<b>Élevé</b>	Gestion et atténuation efficaces	Plans de suivi, mesures correctives documentées, certification ISO 14001
<b>Moyen</b>	Contrôle partiel, réduction possible	Plans de contrôle, actions correctives identifiées mais amélioration nécessaire
<b>Faible</b>	Peu ou pas de mesures d'atténuation	Absence de gestion structurée, maîtrise limitée des risques

L'évaluation de la significativité d'un impact environnemental ou social repose sur la combinaison de deux éléments clés : l'importance de l'impact et le niveau de maîtrise mis en œuvre pour atténuer ou contrôler cet impact.

La combinaison de ces deux paramètres permet de déterminer si l'impact est **significatif**, c'est-à-dire s'il nécessite des actions spécifiques de prévention, de réduction ou de compensation dans le cadre du Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES). Ce croisement permet également de hiérarchiser les impacts en fonction de leur criticité, afin d'orienter les priorités de gestion environnementale et sociale du projet.

La matrice d'identification de la significativité est présentée ci-dessous. Elle permet de visualiser les niveaux de priorité associés à chaque impact, en croisant leur importance avec le degré de maîtrise associé.

**Tableau 15 : Matrice d'identification de la significativité des impacts environnementaux et sociaux**

Importance de l'impact	Niveau de maîtrise	Impacts		
		Significatif	Modéré	Faible
Majeur	Élevé		X	
	Moyen	X		
	Faible	X		
Moyenne	Élevé			X
	Moyen		X	
	Faible	X		
Mineur	Élevé			X
	Moyen			X
	Faible		X	

## 6.1.2. Impacts environnementaux et sociaux identifiés

### 6.1.2.1. Impacts environnementaux et sociaux positifs

Les activités menées dans le cadre de la concession – notamment les Travaux Initiaux de Remise en État (TIRE), les opérations de Gros Entretien et de Renouvellement (GER), ainsi que l'exploitation courante des ouvrages – ont un impact positif significatif sur les plans environnemental et social. Ces effets bénéfiques se traduisent notamment par :

- **Amélioration de la gestion des eaux usées et des rejets :**
  - Renforcement de la capacité de traitement de la station d'épuration (STEP) à respecter les normes de rejet ;
  - Amélioration de la qualité des eaux traitées, facilitant leur réutilisation pour l'irrigation ou l'arrosage des espaces verts, ce qui contribue à atténuer le stress hydrique régional.
  - Amélioration des conditions sanitaires et réduction des risques de maladies hydriques dans les zones desservies par les infrastructures d'assainissement ;
- **Optimisation des infrastructures d'assainissement :**
  - Meilleure efficacité des ouvrages de traitement, assurant une performance accrue du système global ;
  - Réduction des infiltrations d'effluents bruts vers le sol et le sous-sol, participant à la protection des nappes phréatiques.

➤ **Réduction des nuisances environnementales :**

- Diminution des nuisances olfactives à proximité de la STEP et des stations de pompage, grâce à des mesures de désodorisation ;
- Amélioration de la gestion des déchets solides et des boues, limitant les risques de pollution.

➤ **Retombées économiques et sociales positives :**

- Réduction des coûts d'exploitation grâce à des équipements réhabilités et une meilleure maintenance ;
- Amélioration des conditions de travail et de la sécurité des agents opérant sur les infrastructures d'assainissement ;
- Renforcement des capacités techniques et organisationnelles du concessionnaire en matière de gestion environnementale, sociale et de santé et sécurité au travail (SST) ;

**6.1.2.2. Impacts environnementaux et sociaux négatifs**

Les impacts négatifs identifiés, concernent les phases de travaux et d'exploitation.

**A) Impacts négatifs durant la phase de travaux**

- **Pollution atmosphérique et de la qualité de l'air**
  - ✓ Émissions de poussières générées par le déplacement des engins et le stockage des matériaux et équipements ;
  - ✓ Rejets de fumées et gaz d'échappement (CO, Nox et SO<sub>2</sub>) liés à la circulation des véhicules ;
  - ✓ Risque d'émission de gaz toxiques en cas de mélange de produits chimiques ;
  - ✓ Contamination de l'air par les composés organiques volatils (COV) émis par l'utilisation de solvants et peintures dans l'entretien des ouvrages ;
  - ✓ Risques de dispersion de poussières à proximité des zones sensibles (écoles, habitations, établissements de santé).
- **Dégagement d'odeurs**
  - ✓ Nuisances olfactives générées par les opérations de vidange et curage des fosses ;
  - ✓ Émission de gaz odorants tels que l'hydrogène sulfuré (H<sub>2</sub>S).
- **Consommation de ressources et impacts énergétiques**
  - ✓ Consommation excessive et non maîtrisée d'électricité par les équipements d'intervention, contribuant à l'épuisement des ressources naturelles non renouvelables.
- **Rejets hydriques et contamination des eaux de surface et souterraines**
  - ✓ Pollution des eaux de surface et souterraines due aux rejets d'effluents en cas de dysfonctionnement des équipements de traitement ;
  - ✓ Contamination du sol et des nappes phréatiques par les fuites des polluants issues des opérations de curage, vidange et maintenance des ouvrages ;

- ✓ Altération des écosystèmes aquatiques en raison des eaux usées brutes non conformes ou mal traitées.
- **Déversements accidentels de matières polluantes**
  - ✓ Risque de pollution chimique du sol et de l'eau par suite d'une mauvaise manipulation ou un stockage inadéquat des produits chimiques (huiles, solvants, carburants, peintures, etc.).
  - ✓ Contamination des eaux de surface et souterraines par des polluants issus de fuites accidentelles de matières dangereuses.
- **Gestion des déchets**
  - ✓ Accumulation de déchets non dangereux (débris de construction, plastiques, équipements usagés, conteneurs vides, déchets ménagers) ;
  - ✓ Pollution du sol et des eaux due à une mauvaise gestion des déchets ;
  - ✓ Gestion inadéquate des déchets dangereux (chiffons souillés par les hydrocarbures, pots de peinture, batteries, huiles usagées, emballages de produits chimiques, etc.) ;
  - ✓ Risques liés au stockage temporaire inadéquat des déchets de curage et des boues sur les sites d'intervention.
- **Bruit et vibrations**
  - ✓ Niveaux de bruit et vibrations susceptibles d'affecter la santé des travailleurs, les riverains et les activités sensibles situées à proximité des travaux.

## **B) Impacts négatifs durant la phase d'exploitation**

- **Pollution atmosphérique et dégagement d'odeurs**
  - ✓ Pollution de l'air par les gaz d'échappement des engins et véhicules utilisés pour l'exploitation et l'entretien des infrastructures ;
  - ✓ Émissions de polluants chimiques issus des processus de traitement des eaux usées (notamment H<sub>2</sub>S, méthane et autres gaz issus des procédés de traitement).
  - ✓ Dégagement d'odeurs désagréables lors de l'extraction et du transport des boues d'épuration.
- **Consommation excessive d'énergie**
  - ✓ Augmentation de la consommation d'électricité pour l'exploitation des stations d'épuration et station de pompage contribuant à l'épuisement des ressources naturelles.
- **Rejets hydriques et contamination des ressources en eau**
  - ✓ Pollution due à des débordements ou fuites d'effluents bruts en cas de dysfonctionnement des ouvrages d'assainissement ;
  - ✓ Contamination des eaux de surface par des substances polluantes non biodégradables issues d'industries raccordées au réseau d'assainissement ;
  - ✓ Risques d'intrusions accidentelles de matières toxiques (métaux lourds, hydrocarbures) dans le système d'assainissement.

- **Déversements accidentels de matières polluantes**

- ✓ Pollution du sol et des nappes phréatiques en cas de fuite ou de déversement de produits chimiques (huiles, solvants, carburants) ;
- ✓ Risques accrus de contamination liés à un stockage inadéquat des matières polluantes sur les sites d'exploitation.

- **Gestion des déchets et des boues**

- ✓ Mauvaise gestion des déchets non dangereux générés par les opérations d'entretien des infrastructures ;
- ✓ Pollution des sols et des eaux en cas de gestion inappropriée des boues d'épuration et des sous-produits de traitement
- ✓ Risques de prolifération de vecteurs sanitaires (insectes, moustiques) en cas de mauvaise gestion des boues ou des eaux stagnantes.

- **Bruit et vibrations**

- ✓ Nuisances sonores engendrées par le fonctionnement des équipements de la STEP et la circulation des véhicules d'exploitation.

- **Risques climatiques**

- ✓ Risques d'inondation et de surcharge hydraulique des réseaux et ouvrages au niveau des SP (*NB. Selon la configuration de la STEP, cette dernière reçoit une charge hydraulique maximale de 40000 m<sup>3</sup>*) en cas d'épisodes pluviaux intenses, dont la fréquence et l'intensité sont amenées à croître dans le contexte du changement climatique en Tunisie ;
- ✓ Vagues de chaleur prolongées pouvant accentuer les émissions d'odeurs, accélérer la dégradation des boues et dégrader les conditions de travail du personnel d'exploitation.

- **Risques liés à la réutilisation des eaux usées traitées (EUT)**

- ✓ Risques sanitaires liés à une qualité insuffisante des EUT en cas de dysfonctionnement du traitement, pouvant exposer les agriculteurs utilisateurs et les populations riveraines des périmètres irrigués à des agents pathogènes ;
- ✓ Risques sociaux liés à l'acceptabilité de la réutilisation des EUT, notamment les réticences des agriculteurs, des consommateurs et des communautés riveraines vis-à-vis des pratiques d'irrigation avec des eaux usées traitées ;

- **Risques cumulatifs liés au contexte environnemental local**

La proximité de la Sebkha Ariana et des zones agricoles de Borj Touil génère des risques cumulatifs spécifiques :

- Contamination progressive des eaux souterraines par les infiltrations d'effluents et les lixiviats de la monodécharge des boues, dans un contexte hydrogéologique sensible ;
- Dégradation cumulative de l'équilibre écologique de la Sebkha Ariana par les ruissellements de surface et les émissions atmosphériques ;

- Effets de synergie entre la STEP, la monodécharge et les activités agricoles environnantes, dont les impacts combinés peuvent dépasser la somme de leurs effets individuels.

Le tableau 16 ci-après présente une synthèse des impacts négatifs environnementaux et sociaux identifiés au cours des phases de travaux et d'exploitation des ouvrages d'assainissement gérés par le concessionnaire AGUA.

Les états d'évaluation de l'importance des impacts environnementaux et sociaux, du projet, sont traités ci-après à travers les matrices d'évaluation. L'évaluation couvre les impacts en phase de travaux et d'exploitation (cf. tableaux 17 et 18).

**Tableau 16 : Synthèse des impacts négatifs environnementaux et sociaux liés aux phases de travaux et d'exploitation des ouvrages d'assainissement du Lot 1 – Tunis Nord**

Phase	Catégorie d'impact	Impacts négatifs identifiés
<b>Phase des Travaux</b>	Pollution atmosphérique et de la qualité de l'air	Rejets de fumées et gaz d'échappement (CO, NOx, SO <sub>2</sub> , hydrocarbures) - Risque d'émission de gaz toxiques (mélange de produits chimiques) - Contamination de l'air par les COV (solvants, peintures)
	Dégagement d'odeurs	Nuisances olfactives (curage, vidange) - Émission de H <sub>2</sub> S
	Consommation de ressources et impacts énergétiques	Consommation excessive et non maîtrisée d'électricité par les ouvrages de traitement des eaux usées et les équipements d'intervention
	Rejets hydriques et contamination des eaux	Pollution des eaux de surface et souterraines en cas de dysfonctionnement des équipements - Contamination du sol et des nappes par des fuites de matières dangereuses - Altération des écosystèmes aquatiques par des effluents mal traités
	Déversements accidentels de matières dangereuses et polluants	Risque de pollution du sol et de l'eau par une mauvaise manipulation des produits chimiques (huiles, solvants, carburants, peintures, insecticides) - Contamination des eaux par des fuites accidentelles de polluants
	Gestion des déchets	Accumulation de déchets non dangereux (débris, plastiques, équipements usagés, déchets ménagers) - Pollution du sol et des eaux par une mauvaise gestion des déchets - Mauvaise gestion des déchets dangereux (chiffons souillés, batteries, huiles usagées, emballages de produits chimiques) - Risques d'envol ou de dispersion des déchets lors des opérations de stockage temporaire et de transport
	Bruit et vibrations	Risque de bruit excessif affectant les travailleurs et les riverains

Phase	Catégorie d'impact	Impacts négatifs identifiés
<b>Phase d'Exploitation</b>	Pollution atmosphérique et dégagement d'odeurs	Émissions de gaz H <sub>2</sub> S des processus de traitement des eaux usées - Odeurs désagréables lors de l'extraction et du transport des boues
	Consommation excessive d'énergie	Augmentation de la consommation d'électricité pour les stations d'épuration
	Rejets hydriques et contamination des ressources en eau	Pollution par débordements ou fuites d'effluents en cas de panne - Contamination des eaux par des substances polluantes issues d'industries raccordées - Risques d'intrusions accidentelles de matières toxiques (métaux lourds, hydrocarbures)
	Déversements accidentels de matières dangereuses et polluants	Pollution du sol et des nappes en cas de fuites ou déversements de produits chimiques - Contamination accrue par un stockage inadéquat des matières dangereuses
	Gestion des déchets	Mauvaise gestion des déchets non dangereux des opérations d'entretien – Mauvaise gestion des boues d'épuration
	Bruit et vibrations	Nuisances sonores générées par les équipements de la STEP et la circulation des véhicules
	Risques climatiques	Risques d'inondation et de surcharge hydraulique des réseaux et ouvrages au niveau des SP <i>(NB. selon la configuration de la STEP, cette dernière reçoit une charge hydraulique maximale de 40000 m<sup>3</sup>)</i>  Vagues de chaleur prolongées pouvant accentuer les émissions d'odeurs, accélérer la dégradation des boues et dégrader les conditions de travail du personnel d'exploitation.
	Risques liés à la réutilisation des eaux usées traitées (EUT)	Risques sanitaires liés à une qualité insuffisante des EUT en cas de dysfonctionnement du traitement  Risques sociaux liés à l'acceptabilité de la réutilisation des EUT ;

Phase	Catégorie d'impact	Impacts négatifs identifiés
	Risques cumulatifs liés au contexte environnemental local	<p>La proximité de la Sebkha Ariana et des zones agricoles de Borj Touil génère des risques cumulatifs dans un contexte hydrogéologique sensible.</p> <p>Ces risques incluent la contamination des eaux souterraines et la dégradation de l'équilibre écologique de la Sebkha.</p> <p>Les interactions entre la STEP, la monodécharge et les activités agricoles peuvent produire des impacts supérieurs à leurs effets individuels.</p>

**Tableau 17 : Évaluation des impacts négatifs environnementaux et sociaux durant la phase des travaux**

Activités	Description de l'impact potentiel	Composante du milieu impactée	Évaluation de l'importance des impacts				
			Valeur de la composante	Intensité	Étendue	Durée	Importance de l'impact
<b>Circulation des engins et véhicules</b>	Pollution de l'air par les poussières et gaz d'échappement	Air	Grande	Moyenne	Locale	Courte	Moyenne
	Contamination du sol par l'émanation des poussières	Sol	Moyenne	Faible	Ponctuelle	Courte	Mineure
	Contamination par l'émanation des poussières	Eaux de surface et souterraines	Grande	Faible	Locale	Courte	Mineure
<b>Travaux de terrassement et excavation (uniquement pour les travaux TC)</b>	Érosion et perturbation des sols	Sol	Moyenne	Moyenne	Locale	Courte	Mineure
	Risque d'infiltration de polluants	Eaux souterraines	Moyenne	Moyenne	Locale	Courte	Mineure
<b>Action de curage, de vidange, désodorisation</b>	Nuisances olfactives	Air	Grande	Forte	Ponctuelle	Courte	Moyenne
<b>Utilisation des engins, des véhicules et des équipement</b>	Épuisement des ressources énergétiques (électricité, carburants)	Ressources	Moyenne	Moyenne	Locale	Moyenne	Moyenne
	Nuisances sonores et perturbation du cadre de vie	Qualité de vie	Grande	Moyenne	Locale	Courte	Moyenne
<b>Génération des déchets (chantiers, STEP, SP)</b>	Pollution du sol par mauvaise gestion des déchets	Sol	Grande	Moyenne	Ponctuelle	Moyenne	Moyenne
	Contamination par les déchets	Eaux de surface et souterraines	Grande	Moyenne	Locale	Courte	Moyenne
	Pollution visuelle par stockage inapproprié des déchets	Paysage	Moyenne	Faible	Ponctuelle	Courte	Mineure
<b>Rejets hydriques (By-pass, fuites, déversements accidentels)</b>	Dégradation de la biodiversité des milieux aquatiques et risques sanitaires pour les populations exposées aux débordements ou rejets accidentels	Biodiversité	Grande	Faible	Régionale	Longue	Majeure

**Tableau 18 : Évaluation des impacts négatifs environnementaux et sociaux durant la phase d'exploitation**

Activités	Description de l'impact potentiel	Composante du milieu impactée	Évaluation de l'importance des impacts				
			Valeur de la composante	Intensité	Étendue	Durée	Importance de l'impact
<b>Traitement des eaux usées (STEP)</b>	Nuisances olfactives dues aux odeurs de H <sub>2</sub> S	Air	Grande	Moyenne	Ponctuelle	Moyenne	Moyenne
	Dégradation des milieux récepteurs et risques sanitaires liés au rejet accidentel d'eaux brutes ou insuffisamment traitées ; Risques climatiques	Biodiversité : Faune & Flore	Grande	Forte	Régionale	Courte	Moyenne
	Nuisances sonores générées par la STEP	Qualité de vie	Grande	Faible	Ponctuelle	Courte	Mineure
<b>Manutention, utilisation et gestion des matières dangereuses et polluantes (MDP)</b>	Pollution de l'air par des gaz toxiques issus de mélange de produits chimiques	Air	Grande	Faible	Ponctuelle	Courte	Mineur
	Contamination du sol par un déversement de polluants chimiques	Sol	Grande	Faible	Ponctuelle	Moyenne	Mineur
	Contamination des eaux par un déversement ou une fuite de polluants	Eaux de surface et souterraines	Grande	Moyenne	Régionale	Moyenne	Majeure
	Impact sur la biodiversité par le rejet de MDP	Biodiversité : Faune & Flore	Grande	Moyenne	Régionale	Longue	Majeure
<b>Traitement des boues</b>	Nuisances olfactives provenant de l'unité de traitement des boues Risques climatiques : Vagues de chaleur prolongées pouvant accentuer les émissions d'odeurs, accélérer la dégradation des boues	Air	Grande	Moyenne	Ponctuelle	Moyenne	Moyenne
	Nuisances sonores dues au fonctionnement des équipements	Population riveraine	Moyenne	Faible	Ponctuelle	Courte	Mineure

Activités	Description de l'impact potentiel	Composante du milieu impactée	Évaluation de l'importance des impacts				
			Valeur de la composante	Intensité	Étendue	Durée	Importance de l'impact
	Pollution du sol suite au déversement des boues	Sol	Grande	Faible	Ponctuelle	Courte	Mineure
<b>Gestion des boues</b>	Pollution de l'air par des émissions de gaz d'échappement des engins et véhicules	Air	Grande	Faible	Locale	Courte	Mineure
	Contamination du sol par des boues dû à une mauvaise gestion (collecte et transport)	Sol	Grande	Faible	Locale	Moyenne	Moyenne
	Contamination des eaux de surface et souterraines par des boues due à une mauvaise gestion (collecte et transport)	Eaux de surface et souterraines	Grande	Faible	Locale	Moyenne	Moyenne
	Nuisances olfactives et risques sanitaires liés au stockage temporaire ou au transport des boues	Population riveraine / Qualité de vie	Grande	Moyenne	Locale	Moyenne	Moyenne
<b>Utilisation des engins, des véhicules et des équipement</b>	Pollution de l'air par les fumées et gaz d'échappement des engins	Air	Grande	Faible	Locale	Courte	Moyenne
	Contamination du sol par les émissions atmosphériques	Sol	Grande	Faible	Ponctuelle	Courte	Mineure
	Pollution des eaux par les émissions atmosphériques	Eaux de surface et souterraines	Grande	Faible	Ponctuelle	Courte	Mineure
	Épuisement des ressources non renouvelables	Ressource	Grande	Moyenne	Ponctuelle	Moyenne	Moyenne
<b>Entretien des équipements et ouvrages</b>	Émissions de COV par les solvants et peintures	Air	Grande	Faible	Ponctuelle	Courte	Mineure
	Contamination du sol par une mauvaise gestion des déchets	Sol	Grande	Moyenne	Locale	Moyenne	Majeure
	Contamination des eaux par une mauvaise gestion des déchets	Eaux de surface et souterraines	Grande	Moyenne	Régionale	Moyenne	Majeure
<b>Gestion des déchets divers</b>	Pollution du sol due à une mauvaise gestion des déchets	Sol	Grande	Moyenne	Locale	Moyenne	Majeure

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

Activités	Description de l'impact potentiel	Composante du milieu impactée	Évaluation de l'importance des impacts				
			Valeur de la composante	Intensité	Étendue	Durée	Importance de l'impact
	Pollution des eaux due à une mauvaise gestion des déchets dangereux et non dangereux	Eaux de surface et souterraines	Grande	Faible	Régionale	Moyenne	Moyenne
	Mauvais stockage des déchets entraînant une pollution visuelle	Paysage	Moyenne	Faible	Ponctuelle	Courte	Mineure

### 6.1.2.3. Interprétation des impacts environnementaux et sociaux

L'analyse des impacts liés à la concession du Lot Tunis Nord met en évidence certains risques majeurs, notamment en matière de pollution des eaux et de nuisances environnementales. Leur nature et leur intensité varient selon les phases du projet : travaux et exploitation.

#### A. Phase des travaux

Les impacts critiques identifiés concernent principalement :

- La dégradation de la biodiversité des milieux aquatiques due à des rejets hydriques non maîtrisés (by-pass, fuites, déversements accidentels).

Bien que temporaires, ces impacts exigent une vigilance importante, en particulier sur les sites de pompage, où le risque de perturbation environnementale est important.

#### B. Phase d'exploitation

Pendant l'exploitation, les risques environnementaux et sociaux deviennent plus structurels. Les plus significatifs incluent :

- La contamination des eaux et impact sur la biodiversité liée à une fuite ou un rejet accidentel de matières dangereuses ;
- La contamination et pollution des sols et des eaux lors de l'entretien des équipements ou à une mauvaise gestion des déchets ;
- Les risques liés aux espaces confinés, aux émissions de gaz toxiques (notamment H<sub>2</sub>S) et aux défaillances des équipements critiques constituent également des enjeux majeurs nécessitant des mesures renforcées de prévention et de surveillance.

La maîtrise de ces risques est essentielle pour garantir l'acceptabilité sociale du projet et sa durabilité environnementale.

#### C. Analyse des impacts sociaux humains directs

Les activités du projet peuvent générer des effets différenciés sur les populations, en particulier les groupes en situation de vulnérabilité ou marginalisés, conformément aux exigences des Normes de Performance 1 et 4 de la SFI :

- **Femmes** : Les femmes, souvent responsables de la gestion domestique de l'eau, de l'hygiène et du soin aux enfants ou aux personnes âgées, peuvent être affectées de manière spécifique par les nuisances ou les restrictions d'accès autour des infrastructures d'assainissement (odeurs, insalubrité, sécurité). Par ailleurs, l'absence d'équipements adaptés dans les zones d'intervention (comme des sanitaires séparés et sécurisés pour les femmes, des vestiaires ou des installations de chantier tenant compte de leur intimité et sécurité) peut restreindre leur participation dans les activités de chantier (emploi ou concertation communautaire), ou accroître leur exposition à des risques d'atteinte à la dignité ou à la sécurité lors du passage à proximité des ouvrages (ex. : absence d'éclairage ou de clôtures dans les stations). Les femmes peuvent être particulièrement exposées à des risques de harcèlement, d'exploitation et d'abus sexuels (EAS/HS) lors des interactions avec le personnel ou les sous-traitants, en raison de la forte présence masculine sur les chantiers et du déséquilibre de pouvoir qui peut en résulter. Ces comportements, allant du harcèlement verbal ou gestuel à des abus plus graves,

constituent une atteinte à la dignité, à la sécurité et à la santé des victimes, tout en compromettant l'acceptabilité sociale du projet. Pour y remédier, la Société AGUA a mis en place un code de conduite et éthique spécifique, qui sera signé par l'ensemble du personnel, y compris les sous-traitants, afin de garantir un engagement clair contre toute forme de EAS/HS. Ce dispositif est complété par des sessions de formation et de sensibilisation, l'instauration d'un mécanisme de plaintes accessible, confidentiel et sensible au genre, et la mise en place de sanctions disciplinaires sévères en cas de manquement, tout en prévoyant un accompagnement psychologique, social et juridique pour les victimes via des structures spécialisées.

- **Personnes âgées et personnes à mobilité réduite** : Ces groupes peuvent rencontrer des difficultés particulières lors de phases de travaux ou de perturbations temporaires (réfection des réseaux, accès partiellement bloqués). De plus, des risques sanitaires accrus peuvent exister en cas de rejets accidentels ou d'odeurs persistantes, qui affectent plus gravement les personnes fragiles.
- **Enfants et établissements scolaires à proximité** : Les enfants peuvent être exposés à des dangers physiques autour des installations non sécurisées (ex. : fosses ouvertes, absence de balisage des travaux, circulation de camions). Une vigilance particulière est requise pour éviter les accidents dans les zones densément peuplées ou proches des établissements scolaires. Des mesures spécifiques de balisage, de sécurisation des chantiers et de sensibilisation devront être mises en place à proximité des écoles et zones fréquentées par les enfants.
- **Ménages à faibles revenus et quartiers précaires** : Ces ménages vivent souvent dans des zones où les réseaux d'assainissement sont vétustes, exposés ou mal entretenus. Les retards ou les dysfonctionnements dans les travaux peuvent entraîner une accumulation d'eaux usées dans la rue ou dans les cours, générant des risques sanitaires immédiats (exposition aux moustiques, infections dermatologiques, etc.) pour les familles, notamment les enfants. Ces ménages disposent par ailleurs de peu de leviers pour faire entendre leurs besoins ou obtenir des réparations rapides, ce qui accroît leur vulnérabilité.
- **Travailleurs locaux ou sous-traitants** : Les jeunes sans qualification, les ouvriers informels ou les personnes recrutées via des sous-traitants peuvent être exposés à des conditions de travail précaires, avec un accès limité aux équipements de protection individuelle, à l'information sur les risques professionnels, ou à un suivi médical adéquat. L'absence de mesures inclusives peut ainsi reproduire ou aggraver des inégalités sociales existantes.

En intégrant ces dimensions, le projet entend garantir une évaluation inclusive et équitable de ses impacts et proposer des mesures d'atténuation différenciées et ciblées. Cette démarche s'inscrit dans une volonté de conformité avec les standards internationaux, mais également d'acceptabilité sociale durable dans les territoires concernés.

#### **D. Enjeux clés**

Pour répondre aux défis identifiés, les actions prioritaires à mettre en œuvre incluent :

- Un suivi rigoureux de la qualité des effluents et des performances des stations de pompage,
- La gestion maîtrisée des boues,
- La réduction des nuisances (bruit, odeurs),

- Une gestion optimisée de la consommation énergétique.

#### **E. Synthèse des Impacts Significatifs**

Le tableau ci-dessous présente une synthèse des impacts environnementaux et sociaux jugés significatifs, pour lesquels des mesures spécifiques devront être mises en place, avec une priorité donnée à leur évitement.

Pour les impacts positifs, les actions recommandées viseront à renforcer les effets bénéfiques et à maximiser les retombées environnementales et sociales.

Les mesures de prévention, d'atténuation et de compensation seront détaillées dans le programme de gestion environnementale et sociale, présenté au chapitre 7 du présent SGES.

**Tableau 19 : Synthèse des Impacts négatifs - Phase des travaux**

Activités	Description de l'impact potentiel	Composante du milieu impactée	Importance de l'impact	Niveau de maîtrise	Significativité de l'impact
Circulation des engins et véhicules	Pollution de l'air par les poussières et gaz d'échappement	Air	Moyenne	Moyen	Modéré
	Contamination du sol par l'émanation des poussières	Sol	Mineure	Moyen	Faible
	Contamination par l'émanation des poussières	Eaux de surface et souterraines	Mineure	Moyen	Faible
Travaux de terrassement et excavation	Érosion et perturbation des sols	Sol	Mineure	Moyen	Faible
	Risque d'infiltration de polluants	Eaux souterraines	Mineure	Moyen	Faible
Action de curage, de vidange, désodorisation	Nuisances olfactives	Air	Moyenne	Faible	Significatif
Utilisation des engins, des véhicules et des équipement	Épuisement des ressources énergétiques (électricité, carburants)	Ressources	Moyenne	Moyen	Modéré
	Nuisances sonores et perturbation du cadre de vie	Qualité de vie	Moyenne	Faible	Significatif
Génération des déchets (chantiers, STEP, SP)	Pollution du sol par mauvaise gestion des déchets	Sol	Moyenne	Moyen	Modéré
	Contamination par les déchets	Eaux de surface et souterraines	Moyenne	Moyen	Modéré
	Pollution visuelle par stockage inapproprié des déchets	Paysage	Mineure	Élevé	Faible
Rejets hydriques (By-pass, fuites, déversements accidentels)	Dégradation de la biodiversité des milieux aquatiques	Biodiversité	Majeure	Faible	Significatif

**Tableau 20 : Synthèse des Impacts négatifs - Phase d'exploitation**

Activités	Description de l'impact potentiel	Composante du milieu impactée	Importance de l'impact	Niveau de maîtrise	Significativité de l'impact
Traitement des eaux usées	Nuisances olfactives dues aux odeurs de H <sub>2</sub> S	Air	Moyenne	Moyen	Modéré
	Dégradation du milieu récepteur par le rejet accidentel d'eaux brutes ou des eaux traitées non conformes	Biodiversité : Faune & Flore	Moyenne	Moyen	Modéré
	Nuisances sonores générées par la STEP	Qualité de vie	Mineure	Élevé	Faible
Manutention, utilisation et gestion des matières dangereuses et polluantes (MDP)	Pollution de l'air par des gaz nuisant issus de mélange de produits chimiques	Air	Mineure	Moyen	Faible
	Contamination du sol par un déversement de polluants chimiques	Sol	Mineure	Moyen	Faible
	Contamination des eaux par un déversement ou une fuite de polluants	Eaux de surface et souterraines	Majeure	Moyen	Significatif
	Impact sur la biodiversité par le rejet de MDP	Biodiversité : Faune & Flore	Majeure	Faible	Significatif
Traitement des boues	Nuisances olfactives provenant de l'unité de traitement des boues	Air	Moyenne	Moyen	Modéré
	Nuisances sonores dues au fonctionnement des équipements	Population riveraine	Mineure	Élevé	Faible
	Pollution du sol suite au déversement des boues	Sol	Mineure	Moyen	Faible
Gestion des boues	Pollution de l'air par des émissions de gaz d'échappement des engins et véhicules	Air	Mineure	Faible	Modéré
	Contamination du sol par des boues dû à une mauvaise gestion (collecte et transport)	Eaux de surface et souterraines/Sol	Moyenne	Moyen	Modéré

Activités	Description de l'impact potentiel	Composante du milieu impactée	Importance de l'impact	Niveau de maîtrise	Significativité de l'impact
<b>Utilisation des engins, des véhicules et des équipement</b>	Pollution de l'air par les fumées et gaz d'échappement des engins	Air	Moyenne	Moyen	Modéré
	Contamination du sol par les émissions atmosphériques	Sol	Mineure	Moyen	Faible
	Pollution des eaux par les émissions atmosphériques	Eaux de surface et souterraines	Mineure	Moyen	Faible
	Épuisement des ressources non renouvelables	Ressource	Moyenne	Faible	Significatif
<b>Entretien des équipements et ouvrages</b>	Émissions de COV par les solvants et peintures	Air	Mineure	Moyen	Faible
	Contamination du sol par une mauvaise gestion des déchets	Sol	Majeure	Moyen	Significatif
	Contamination des eaux par une mauvaise gestion des déchets	Eaux de surface et souterraines	Majeure	Faible	Significatif
<b>Gestion des déchets divers</b>	Pollution du sol due à une mauvaise gestion des déchets	Sol	Majeure	Moyen	Significatif
	Pollution des eaux due à une mauvaise gestion des déchets	Eaux de surface et souterraines	Moyenne	Moyen	Modéré
	Mauvais stockage des déchets entraînant une pollution visuelle	Paysage	Mineure	Moyen	Faible

## 6.2. Identification des dangers et évaluation des risques liés à la santé et à la sécurité au travail (SST)

### 6.2.1. Méthodologie utilisée

Afin de garantir un environnement de travail sûr et conforme aux normes applicables, une méthodologie rigoureuse est adoptée pour l'identification des dangers et l'évaluation des risques en Santé et Sécurité au Travail (SST). Cette approche est spécifiquement adaptée aux contextes opérationnels et techniques de la concession du Lot Tunis Nord. Elle vise à anticiper les situations à risque, prévenir les accidents et les maladies professionnelles, et assurer la sécurité des employés, des sous-traitants et des parties tierces intervenant sur les sites exploités. Cette démarche tient également compte des risques spécifiques liés aux espaces confinés, aux atmosphères explosives (ATEX), aux gaz toxiques et aux interventions en milieu humide.

#### A) Étapes de la démarche :

- **Détermination des unités et postes de travail** : Recensement des zones d'activité, équipements et postes impliqués dans les travaux ou l'exploitation.
- **Identification des dangers** : Analyse des risques associés aux opérations (manutention, maintenance, chimique, électrique, etc.) et à l'organisation du travail.
- **Recensement des dommages possibles** : Estimation des types de préjudices pouvant résulter d'une exposition à ces dangers (blessure, incapacité, maladie, décès).
- **Évaluation de la gravité (G) et de la probabilité (P)** : Cotation de chaque danger selon sa gravité potentielle et sa probabilité d'occurrence.
- **Calcul du risque (R = P x G)** : Hiérarchisation des risques pour prioriser les actions de prévention.
- **Élaboration d'un plan de maîtrise des risques** : Définition des mesures de prévention, protection collective et individuelle, procédures, formations.
- **Suivi et réévaluation** : Vérification de l'efficacité du plan d'action et ajustement en fonction des retours d'expérience.

#### B) Cotation de la probabilité (P)

Tableau 21 : Cotation de la probabilité (P)

Niveau	Description	Qualification
1	Fréquence et durée faibles (quelques minutes) ; maîtrise efficace	Très peu probable
2	Fréquence et durée (< 4 H / Jours) ; moyenne, maîtrise moyenne	Peu probable
3	Fréquence et durée élevée (> 4 H / Jours) ; maîtrise limitée	Assez probable
4	Exposition fréquente, maîtrise absente	Probable
5	Exposition quotidienne prolongée, aucune maîtrise	Quasi certaine

### C) Cotation de la gravité (G)

Tableau 22 : Cotation de la gravité (G)

Niveau	Qualification	Conséquences
1	Insignifiante	Aucun arrêt de travail
2	Mineure	Incapacité temporaire ≤ 7 jours
3	Modérée	7 jours ≤ Incapacité temporaire ≤ 20 jours
4	Majeure	Incapacité partielle permanente
5	Catastrophique	Incapacité totale ou décès

### D) Matrice de cotation du risque

Risque = Probabilité (P) × Gravité (G)

Tableau 23 : Matrice de cotation du risque

Probabilité	5	5	10	15	20	25
	4	4	8	12	16	20
	3	3	6	9	12	15
	2	2	4	6	8	10
	1	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
		Gravité				

### E) Niveaux de risques et actions requises

- **R < 8** : Risques modérés, contrôlés par les procédures courantes.
- **8 ≤ R ≤ 12** : Risques importants, nécessitant un programme de prévention à moyen terme.
- **R > 12** : Risques élevés et intolérables, nécessitant des actions immédiates pour les éliminer ou les réduire à un niveau acceptable.

Cette méthodologie permet au concessionnaire d'assurer une gestion proactive et adaptée des risques SST, garantissant la sécurité des personnes et la conformité aux normes en vigueur dans le cadre de la concession du Lot Tunis Nord.

#### 6.2.2. Dangers identifiés

Les travaux initiaux de remise en état (TIRE), les opérations de gros entretien et renouvellement (GER) des réseaux, des équipements, ainsi que les travaux d'exploitation courante, engendrent une variété de situations dangereuses. Celles-ci peuvent entraîner des accidents ou des maladies professionnelles, mettant en péril la santé et la sécurité des travailleurs et des sous-traitants. Les interventions réalisées

dans les stations de pompage, les regards et les bassins exposent particulièrement les travailleurs aux risques d'asphyxie, de noyade et d'exposition aux gaz toxiques.

Les principaux facteurs de risques identifiés sont :

- La manutention et la circulation d'équipements et de charges lourdes ;
- L'exposition à des agents chimiques (notamment le H<sub>2</sub>S) et biologiques pathogènes (bactéries, virus, moisissures...) ;
- L'utilisation d'équipements et installations électriques potentiellement défectueux ;
- Les ambiances physiques nuisibles (bruit, vibrations, poussières) ;
- Les risques liés à l'organisation du travail (coactivité, travail isolé, entreprises extérieures).

#### **1. Risques liés aux travaux initiaux de remise en état (TIRE)**

- Risques d'expositions à des gaz toxiques liés à des interventions dans des espaces confinés
- Contamination par effluents souillés, boues, déchets ;
- Risques de chutes en hauteur et en profondeur, glissades, noyade ;
- Exposition biologique (infection) et chimique (intoxication, irritation) ;
- Risques mécaniques : heurt, lombalgie, blessures ;
- Risques d'incendie ou d'explosion en espaces confinés (gaz inflammables) ;
- Risques organisationnels : travail isolé, coactivité, absence de secours.

#### **2. Risques liés aux travaux de gros entretien et renouvellement des équipements (GER)**

- Risques de nuisances sonores, contamination par pièces souillées, exposition au H<sub>2</sub>S ;
- Risques de chutes, noyade, heurt mécanique, électrocution (vieillesse des installations) ;
- Risques d'incendie-explosion (zones ATEX), coactivité, secours retardés.
- Exposition biologique (infection) et chimique (intoxication, irritation) ;
- Risques mécaniques : heurt, lombalgie, blessures, électrocution

#### **3. Risques liés aux travaux de gros entretien et renouvellement des réseaux et génie civil (GER)<sup>8</sup>**

- Risques liés à l'encombrement des postes de travail, démolition, excavation ;
- Chutes de plain-pied, en hauteur, exposition au ciment, poussières, produits de revêtement ;
- Heurts par véhicules, engins de chantier, déchets de déblais, coactivité.

#### **4. Risques liés aux travaux complémentaires (TC)**

---

<sup>8</sup> La responsabilité pour les risques liés au GER revient à l'ONAS (gestionnaire et pilote du contrat des travaux). Le rôle de AGUA pour ce type d'intervention se limite aux personnes chargées du suivi de l'avancement des travaux et leur réception.

- Travaux de construction du génie civil de l'unité de traitement bactériologique (station de mise en charge, ouvrage de filtration à sable...), installation d'équipements des unités de traitement tertiaire ;
- Risques liés à l'encombrement des postes de travail, démolition, excavation liée notamment à l'exécution des travaux de génie civil
- Heurts par véhicules, engins de chantier, déchets de déblais, coactivité.
- Stockage et usage de produits chimiques utilisés dans les procédés de déphosphatation ;
- Chutes de plain-pied, de hauteur, en profondeur, noyade (remplacement et renforcement des diffuseurs d'air dans les bassins d'aération) ;
- Contamination biologique (aérosols, surfaces souillées), intoxication (H<sub>2</sub>S), brûlures, asphyxie ;
- Électrocution par défaut d'isolement, manutention de charges lourdes, écrasement, lombalgie ;
- Risques d'incendie/explosion (gaz en espace confiné), blessures (génie civil, effondrements), heurt mécanique ;
- Nuisances sonores, coactivité, absence de secours en travail isolé.

#### **5. Risques liés aux activités d'exploitation des STEP (EXP)**

- Opérations d'exploitation des installations de la STEP (prétraitement, traitement biologique, digestion, déshydratation des boues, transport) et des stations de pompage (dégrilleurs, groupe électropompes, ...)
- Contamination biologique (air, surfaces) , asphyxie (H<sub>2</sub>S), brûlures ;
- Risques mécaniques (écrasement, cisaillement), chutes, noyade, électrocution (vieillessement, humidité) ;
- Manutention contraignante, incendie (déchets, électricité), explosion (méthane, H<sub>2</sub>S), nuisances sonores ;
- Risques liés aux interventions d'urgence en cas de panne, débordement ou by-pass des installations ;
- Risques liés à la coactivité et au travail isolé sans secours.

Cette analyse permet de mettre en place des mesures ciblées de prévention pour chaque type de travaux et chaque danger identifié, dans le but de réduire les risques à un niveau acceptable et de garantir un environnement de travail sécurisé pour toutes les personnes intervenant sur le périmètre de la concession du Lot Tunis Nord.

Le tableau ci-dessous reprend de manière synthétique les principales sources de dangers et les risques associés, selon le type de travaux effectués dans le périmètre de la concession Lot Tunis Nord.

**Tableau 24 : Les principales sources de dangers et les risques associés**

Type de Travaux	Sources de Dangers	Risques Associés
<b>TIRE</b>	Effluents, déchets souillés, manutention, petit génie civil, espaces confinés, entreprises extérieures/sous-traitants, travail isolé	Contamination biologique, intoxication chimique (H <sub>2</sub> S), chutes, noyade, électrocution, incendie/explosion, heurt, lombalgie, absence de secours
<b>GER équipements</b>	Réhabilitation, remplacement, transport équipements, espaces confinés	Nuisances sonores, contamination, H <sub>2</sub> S, chutes, noyade, heurt, électrocution, incendie/explosion (zones ATEX), absence de secours
<b>GER réseaux/génie civil<sup>9</sup></b>	Excavation, démolition, circulation engins, dépôt de déblais	Chutes, inhalation poussières, exposition au ciment/produits, heurt véhicules, coactivité
<b>Travaux Complémentaires (TC)</b>	Construction ouvrages, stockage produits chimiques, équipements, espaces confinés	*Chutes, noyade, contamination (aérosols, surfaces), intoxication H <sub>2</sub> S, brûlures, asphyxie, électrocution, écrasement, incendie/explosion, heurt, nuisances sonores, absence de secours * Chutes, inhalation poussières, exposition au ciment/produits chimiques, heurts avec les véhicules et engins, coactivité
<b>Exploitation STEP et SP (exploitation)</b>	Prétraitement, digestion, produits chimiques, transport boues, espaces confinés	Contamination biologique, intoxication H <sub>2</sub> S/chlore, écrasement, chutes, noyade, électrocution, incendie/explosion, manutention contraignante, nuisances sonores, absence de secours

### 6.2.3. Évaluation des risques SST

La matrice ci-après permet de hiérarchiser les risques : **modérés (R < 8)**, **importants (8 ≤ R ≤ 12)**, et **élevés/intolérables (R > 12)**. Les risques identifiés orienteront le plan de maîtrise présenté au chapitre suivant, combinant mesures organisationnelles, techniques, protections individuelles, formation, et signalisation.

**Tableau 25 : Matrice d'évaluation des risque SST**

Travaux / Activités	Type de Risque	Probabilité (P)	Gravité (G)	Niveau de Risque (R = P x G)
<b>Phase d'exploitation</b>	Chute et glissade	3	4	12
	Noyade	3	5	15
	Exposition à des agents biologiques pathogènes présents dans les eaux usées et boues	4	4	16
	Exposition ou intoxication liée aux gaz toxiques (H <sub>2</sub> S, chlore) et produits chimiques	4	5	20

<sup>9</sup> La responsabilité pour les risques liés au GER revient à l'ONAS (gestionnaire et pilote du contrat des travaux). Le rôle de AGUA pour ce type d'intervention se limite aux personnes chargées du suivi de l'avancement des travaux et leur réception.

Travaux / Activités	Type de Risque	Probabilité (P)	Gravité (G)	Niveau de Risque (R = P x G)
	Risques mécaniques liés aux équipements tournants, pompes et opérations de maintenance	2	3	6
	Chutes d'objet	2	3	6
	Effondrement	2	4	8
	Incendie	2	4	8
	Explosion	3	5	15
	Électrocution	3	5	15
	TMS liés aux manutentions manuelles et postures contraignantes	2	3	6
	Manutention mécanisée	2	3	6
	Circulation des engins et véhicules sur site	2	3	6
	Exposition au bruit et aux vibrations	2	2	4
	Coactivité avec les entreprises extérieures et sous-traitants	2	4	8
	Travail isolé avec risque de retard d'alerte ou d'intervention des secours	2	4	8
	Espaces confinés (asphyxie, intoxication, manque d'oxygène)	3	5	15
	Stress professionnel et fatigue liés aux interventions d'urgence ou au travail de nuit	2	3	6
<b>Phase des TIRE</b>	Chute et glissade	4	4	16
	Noyade	2	4	8
	Exposition à des agents biologiques pathogènes présents dans les eaux usées et boues	3	4	12
	Exposition ou intoxication liée aux gaz toxiques (H <sub>2</sub> S, chlore) et produits chimiques	2	3	6
	Risques mécaniques liés aux équipements tournants, pompes et opérations de maintenance	2	3	6
	Chutes d'objet	2	3	6
	Effondrement	2	4	8
	Incendie	2	3	6
	Explosion	2	5	10
	Électrocution	3	5	15
	TMS liés aux manutentions manuelles et postures contraignantes	2	3	6
	Manutention mécanisée	2	3	6

Travaux / Activités	Type de Risque	Probabilité (P)	Gravité (G)	Niveau de Risque (R = P x G)
	Circulation des engins et véhicules sur site	2	3	6
	Exposition au bruit et aux vibrations	2	3	6
	Coactivité avec les entreprises extérieures et sous-traitants	2	4	8
	Travail isolé avec risque de retard d'alerte ou d'intervention des secours	2	4	8
	Espaces confinés (asphyxie, intoxication, manque d'oxygène)	4	5	20
<b>TGER - Concessionnaire</b>	Chute et glissade	3	3	9
	Noyade	2	4	8
	Exposition à des agents biologiques pathogènes présents dans les eaux usées et boues	3	3	9
	Exposition ou intoxication liée aux gaz toxiques (H <sub>2</sub> S, chlore) et produits chimiques	3	5	15
	Risques mécaniques liés aux équipements tournants, pompes et opérations de maintenance	2	4	8
	Chutes d'objet	2	3	6
	Effondrement	2	4	8
	Incendie	2	3	6
	Explosion	2	5	10
	Électrocution	3	5	15
	TMS liés aux manutentions manuelles et postures contraignantes	2	3	6
	Manutention mécanisée	2	3	6
	Circulation des engins et véhicules sur site	2	3	6
	Exposition au bruit et aux vibrations	2	3	6
	Coactivité avec les entreprises extérieures et sous-traitants	2	4	8
	Travail isolé avec risque de retard d'alerte ou d'intervention des secours	2	4	8
	Espaces confinés (asphyxie, intoxication, manque d'oxygène)	4	5	20
<b>TGER - ONAS</b>	Chute et glissade	2	3	6
	Noyade	2	3	6

Travaux / Activités	Type de Risque	Probabilité (P)	Gravité (G)	Niveau de Risque (R = P x G)
	Exposition à des agents biologiques pathogènes présents dans les eaux usées et boues	2	4	8
	Exposition ou intoxication liée aux gaz toxiques (H <sub>2</sub> S, chlore) et produits chimiques	2	4	8
	Risques mécaniques liés aux équipements tournants, pompes et opérations de maintenance	2	3	6
	Chutes d'objet	2	3	6
	Effondrement	2	4	8
	Incendie	2	3	6
	Explosion	2	5	10
	Électrocution	2	5	10
	TMS liés aux manutentions manuelles et postures contraignantes	2	3	6
	Manutention mécanisée	2	3	6
	Circulation des engins et véhicules sur site	4	4	16
	Exposition au bruit et aux vibrations	2	3	6
	Coactivité (entreprises ext.)	2	4	8
	Travail isolé avec risque de retard d'alerte ou d'intervention des secours	2	4	8
	Espaces confinés (asphyxie, intoxication, manque d'oxygène)	4	5	20
<b>Travaux Complémentaires (TC)</b>	Chute et glissade	3	4	12
	Noyade	3	5	15
	Exposition à des agents biologiques pathogènes présents dans les eaux usées et boues	4	4	16
	Exposition ou intoxication liée aux gaz toxiques (H <sub>2</sub> S, chlore) et produits chimiques	2	4	8
	Risques mécaniques liés aux équipements tournants, pompes et opérations de maintenance	2	3	6
	Chutes d'objet	2	3	6
	Effondrement	2	4	8
	Incendie	2	4	8
	Explosion	2	5	10
	Électrocution	3	5	15

Travaux / Activités	Type de Risque	Probabilité (P)	Gravité (G)	Niveau de Risque (R = P x G)
	TMS liés aux manutentions manuelles et postures contraignantes	2	3	6
	Manutention mécanisée	2	3	6
	Circulation des engins et véhicules sur site	3	4	12
	Exposition au bruit et aux vibrations	2	3	6
	Coactivité (entreprises ext.)	2	4	8
	Travail isolé avec risque de retard d'alerte ou d'intervention des secours	2	4	8
	Espaces confinés (asphyxie, intoxication, manque d'oxygène)	4	5	20

## 7. PLANS DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE

Ce chapitre définit la démarche méthodologique adoptée pour la planification, la mise en œuvre et le suivi des mesures environnementales et sociales visant à prévenir, atténuer, corriger ou compenser/restaurer les impacts négatifs générés par les activités de la concession sur l'environnement naturel et humain. Il encadre également les actions destinées à améliorer continuellement la performance environnementale et sociale du concessionnaire.

Le PGES constitue un outil opérationnel structuré, aligné sur les exigences réglementaires nationales, les engagements contractuels avec l'ONAS, ainsi que sur les normes de performance environnementale et sociale de la Société Financière Internationale (SFI/IFC), les Directives Environnementales, Sanitaires et Sécuritaires (EHS Guidelines) du Groupe de la Banque mondiale. Il reflète l'engagement de l'entreprise en faveur de la prévention de la pollution, de la gestion durable des ressources, de la sécurité des travailleurs et de l'amélioration continue de la performance environnementale et sociale.

Le PGES intègre également une approche fondée sur la hiérarchisation des mesures d'atténuation (éviter, réduire, compenser), le principe d'amélioration continue, ainsi qu'une approche préventive basée sur les risques environnementaux, sociaux, sanitaires et sécuritaires identifiés dans le cadre de la concession.

### 7.1. Démarche méthodologique de gestion

Afin d'assurer une gestion proactive, cohérente et efficace des impacts environnementaux et sociaux identifiés au cours des études, le Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) est décliné en Plans d'Action Environnementaux et Sociaux (PAES) spécifiques. Ces plans constituent des instruments opérationnels ciblés, élaborés en fonction de la nature, de l'ampleur et de la criticité des risques et impacts recensés, conformément aux principes du Cadre Environnemental et Social (CES) du Groupe de la Banque mondiale, aux Normes de Performance de la SFI (IFC) et aux Directives Environnementales, Sanitaires et Sécuritaires (EHS Guidelines) applicables au secteur de l'eau et de l'assainissement.

Cette approche tient également compte de la hiérarchie des mesures d'atténuation, privilégiant successivement l'évitement des impacts, leur réduction à la source, leur maîtrise opérationnelle, puis, lorsque nécessaire, les mesures compensatoires appropriées.

Chaque PAES suit une approche orientée vers les résultats et comprend les éléments suivants :

- Des objectifs à atteindre ;
- Des mesures et actions concrètes pour prévenir, réduire ou compenser les risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du Projet ;
- Des indicateurs de suivi pour mesurer l'efficacité des actions mises en œuvre ;
- Une répartition des rôles entre les acteurs concernés (concessionnaire, prestataires, autorités, etc.) ;
- Un planning de mise en œuvre ;
- Des modalités de suivi, d'évaluation et de reporting.

Les principaux PAES prévus dans le cadre du présent SGES sont les suivants :

- Plan de prévention de la pollution (eau, air, sol) ;
- Plan de surveillance et de suivi ;
- Plan de gestion des déchets (y compris les boues d'épuration) ;
- Plan de gestion des matières dangereuses ;
- Plan de gestion des entreprises extérieures (EE) ;
- Plan de formation et sensibilisation environnementale et sociale ;
- Plan de gestion des situations d'urgences ;
- Plan de préparation et de réponse aux situations d'urgence environnementale et sanitaire (déversements, by-pass, incendie, fuite de gaz, pollution accidentelle) ;
- Plan de gestion de la santé et sécurité au travail (SST) ;
- Plan de gestion de la circulation et de la sécurité des riverains ;
- Plan de gestion des travailleurs ;
- Plan de gestion des espaces confinés et des atmosphères dangereuses ;
- Plan d'action pour la lutte contre les RISQUES EAS/HS et la VBG ;
- Plan de gestion des nuisances olfactives et de la qualité de l'air.

L'intégration de ces PAES dans le SGES permet une gestion structurée et systématique des risques, et favorise une amélioration continue de la performance environnementale et sociale du projet. Ces plans font l'objet d'un processus de suivi régulier, assorti d'audits internes et, le cas échéant, d'évaluations indépendantes. Les enseignements tirés du suivi sont utilisés pour ajuster les plans, renforcer les dispositifs de contrôle et garantir la conformité permanente aux exigences nationales, contractuelles et internationales, notamment celles de la Banque mondiale.

## **7.2. Plan de prévention de la pollution**

La prévention de la pollution constitue une composante essentielle de la gestion environnementale dans le cadre de la Concession Lot Tunis Nord. Elle vise à réduire au minimum les impacts environnementaux négatifs générés par les activités d'exploitation des ouvrages d'assainissement et des travaux, tout en respectant les exigences légales et contractuelles, et en optimisant la performance environnementale globale.

Ce plan couvre les différentes sources potentielles de pollution associées aux activités d'exploitation, de maintenance, de transport des boues, de curage, de stockage des matières dangereuses et de réalisation des travaux complémentaires.

### **7.2.1. Objectifs du plan**

Les objectifs poursuivis par ce plan sont multiples et interdépendants :

- Préserver l'environnement naturel par la prévention, la réduction ou la maîtrise des effets nuisibles des activités de la concession ;
- Assurer la conformité avec la législation tunisienne relative à la protection de l'environnement, ainsi qu'avec les normes internationales en vigueur ;
- Optimiser l'utilisation des ressources naturelles, notamment l'énergie et les matières premières, dans une logique d'efficacité et de durabilité ;
- Influencer positivement les pratiques de travail au sein de la concession pour éviter toute pollution accidentelle ou chronique ;
- Réduire les risques d'incidents environnementaux pouvant entraîner des responsabilités juridiques ou financières ;
- Maintenir des relations harmonieuses avec les parties prenantes, notamment les riverains et autorités locales, en garantissant un cadre environnemental sain ;
- Améliorer la maîtrise des coûts d'exploitation en évitant les surcoûts liés à la gestion des pollutions non anticipées.

### **7.2.2. Approche de gestion**

La démarche repose sur la mise en œuvre de mesures préventives adaptées et proportionnées aux risques identifiés. Ces mesures visent à maintenir les niveaux de pollution potentielle dans des limites acceptables. La prévention passe également par une « veille active », impliquant des contrôles réguliers et des indicateurs de suivi pour s'assurer de l'efficacité des dispositifs installés.

Cette démarche préventive repose également sur l'application des bonnes pratiques internationales en matière d'exploitation des systèmes d'assainissement, notamment la maintenance préventive des équipements, la réduction des rejets à la source, la gestion sécurisée des produits chimiques et la maîtrise des situations d'urgence environnementale.

### **7.2.3. Contenu et structure du plan**

Ce plan s'inscrit dans la continuité du diagnostic des aspects environnementaux significatifs identifiés lors de l'évaluation des risques et impacts environnementaux et sociaux réalisée précédemment. Il décrit, de manière détaillée, les actions à entreprendre pour la prévention et la mitigation des impacts environnementaux. Le contenu est présenté sous forme de tableau synthétique, qui permet de suivre, phase par phase, la mise en œuvre effective des actions prévues.

**Tableau 26 : PLAN DE PRÉVENTION DE LA POLLUTION – Phase travaux**

Activités	Description de l'impact potentiel	Composante du milieu impactée	Significativité de l'impact <sup>10</sup>	Mesures d'atténuation	Moyens de maîtrise	Responsabilité	Calendrier de mise en œuvre
<b>Circulation des engins et véhicules</b>	Pollution de l'air par les poussières et gaz d'échappement	Air	<b>Modéré</b>	Limitation de la vitesse des engins sur les pistes non goudronnées.	Chauffeurs bien informés (panneau de limitation de vitesse) et sensibilisés pour l'application	Entreprise Extérieure (EE) chargée des travaux, sous la responsabilité de la société de Concession - AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT	Pendant toute la durée des travaux
				Stockage des matériaux à l'abri du vent dominant et de la circulation.	Zones de stockage délimitées et protégées.		
				Utilisation d'engins et véhicules en bon état et conformes aux normes d'émissions.	Attestations de visite technique en cours de validité ; Suivi des entretiens des véhicules.		
				Optimisation des itinéraires et limitation des déplacements inutiles afin de réduire la pollution atmosphérique, les nuisances sonores et la consommation de carburant.	Planification efficace des itinéraires.		
				Extinction des moteurs lors des arrêts prolongés.	Sensibilisation des conducteurs à l'extinction des moteurs.		
				Limitation des travaux aux zones strictement concernées.	Sensibilisation et information des conducteurs.		
<b>Action de curage, de</b>	Nuisances olfactives	Air	<b>Significatif</b>	- Information préalable aux riverains. - Surveillance continue	Planification efficace et optimisation du	EE sous la responsabilité de la société de	Pendant toute la durée des travaux

<sup>10</sup> Cf. Chapitre 6

Activités	Description de l'impact potentiel	Composante du milieu impactée	Significativité de l'impact <sup>10</sup>	Mesures d'atténuation	Moyens de maîtrise	Responsabilité	Calendrier de mise en œuvre
<b>vidange, désodorisation</b>					phasage des interventions	Concession - AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT	
<b>Utilisation des engins, des véhicules et des équipement</b>	Épuisement des ressources énergétiques (électricité, carburants)	Ressources	<b>Modéré</b>	Réaliser des entretiens périodiques des équipements pour optimiser la consommation de l'énergie	Enregistrement de la vérification et de contrôle des équipements.	EE sous la responsabilité de la société de Concession - AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT	Pendant toute la durée des travaux
				Utiliser des équipements peu consommateurs d'énergie	Fiches techniques des équipements.		
				Optimiser l'utilisation des équipements et du carburant	Sensibilisation des travailleurs et conducteurs des engins aux bonnes pratiques de conduites.		
	Nuisances sonores et perturbation du cadre de vie	Qualité de vie	<b>Significatif</b>	Respect des horaires de travail (interdiction des transports et travaux nocturnes-sauf en cas d'urgence ou de nécessité opérationnelle dûment justifiée).	Horaires de travail affichés.	EE sous la responsabilité de la société de Concession - AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT	Pendant toute la durée des travaux
				Maintenance régulière des engins pour limiter le bruit.	Fiches de contrôle des visites techniques. Plan de planification des maintenances.		
				Réduction du fonctionnement simultané des machines motorisées.	Planification des travaux adéquate. Signalisation et sensibilisation.		

Activités	Description de l'impact potentiel	Composante du milieu impactée	Significativité de l'impact <sup>10</sup>	Mesures d'atténuation	Moyens de maîtrise	Responsabilité	Calendrier de mise en œuvre
				Sensibilisation des conducteurs à l'usage des avertisseurs sonores.	Signalisation et consignes de limitation de bruit. ¼ h de sensibilisation HSE.		
<b>Génération des déchets (chantiers, STEP, SP)</b>	Contamination due à la mauvaise gestion des déchets	Sol et eaux de surface et souterraines	<b>Modéré</b>	Mise en place d'un plan de gestion des déchets (tri, collecte, stockage, transport et élimination).	Plans de gestion communiqué ; Sensibilisation autour du plan de gestion des déchets.	EE sous la responsabilité de la société de Concession - AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT	Pendant toute la durée des travaux
				Stockage temporaire des déchets dans des zones prévues à cet effet.	Bacs et containers étanches installés et signalés sur site.		
				Nettoyage du site à la fin des travaux. Interdiction du brûlage ou de l'abandon des déchets sur site ou dans le réseau d'assainissement.	Fiches de suivi des déchets. Contrôle et audit interne. Contrôles réguliers de conformité environnementale et traçabilité des déchets évacués.		
<b>Rejets hydriques (By-pass, fuites, déversements accidentels)</b>	Dégradation de la biodiversité des milieux aquatiques	Biodiversité	<b>Significatif</b>	Stockage sécurisé des carburants, huiles et autres MD avec système de rétention.	Zones de stockage étanches et équipées de barrières de rétention.	EE sous la responsabilité de la société de Concession - AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT	Pendant toute la durée des travaux
				Présence d'équipements de sécurité pour intervention rapide. Disponibilité permanente de kits antipollution et de moyens de confinement des déversements accidentels.	Équipements d'intervention disponibles sur site. Contrôle inopiné.		

Activités	Description de l'impact potentiel	Composante du milieu impactée	Significativité de l'impact <sup>10</sup>	Mesures d'atténuation	Moyens de maîtrise	Responsabilité	Calendrier de mise en œuvre
				Réalisation des vidanges et lavages des engins en dehors du chantier.	Fiches de suivi des vidanges et lavages.		
				By-pass interdit sauf en dernier recours, après notification et justification technique sous l'accord préalable de l'ONAS.	Optimisation du phasage des interventions sur les équipements et ouvrages afin d'assurer la continuité opérationnelle.		

**Tableau 27 : PLAN DE PRÉVENTION DE LA POLLUTION – Phase exploitation**

Activités	Description de l'impact potentiel	Composante du milieu impactée	Significativité de l'impact <sup>11</sup>	Mesures d'atténuation	Moyens de maîtrise	Responsabilité	Calendrier de mise en œuvre
Traitement des eaux usées	Nuisances olfactives dues aux odeurs de H <sub>2</sub> S	Air	Modéré	Limitier les émissions d'odeurs via des systèmes de désodorisation adaptés (biofiltres, traitement chimique ou charbon actif selon les ouvrages concernés) aux stations de Pompage (SP) et STEP	Suivi et mesure de l'efficacité des biofiltres au niveau des SP et de la STEP	RES et Responsable exploitation STEP/Responsable exploitation réseaux et SP	Remise en état durant la 1 <sup>ère</sup> année des TIRE pour les SP et pour la STEP.
				Assurer une gestion adéquate des boues et des déchets de dégrillage	Application du plan de gestion des déchets	RES et Responsable exploitation STEP/Responsable exploitation réseaux et SP/ responsable maintenance	* Contrôle des boues 1fois/semaine. * Contrôle évacuation des déchets 1 fois/semaine
				Entretien périodique des installations	Mise en place et suivi du plan de surveillance	RES et Responsable exploitation STEP/Responsable exploitation réseaux et SP	En fonction du planning d'entretien
	Dégradation du milieu récepteur par le rejet accidentel d'eaux brutes ou des eaux traitées non conformes	Biodiversité : Faune & Flore	Modéré	Limitier le nombre et de la durée de recours au by-pass en cas d'accident en cas de nécessité absolue (urgence majeure) avec accord préalable des organismes concernés.	Autorisation des organismes concernés ; Planning des travaux avec le nombre et la durée prévus de recours au by-pass.	Responsables de la STEP/SP	Pendant la durée accordée pour l'intervention des travaux nécessitant un by-pass
				Prévoir des mesures spécifiques pour agir en cas de débordement dans le réseau	Plan de situation d'urgence	RES / Responsable du réseau	1 exercice à blanc/ an

<sup>11</sup> Cf. Chapitre 6

Activités	Description de l'impact potentiel	Composante du milieu impactée	Significativité de l'impact <sup>11</sup>	Mesures d'atténuation	Moyens de maîtrise	Responsabilité	Calendrier de mise en œuvre
				Mettre en place un système d'alerte et de notification rapide des incidents environnementaux auprès de l'ONAS et des autorités compétentes.			
				Assurer régulièrement la maintenance préventive et l'entretien périodique des installations	Programme de maintenance et d'entretien et Plan de surveillance	Responsables de la STEP-et du réseau et de la Maintenance et entretien	1 fois/semaine pour l'entretien 2 fois/an pour la maintenance préventive ou selon usage ou notification du constructeur
<b>Manutention, utilisation et gestion des matières dangereuses et polluantes (MDP)</b>	- Contamination des eaux par un déversement ou une fuite de polluants.  - Impact sur la biodiversité par le rejet de MDP	Eaux de surface et souterraines, biodiversité : Faune & Flore	<b>Significatif</b>	Disposer d'équipements d'intervention en cas d'accident	Contrôle interne de la présence des kits antipollution sur site	RES et Responsables de la STEP/SP-et du réseau	Avant la phase opérationnelle
				Mettre en place un Plan d'intervention rapide en cas de fuite ou d'un déversement accidentel	Plan d'intervention affiché	Responsables de la STEP/SP et du réseau	Avant la phase opérationnelle
				Assurer la maintenance et l'entretien périodiques de l'installation Stockage des produits chimiques dans des zones sécurisées, ventilées, étanches et munies de dispositifs de rétention adaptés.	Plan de surveillance Programme de maintenance et d'entretien Inspection périodique des zones de stockage et vérification des fiches de données de sécurité (FDS).	Responsables de la STEP/SP-et du réseau et de la Maintenance et entretien	1 fois/semaine pour l'entretien 2 fois/an pour la maintenance préventive ou selon usage ou notification du constructeur

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

Activités	Description de l'impact potentiel	Composante du milieu impactée	Significativité de l'impact <sup>11</sup>	Mesures d'atténuation	Moyens de maîtrise	Responsabilité	Calendrier de mise en œuvre
<b>Gestion des boues</b>	-Nuisances olfactives provenant de l'unité de traitement des boues.	Air, eaux de surface et souterraines/Sol	<b>Modéré</b>	Mise en place d'un plan de gestion des boues (cf. plan de gestion des déchets) Limiter les durées de stockage temporaire des boues et assurer leur évacuation régulière vers les filières autorisées.	Contrôle interne /audit interne	RES	Avant le commencement de l'exploitation
	Contamination du sol et des eaux de surface et souterraines liée à une mauvaise gestion des boues lors des opérations de collecte, stockage temporaire, transport ou évacuation			Formation des opérateurs à la gestion des boues	Mise en place et suivi du plan de la formation ; Fiche d'évaluation des formations	RES	En fonction du programme annuel de formation et de sensibilisation
<b>Utilisation des engins, des véhicules et des équipement</b>	Pollution de l'air par les fumées et gaz d'échappement des engins	Air	<b>Modéré</b>	Extinction des moteurs lors des arrêts prolongés.	Sensibilisation des conducteurs à l'extinction des moteurs.	RES	En fonction du programme annuel de formation et de sensibilisation
	Épuisement des ressources non renouvelables	Ressource	<b>Significatif</b>	Audits énergétiques périodiques Suivi des consommations énergétiques et mise en œuvre progressive de mesures d'efficacité énergétique.	Assurer la conformité réglementaire	RES / Responsable Maintenance	1 fois/5 ans
				Contrôle des installations électriques	Assurer la conformité réglementaire	Responsable Maintenance	1 fois/semestre
Entretien et maintenance des équipements appropriés pour optimiser la consommation	Programme de maintenance et d'entretien et Plan de surveillance	Responsable Maintenance et responsables opérationnels de la	Selon le planning de maintenance préventive <sup>12</sup>				

<sup>12</sup> La fréquence est fixée selon le planning de maintenance préventive de AGUA et en tenant compte du manuel du constructeur de l'équipement (après l'achèvement des travaux d'instrumentation et des travaux TIRE)

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

Activités	Description de l'impact potentiel	Composante du milieu impactée	Significativité de l'impact <sup>11</sup>	Mesures d'atténuation	Moyens de maîtrise	Responsabilité	Calendrier de mise en œuvre
						STEP et du réseau et SP	
<b>Entretien des équipements et ouvrages</b>	Pollution due à une mauvaise gestion des déchets	Sol, eaux de surface et souterraines	<b>Significatif</b>	Mise en place d'un plan de gestion des déchets	Registre de gestion des déchets, manifeste des DD, Contrôle interne /audit interne	RES	Mise à jour réglementaire
<b>Gestion des déchets divers</b>				Formation des opérateurs à la gestion des déchets	Mise en place et suivi du plan de la formation ; Fiche d'évaluation des formation	RES	Selon le plan de formation et de sensibilisation

#### 7.2.4. Indicateurs de performance du plan de prévention de la pollution

Un ensemble d'indicateur de performance environnementale et sociale du plan est regroupé dans le tableau 70 « Indicateurs de performance environnementale et sociale ».

#### 7.2.5. Budget prévisionnel indicatif de mise en œuvre du plan

La mise en œuvre effective du présent plan repose sur l'allocation de ressources financières adéquates, conformément aux exigences des Normes de Performance de la SFI et du manuel de la Banque mondiale sur les systèmes de gestion environnementale et sociale (SGES).

Le budget annuel prévisionnel prévu pour couvrir les principaux postes de dépenses nécessaires à la mise en œuvre du plan est de 11 000 TND/an.

Ce budget est indicatif et susceptible d'ajustement en fonction de l'évolution du projet.

**Tableau 28 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de prévention de la pollution**

Poste	Coût estimé (TND/an)
Acquisition et renouvellement des kits antipollution et matériaux absorbants	3 000
Entretien et contrôle des bacs de rétention et zones de stockage étanches	2 000
Signalisation environnementale et affichage réglementaire	1 500
Sensibilisation des conducteurs et opérateurs aux bonnes pratiques	1 500
Contrôle technique des véhicules et engins (visites techniques, attestations)	2 000
Suivi et traçabilité des mesures (formulaires, rapports internes)	1 000
<b>TOTAL</b>	<b>11 000 TND/an</b>

*Justificatif* : Ce budget couvre les mesures opérationnelles de prévention des pollutions atmosphériques, hydriques et des sols, notamment les dispositifs de confinement, la signalisation, le contrôle des engins et la sensibilisation des équipes. La majorité des coûts est intégrée dans le budget d'exploitation courant du concessionnaire.

### **7.3. Plan de surveillance et de suivi**

Le plan de surveillance et de suivi environnemental et social vise à garantir le respect des exigences réglementaires et des engagements environnementaux durant les phases de travaux et d'exploitation. Il repose sur des activités de contrôle, d'inspection et de mesure permettant de :

- Vérifier la mise en œuvre effective des mesures de prévention de la pollution et de gestion des risques ;
- S'assurer du respect des normes environnementales, de santé, de sécurité au travail (SST), des Normes de Performance de la SFI (notamment NP1 à NP4), des Directives Environnementales, Sanitaires et Sécuritaires (EHS Guidelines) du Groupe de la Banque mondiale ;
- Suivre la performance environnementale et sociale du projet et l'efficacité du système de gestion mis en place.
- Détecter les situations à haut risque ou à proximité des zones sensibles pour y adapter le niveau de suivi ;
- Identifier et traiter les plaintes, conflits d'usage ou perturbations sociales pouvant émerger lors de la mise en œuvre du projet.

Le suivi permet en particulier d'évaluer les impacts réels des activités, de les comparer aux prévisions initiales et d'ajuster les pratiques en temps réel pour une gestion durable et conforme des infrastructures d'assainissement.

Le plan de surveillance et de suivi repose également sur une approche préventive permettant d'identifier précocement les dérives environnementales et sociales, de déclencher les actions correctives nécessaires et d'assurer une amélioration continue de la performance E&S du concessionnaire.

#### **7.3.1. Plan de Surveillance environnementale**

Le plan de surveillance environnementale vise à contrôler l'application des mesures de maîtrise prévues dans le plan de prévention de la pollution, et à en évaluer l'efficacité. Il s'appuie sur différents types de contrôles (observations, mesures, inspections).

Le dispositif de surveillance intègre également le suivi des incidents environnementaux, des plaintes des parties prenantes, des situations d'urgence environnementale ainsi que des non-conformités identifiées lors des inspections et audits internes.

**Tableau 29 : Plan de surveillance et de suivi environnemental – Phase de travaux**

Type d'impact	Significativité de l'impact <sup>13</sup>	Milieu ou Zone à contrôler	Paramètre à contrôler	Type de contrôle	Fréquence/Cadence de contrôle	Support / Résultat	Référence normative
<b>1. Suivi de la qualité de l'air</b>							
Émissions de gaz d'échappement	Modéré	Source de combustion/pots d'échappement des engins et véhicules de transport des matériaux et des équipements	Gaz d'échappement	Contrôle de l'état de fonctionnement des moteurs, validité des certificats des visites de contrôle	1 fois au démarrage des travaux et à la fin de validité de la visite de contrôle technique ainsi qu'à chaque changement de véhicule	Formulaire de surveillance, Rapport E&S trimestriel	Bonnes pratiques et Code de la route
		Itinéraires entrepris par les camions transporteurs	Plaintes des population riveraine, Respect de l'itinéraire prédéfini, Gaz d'échappement	Suivi des plaintes	Quotidienne, pendant les travaux	Fiche d'enregistrement des plaintes,	Bonnes pratiques et Code de la route
		Zone de stationnement	Moteurs des véhicules en arrêt	Inspection visuelle et contrôle		Formulaire de surveillance Rapport E&S trimestriel	Bonnes pratiques internationales
<b>2. Suivi de l'intensité du bruit et des vibrations</b>							
Bruit et vibration	Significatif	Emprises des travaux	Respect des distances et des horaires des interventions	Inspection visuelle, Suivi des plaintes	Au démarrage des travaux et au cours des travaux En cas de plainte et périodiquement lors des travaux bruyants	Fiche d'enregistrement des plaintes, Formulaire de surveillance, Rapport E&S trimestriel Rapport de mesure acoustique	Arrêté du Maire de Tunis (2000) / Code du travail (article 152)
		Zone des travaux	Intensité du bruit	Réalisation des mesures du bruit par sonomètre			

<sup>13</sup> Cf. § 6

Type d'impact	Significativité de l'impact <sup>13</sup>	Milieu ou Zone à contrôler	Paramètre à contrôler	Type de contrôle	Fréquence/Cadence de contrôle	Support / Résultat	Référence normative
<b>3. Suivi de la qualité des eaux</b>							
Déversement accidentel ou fuite de MD	Modéré	Eaux de surface/souterraines	MES, pH, DBO, DCO, éléments azotés et phosphatés, métaux lourds, etc. Hydrocarbures totaux et coliformes fécaux, selon la nature de l'incident	Prélèvements et analyses en laboratoire spécialisé	En cas de déversement	Formulaire de surveillance, Registre des incidents et accidents, Rapport E&S trimestriel	Arrêté du 26 mars 2018
Contamination par une mauvaise gestion des déchets	Significatif	Eaux de surface/souterraines	MES, pH, DBO, DCO, éléments azotés et phosphatés, métaux lourds, etc.	Prélèvements et analyses en laboratoire spécialisé	En cas de déversement	Formulaire de surveillance, Registre des incidents et accidents, Rapport E&S trimestriel	Arrêté du 26 mars 2018
<b>4. Suivi de la qualité du sol</b>							
Contamination due à une mauvaise gestion des déchets	Modéré	Zone de tri, de collecte et de stockage des déchets	Présence de déchets au sol	Inspection visuelle	Quotidienne pendant les travaux et à la fin du chantier	Plan de gestion des déchets, formulaire de surveillance, Rapport E&S trimestriel	Bonne pratique
Déversement accidentel ou fuite de MD	Significatif	Zone de dépotage	Traces de déversement ou fuite	Inspection visuelle	Quotidienne, pendant les travaux	Formulaire de surveillance, Registre des incidents et accidents,	Bonne pratique

Type d'impact	Significativité de l'impact <sup>13</sup>	Milieu ou Zone à contrôler	Paramètre à contrôler	Type de contrôle	Fréquence/Cadence de contrôle	Support / Résultat	Référence normative
		Zone de manutention ou de stockage	Présence de fuites, état des contenants, disponibilité des dispositifs de rétention	Inspection visuelle et contrôle de conformité	Quotidienne pendant les travaux	Rapport E&S trimestriel	
<b>5. Suivi de la consommation énergétique (composante ressource)</b>							
Épuisement d'une ressource naturelle non renouvelable	Modéré	Zone des travaux	Consommation électrique et de carburant Consommation spécifique par activité ou équipement lorsque applicable	Enregistrement des consommations	Quotidienne	Formulaire de surveillance, Rapport E&S trimestriel (Annexe 3)	Bonne pratique
<b>6. Suivi des incidents SST et quasi-accidents</b>							
Accidents de travail, quasi-accidents et situations dangereuses	Significatif	Zones de travaux, STEP, stations de pompage, réseaux, zones de circulation et de manutention	Nombre d'accidents avec et sans arrêt, quasi-accidents, incidents SST, taux de fréquence, taux de gravité, disponibilité et utilisation des EPI, respect des procédures SST	Inspections SST, analyse des incidents, enquêtes terrain, audits HSE, contrôle documentaire	Quotidienne pour les inspections, immédiate en cas d'incident, consolidation mensuelle	Registre SST, fiches d'incident, rapports d'enquête, rapports E&S trimestriels, plans d'actions correctives	Code du travail tunisien, Directives EHS Banque mondiale, NP2 de la SFI

**Tableau 30 : Plan de surveillance et de suivi environnemental – Phase d'exploitation**

Type d'impact	Significativité de l'impact <sup>14</sup>	Milieu ou Zone à contrôler	Paramètre à contrôler	Type de contrôle	Fréquence/Cadence de contrôle	Support / Résultat	Référence normative
<b>1. Suivi de la qualité de l'air</b>							
Dégagement d'odeurs (H2S)	Modéré	- Au niveau de la SP : à la sortie du biofiltres. et/ou systèmes de désodorisation - Au niveau de la STEP : à la sortie des biofiltres et à la sortie du système d'extraction d'air et zone d'évacuation des boues	Concentration en H2S/ Nuisances olfactives dues aux odeurs de H <sub>2</sub> S	Mesure des polluants - Contrôle de l'état de fonctionnement des biofiltres	Quotidienne et fonction du programme de monitoring environnemental	Journal d'exploitation, Rapport d'audit, Rapport E&S trimestriel (Compte-Rendu technique)	Annexe 2 du Contrat
<b>2. Suivi de la qualité des eaux</b>							
Déversement accidentel ou fuite de MD	Significatif	Eaux de surface/souterraines	MES, pH, DBO, DCO, éléments azotés et phosphatés, métaux lourds, etc.	Prélèvements et analyses en laboratoire spécialisé	En cas de déversement	Journal d'exploitation, Registre des incidents et accidents, Rapport E&S trimestriel (Compte-Rendu technique)	Arrêté du 26 mars 2018
Contamination par une mauvaise gestion des déchets	Modéré	Eaux de surface/souterraines	MES, pH, DBO, DCO, éléments azotés et phosphatés, métaux lourds, etc.	Prélèvements et analyses en laboratoire spécialisé	En cas de déversement	Journal d'exploitation, Registre des incidents et accidents, Rapport E&S trimestriel (Compte-Rendu technique)	Arrêté du 26 mars 2018

<sup>14</sup> Cf. Chapitre 6

Type d'impact	Significativité de l'impact <sup>14</sup>	Milieu ou Zone à contrôler	Paramètre à contrôler	Type de contrôle	Fréquence/Cadence de contrôle	Support / Résultat	Référence normative
Dégradation des milieux récepteurs suite à un by-pass d'effluents bruts ou rejet d'effluents traités non-conformes	Modéré	Point de rejet de la STEP	Volumes d'effluents by-passés ou traités non conformes	Mesure	Quotidienne + En cas de by-pass d'effluents bruts ou rejet d'effluents traités non-conformes	Journal d'exploitation, Registre des incidents et accidents, Rapport E&S trimestriel (Compte-Rendu technique)	Annexe 2 du Contrat
			Charges polluantes (Physico-chimique et bactériologique) des effluents Concentration en azote, phosphore, MES, DBO5, DCO et paramètres microbiologiques	Mesure	Quotidienne + En cas de by-pass d'effluents bruts ou rejet d'effluents traités non-conformes		
<b>3. Suivi de la qualité du sol</b>							
Contamination due à la mauvaise gestion des déchets	Significatif	Zone de tri, de collecte et de stockage des déchets	-Conformité au plan de gestion des déchets -Efficacité du plan de gestion des déchets Traçabilité des déchets dangereux et conformité des filières d'élimination	Contrôle et inspection visuelle	Quotidienne, en fonction du programme des inspections	Plan de gestion des déchets, Journal d'exploitation, Rapport E&S trimestriel (Compte-Rendu technique)	Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires (EHS) - General EHS Guidelines de la BM- Section gestion des déchets
Déversement accidentel ou fuite de matières dangereuses ()	Significatif	Zone de dépotage	Traces de déversement ou fuite- Disponibilité et application de l'absorbant adapté	Contrôle et inspection visuelle	Quotidienne, en fonction du programme des inspections, lors et après les opérations de dépotage	Journal d'exploitation, Registre des incidents et accidents, Rapport E&S	Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires (EHS) - General EHS Guidelines de la

Type d'impact	Significativité de l'impact <sup>14</sup>	Milieu ou Zone à contrôler	Paramètre à contrôler	Type de contrôle	Fréquence/Cadence de contrôle	Support / Résultat	Référence normative
		Zone de manutention ou de stockage des DM	Présence des kits antipollution et conformité des zones de rétention			trimestriel (Compte-Rendu technique)	BM- Section gestion des déchets
<b>4. Suivi de la consommation énergétique</b>							
Épuisement d'une ressource naturelle non renouvelable	Significatif	STEP et SP	Consommation électrique et de carburant Suivi des consommations anormales ou dérives énergétiques	Enregistrement des consommations	Quotidienne	Journal d'exploitation, Rapport E&S trimestriel	Bonne pratique
<b>5. Suivi des plaintes et nuisances riveraines</b>							
Plaintes des riverains liées aux odeurs, bruit ou débordements	Significatif	Zones riveraines des STEP, SP et réseaux	Nombre, nature et délai de traitement des plaintes	Analyse des registres de plaintes et visites terrain	Mensuelle et en cas de plainte	Registre des plaintes, Rapport E&S trimestriel	PMPP / Mécanisme de gestion des plaintes

### **7.3.2. Plan de surveillance et de suivi Santé et Sécurité au Travail (SST)**

#### **7.3.2.1 Objectif**

Le présent plan vise à garantir la conformité des activités de la concession avec les exigences réglementaires nationales, les engagements contractuels, ainsi que les normes internationales en matière de santé et de sécurité au travail. Il permet de :

- Suivre l'application effective des mesures SST prévues,
- Évaluer leur efficacité,
- Mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires,
- Assurer une amélioration continue du système SST à travers des indicateurs de performance traçables.

Le dispositif de surveillance SST couvre également les entreprises sous-traitantes et les prestataires intervenant sur les ouvrages de la concession, conformément aux exigences de la NP2 de la SFI relatives aux travailleurs contractuels.

La surveillance repose sur des méthodes adaptées à la nature des risques (examens visuels, mesures instrumentales, analyses de l'environnement de travail, audits internes, etc.) et couvre l'ensemble des dimensions organisationnelles, techniques et humaines du dispositif SST.

#### **7.3.2.2 Surveillance et suivi des travaux, des installations et des équipements**

Le suivi technique porte sur les éléments suivants :

- Disponibilité et application effective des procédures opérationnelles (permis de travail, consignation, autorisations spécifiques, etc.) sur le terrain ;
- Contrôle réglementaire des équipements et installations critiques (équipements sous pression, dispositifs de levage, réseaux électriques, systèmes de lutte contre l'incendie, etc.) avec vérification des rapports de conformité ;
- Vérification de la disponibilité et du bon état des équipements de secours et d'urgence (douches de sécurité, lave-yeux, extincteurs, kits anti-déversement, appareils respiratoires isolants, trousse de premiers secours, dispositifs de sauvetage en espaces confinés, etc.) ;
- États de calibration et de bon fonctionnement des instruments de mesure SST (détecteurs de gaz, sonomètres, luxmètres, thermomètres, etc.) ;
- Conformité, état et utilisation effective des équipements de protection individuelle (EPI) adaptés aux risques identifiés ;
- Surveillance de la performance des entreprises extérieures quant à leur respect des exigences SST contractuelles, en lien avec les plans de prévention spécifiques et les évaluations des entreprises utilisatrices (EU).

#### **7.3.2.3 Surveillance du milieu de travail**

Cette surveillance est réalisée à travers :

- Contrôles périodiques de l'environnement de travail, incluant les paramètres critiques suivants :

- Concentrations de gaz toxiques (H<sub>2</sub>S, CO, etc.) et inflammables (CH<sub>4</sub>, etc.) ;
- Niveaux de bruit (en dB(A)) ;
- Température, humidité et qualité de ventilation dans les espaces confinés ou locaux techniques ;
- Éclairage lumineux (lux) ;
- Utilisation d'équipements de mesure certifiés et de protocoles reconnus au niveau international ;
- Archivage des résultats et de la documentation associée pour vérification en cas d'inspection.

#### 7.3.2.4 Le contrôle de la santé des travailleurs

Ce volet est assuré en collaboration avec le service de santé au travail, et comprend :

- **Visites médicales obligatoires** (embauche, périodiques, de reprise) pour tous les travailleurs, y compris ceux des sous-traitants ;
- **Surveillance médicale renforcée** pour les personnels exposés à des agents chimiques dangereux (ex. : CMR), biologiques de groupe 3 ou 4, ou à des ambiances nocives (bruit, chaleur, etc.) ;
- Mise en place d'un suivi spécifique des risques psychosociaux liés au stress professionnel, au travail de nuit, aux interventions d'urgence et au travail isolé ;
- **Vaccinations préventives**, si applicables, selon les recommandations du médecin du travail ;
- **Conservation des dossiers médicaux et preuves de suivi**, dans le respect de la confidentialité et de la réglementation en vigueur.

#### 7.3.2.5 La formation des travailleurs

Le suivi porte sur la compétence opérationnelle des travailleurs, notamment :

- Habilitations obligatoires pour les postes à risques spécifiques (électriciens, caristes, travaux en hauteur ou en espaces confinés, etc.) ;
- Formations théoriques et pratiques obligatoires : sécurité incendie, secourisme, procédures d'évacuation, port des EPI, etc. ;
- Formation obligatoire sur la prévention des risques d'exploitation et abus sexuels (EAS) et de harcèlement sexuel (HS) ;
- Traçabilité des formations et habilitations par la tenue d'un registre centralisé ;
- Validation de la conformité des formations du personnel des entreprises extérieures, incluant le volet EAS/HS, avant toute intervention sur site.

#### 7.3.2.6 Le suivi des accidents de travail et des maladies professionnelles (AT et MP)

Le système de gestion des événements indésirables vise à :

- Tenir à jour un registre réglementaire des AT/MP, conforme à la législation en vigueur ;
- Encourager la déclaration des quasi-accidents et situations dangereuses, grâce à un mécanisme interne simple, accessible et sans représailles ;

- Conduire des enquêtes systématiques post-incident, avec analyse des causes profondes (méthodes type arbre des causes, 5 pourquoi, etc.) ;
- Suivre les indicateurs clés SST (taux de fréquence, taux de gravité, indice de criticité, nombre de quasi-accidents, taux de participation aux formations, etc.) via des tableaux de bord périodiques, afin d'adapter les actions de prévention.

### 7.3.2.7 Indicateurs clés de performance SST (ICP-SST)

Un dispositif de suivi quantitatif est mis en place pour permettre une gestion proactive des risques SST. Cf. tableau 70 « Indicateurs de performance environnementale et sociale ».

### 7.3.2.8 Vérification et audits

Un programme de vérification et d'audit interne SST est mis en œuvre afin de s'assurer :

- De la conformité continue des installations, des équipements et des pratiques aux exigences légales et contractuelles ;
- De l'efficacité des formations et des plans d'action correctifs ;
- Du fonctionnement opérationnel des dispositifs de contrôle et d'alerte ;
- De l'application effective des mesures correctives issues des analyses d'incidents, quasi-accidents et inspections SST ;
- De la tenue rigoureuse des enregistrements nécessaires à la traçabilité des actions SST ;
- Du suivi des indicateurs clés définis dans le système de gestion E&S.

Les résultats des audits sont présentés lors de revues périodiques avec les responsables concernés, afin de valider les mesures correctives ou préventives à mettre en œuvre et de garantir l'amélioration continue du système SST.

### 7.3.2.9 Planification des contrôles et audits SST

Un calendrier annuel des audits et inspections SST est établi pour renforcer le contrôle opérationnel et organisationnel du dispositif. Il distingue :

**Tableau 31 : Planification des contrôles et audits SST**

Type de contrôle	Fréquence	Nature du contrôle	Responsable
Inspection terrain SST	Mensuelle	Checklists par poste / secteur	Responsable HSE / Responsable exploitation STEP / responsable exploitation réseau et SP
Audit interne SST	Selon planning d'audit	Vérification procédures, enregistrements, efficacité du système	Responsable HSE / Responsable E&S
Audit entreprise extérieure	Mensuelle	Vérification conformité contractuelle SST	Responsable HSE
Exercice de simulation d'urgence SST	Semestrielle	Simulation incendie, fuite chimique, intoxication H <sub>2</sub> S, sauvetage en espace confiné	Responsable HSE / Responsable E&S / Responsable Exploitation

**7.3.2.10. Correspondance entre risques SST et mesures de suivi**

Un tableau de correspondance est introduit pour assurer la traçabilité entre les risques identifiés (cf. section 6 du SGES) et les mesures ou indicateurs de suivi :

**Tableau 32 : Correspondance entre risques SST et mesures de suivi**

Type de Travaux	Sources de Dangers	Risques SST Associés	Mesures de prévention / suivi associées
<b>TIRE</b> (Travaux Initiaux de Remise en État)	Effluents, déchets souillés, espaces confinés, petit génie civil, manutention, travail isolé, sous-traitants	Contamination biologique, intoxication H <sub>2</sub> S, chutes, noyade, électrocution, incendie/explosion, heurt, TMS, absence de secours	Analyse de risques préalable, EPI adaptés, protocoles espaces confinés, détection gaz, balisage des zones, dispositif d'alerte pour travail isolé, coordination inter-entreprises
<b>TGER équipements</b> (Travaux de Gros Entretien et de Renouvellement – équipements)	Réhabilitation d'équipements, transport, espaces confinés, énergie électrique	Nuisances sonores, H <sub>2</sub> S, chutes, noyade, électrocution, heurt, incendie/explosion (zones ATEX), contamination, absence de secours	Plan de prévention, consignation électrique, zones ATEX signalées, balisage, port des EPI, capteurs de gaz, dispositifs anti-chute, mesures de bruit
<b>Travaux Complémentaires (TC)</b>	Construction d'ouvrages en génie civil, produits chimiques, espaces confinés, équipements lourds	Travail en élévation, Chutes, noyade, H <sub>2</sub> S, brûlures, contamination, électrocution, écrasement, asphyxie, incendie/explosion, heurts, nuisances sonores, absence de secours	Fiches de données sécurité, procédures chimiques, ventilation, EPI, détection gaz, surveillance d'atmosphère, formations spécifiques, plan d'évacuation, protection antichute, contrôle tension électrique
<b>Exploitation</b> (Exploitation STEP, SP et réseaux)	Prétraitement, traitement biologique digestion, traitement des boues, transport des boues, produits chimiques, travail en espaces confinés	Contamination biologique, intoxication H <sub>2</sub> S/chlore, écrasement, chutes, noyade, électrocution, incendie/explosion, manutention contraignante, nuisances sonores, absence de secours Stress professionnel, fatigue opérationnelle et risques psychosociaux liés aux interventions d'urgence ou au travail de nuit	Plan de maintenance, procédures d'exploitation sécurisées, détection continue (gaz, chlore), EPI, contrôles médicaux périodiques, ergonomie poste, formations et sensibilisation STEP/SP, systèmes de surveillance Organisation des rotations, limitation du travail isolé, suivi médical renforcé, sensibilisation aux risques psychosociaux et dispositif d'assistance en cas de stress ou fatigue excessive

### 7.3.3. Suivi social et acceptabilité du projet

En complément du plan de surveillance Santé et Sécurité au Travail (SST) présenté en section 7.3.2, le présent SGES intègre un dispositif de suivi social visant à documenter et anticiper les impacts humains directs du projet. Ce volet répond aux exigences de performance de la SFI (notamment NP1, NP2 et NP4) ainsi qu'aux bonnes pratiques internationales en matière d'acceptabilité sociale, d'équité et de gestion des plaintes.

Il couvre notamment les aspects suivants :

- **Perturbations pour les riverains** : bruit, poussières, nuisances olfactives, accès restreint, trafic de camions, vibrations ou conflits d'usage font l'objet d'un suivi régulier. Un registre des plaintes est mis en place sur chaque site, permettant d'enregistrer, traiter et suivre les réclamations des populations affectées.
- **Acceptabilité sociale** : des questionnaires de satisfaction sont périodiquement administrés auprès des riverains ou usagers concernés, notamment dans les zones sensibles (écoles, zones résidentielles, infrastructures sociales), afin de mesurer le niveau d'adhésion au projet et d'identifier d'éventuelles tensions sociales.
- **Groupes vulnérables** : une attention particulière est accordée aux femmes, ménages à faibles revenus, personnes âgées ou personnes handicapées, dans une logique d'inclusion. Le plan prévoit des actions de sensibilisation ciblées, un suivi des risques différenciés, et des consultations spécifiques en cas d'impacts localisés.
- **Audits sociaux ponctuels** : en complément des contrôles internes, des audits sociaux pourront être déclenchés à des moments clés (travaux majeurs, évolution du tracé, incidents signalés) pour vérifier le respect des engagements sociaux et contractuels du concessionnaire et de ses sous-traitants.

Ce dispositif assure une meilleure prise en compte des dimensions humaines et sociales du projet, en lien avec les indicateurs de performance du plan de gestion, et renforce le caractère participatif et équitable de la mise en œuvre.

### 7.3.4. Budget prévisionnel indicatif de mise en œuvre du plan de surveillance et de suivi

La mise en œuvre effective du présent plan repose sur l'allocation de ressources financières adéquates, conformément aux exigences des Normes de Performance de la SFI et du manuel de la Banque mondiale sur les systèmes de gestion environnementale et sociale (SGES).

Le budget annuel prévisionnel prévu pour couvrir les principaux postes de dépenses nécessaires à la mise en œuvre du plan est de 98 000 TND/an.

Ce budget est indicatif et susceptible d'ajustement en fonction de l'évolution du projet.

**Tableau 33 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de surveillance et de suivi**

Poste	Coût estimé (TND/an)
Analyses physicochimiques et bactériologiques (convention laboratoire)	80 000
Suivi des émissions d'odeurs H <sub>2</sub> S (mesures et équipements)	8 000
Inspections terrain et audits internes E&S	5 000
Outils de suivi, formulaires et tableaux de bord	2 000
Suivi SST (registres, indicateurs, consolidation)	3 000
<b>TOTAL</b>	<b>98 000 TND/an</b>

*Justificatif* : Ce budget est dominé par les analyses de laboratoire (80 000 TND) nécessaires au suivi réglementaire de la qualité des effluents traités, conformément aux obligations de performance contractuelles.

## 7.4. Plan de gestion des déchets

Les déchets solides générés par la gestion de la STEP (y compris les boues d'épuration), des stations de pompes ainsi que des travaux de curage du réseau d'assainissement, représentent un enjeu environnemental majeur, en raison de leurs impacts potentiels sur la santé humaine, les ressources naturelles et l'environnement. Une gestion rigoureuse est donc essentielle pour prévenir la pollution (sols, eaux, air), limiter la propagation de maladies et réduire l'empreinte écologique de l'installation, tout en assurant la protection des travailleurs, des communautés riveraines et des milieux récepteurs conformément aux exigences de la réglementation tunisienne, des Directives EHS du Groupe Banque mondiale et des Normes de Performance de la SFI.

Le présent plan couvre l'ensemble des activités de la concession, incluant la STEP, les stations de pompage, les réseaux d'assainissement, les travaux de curage, les opérations de maintenance ainsi que les activités réalisées par les sous-traitants et entreprises extérieures. Il s'applique à toutes les catégories de déchets générées durant les phases de travaux, d'exploitation, d'entretien et de renouvellement des équipements.

### A) Objectifs du plan

Ce plan vise à :

- Réduire la production de déchets à la source ;
- Organiser un tri sélectif en amont ;
- Garantir un stockage temporaire sécurisé ;
- Assurer une gestion conforme à la réglementation ;
- Favoriser la valorisation des déchets et limiter les mises en décharge ;
- Prévenir les risques sanitaires et environnementaux liés à la manipulation, au stockage, au transport et à l'élimination des déchets ;
- Suivre la performance via des indicateurs adaptés ;
- Garantir la traçabilité complète des déchets dangereux, des boues et des sous-produits de curage jusqu'à leur élimination finale.

### B) Principes directeurs

La gestion s'appuie sur les principes suivants :

- Prévention et réduction à la source ;
- Tri, collecte et stockage adaptés ;
- Transport sécurisé ;
- Traitement ou valorisation selon la nature des déchets ;
- Suivi et traçabilité.

### C) Typologie des déchets et modalités de gestion

Les différentes activités menées au sein de la STEP produisent trois grandes catégories de déchets :

- **Déchets dangereux (DD)** : Leur gestion repose sur un tri, une collecte et un stockage adaptés, tout en privilégiant l'utilisation de produits chimiques moins toxiques. Leur élimination se fait conformément à la réglementation en vigueur. Les déchets dangereux seront identifiés, étiquetés et stockés dans des zones dédiées disposant de rétention, d'une protection contre les intempéries et d'un accès sécurisé. Les équipements électroniques obsolètes sont destinés au recyclage.
- **Déchets non dangereux (DND)** : Des bacs de tri sélectif seront mis à disposition au niveau des différentes installations afin d'assurer une collecte différenciée des déchets non dangereux. Les boues issues de l'exploitation de la station d'épuration seront collectées et évacuées directement, sans stockage intermédiaire, vers la monodécharge relevant de l'ONAS, dans le respect des procédures internes et des exigences environnementales applicables. Les déchets issus des opérations de curage du réseau d'assainissement seront pris en charge par les services municipaux compétents, conformément aux conventions établies entre chaque station de pompage et la municipalité dont elle relève, selon les modalités de transport et d'élimination réglementaires, afin de prévenir tout risque de nuisance environnementale ou sanitaire. Les zones de stockage temporaire des déchets de curage devront être aménagées de manière à éviter les écoulements, les envols de déchets et les nuisances olfactives pour les riverains.
- **Déchets inertes (DI)** : Un tri sélectif permettra de distinguer les matériaux recyclables de ceux qui ne le sont pas. Les matériaux réutilisables seront stockés et exploités en fonction des besoins.

#### **D) Mise en œuvre et responsabilités**

La mise en œuvre de ce plan repose sur une répartition claire des responsabilités entre les différents acteurs :

- Le chef de travaux, les responsables d'exploitation (STEP et Réseau) et les prestataires privés assurent l'application du plan selon des responsabilités clairement définies.
- Des documents de suivi (fiches, bordereaux, registres) assurent la traçabilité et la conformité réglementaire.
- Les prestataires chargés du transport, de la collecte, du recyclage ou de l'élimination des déchets devront disposer des autorisations réglementaires requises et faire l'objet d'une évaluation préalable par le concessionnaire.
- Un échéancier encadre les actions à mettre en œuvre.

Un suivi rigoureux est assuré grâce à des indicateurs de performance, permettant d'évaluer l'efficacité des mesures mises en place. De plus, des documents de suivi (registres, procédures, fiches de sécurité, bordereaux de suivi, rapports annuels, etc.) garantissent une gestion conforme et transparente des déchets.

Enfin, un échéancier précis est défini pour la mise en œuvre de chaque action, garantissant une gestion optimisée et durable des déchets au sein de la STEP.

Ce plan s'inscrit dans une logique proactive et durable, intégrant prévention, valorisation et contrôle, afin de limiter les impacts négatifs des déchets et garantir une gestion responsable au sein de la STEP.

### **E) Estimation quantitative des déchets et filière de traitement**

Afin d'assurer une gestion anticipée, efficiente et conforme des déchets générés lors des différentes phases du projet (travaux initiaux, gros entretien/renouvellement, exploitation), une démarche d'estimation quantitative des volumes de déchets par activité est en cours, afin d'anticiper les capacités de stockage, les besoins logistiques et les filières de traitement adaptées à chaque catégorie de déchets.

Cette estimation se fera en collaboration avec les entreprises extérieures intervenantes, à travers l'élaboration de protocoles spécifiques de gestion des déchets par type de tâche et de chantier. Un tableau de prévision des volumes de déchets générés (en tonnes ou m<sup>3</sup>), ventilé par nature (DD, DND, DI) et par lot d'activité, sera intégré au Plan de Gestion une fois consolidé.

En parallèle, les types de filières de traitement ou de valorisation sont pré-identifiés comme suit :

- Déchets non dangereux (DND) et déchets inertes (DI) : ils seront gérés en coordination avec les services municipaux concernés, notamment pour la collecte et la valorisation.
- Déchets dangereux (DD) : ils seront systématiquement stockés dans des zones sécurisées et évacués par des prestataires autorisés.
- Les bordereaux de suivi des déchets dangereux seront archivés et tenus à disposition des autorités compétentes et des bailleurs pour vérification.

La liste officielle des sociétés autorisées pour la gestion des déchets dangereux est consultable sur le site de l'ANGED via le lien suivant :

[http://www.anged.nat.tn/Fevrier\\_2022Liste\\_societes\\_autorisees\\_dechets\\_dangereux.html](http://www.anged.nat.tn/Fevrier_2022Liste_societes_autorisees_dechets_dangereux.html)

Une fois les volumes estimés validés, les noms des opérateurs retenus (pour le transport, le traitement, ou la valorisation des déchets) seront précisés dans un annexe opérationnel au plan de gestion des déchets.

### **F) Gestion des boues**

Afin de garantir un environnement sain et conforme aux exigences réglementaires, la gestion des boues issues du traitement des eaux usées sera réalisée selon les bonnes pratiques applicables au secteur de l'assainissement. Ces boues, composées majoritairement de matières solides en suspension, proviennent des différentes étapes de traitement physico-chimique et/ou biologique. Elles présentent généralement une teneur en matières sèches comprise entre 3 % et 6 % selon le degré d'épaississement ou de déshydratation appliqué<sup>15</sup>.

- **Typologie des boues produites :**
  - Boues secondaires biologiques : Issues des procédés biologiques « boues activées ».
  - Boues tertiaires : ils seront générés lors du traitement tertiaire, incluant la précipitation des phosphates ou la désinfection.
- **Étapes clés de la gestion des boues à la STEP :**

---

<sup>15</sup> Source bibliographique : <https://kh.aquaenergyexpo.com/wp-content/uploads/2023/01/Characteristics-of-Wastewater-Treatment-Sludge.pdf>

La filière de gestion des boues repose sur les étapes suivantes :

1. **Traitement des boues** : Le traitement comprend :
  - a. un épaissement gravitaire, assuré par un épaisseur statique (décantation lente des boues dans un bassin cylindrique), permettant de réduire le volume des boues ;
  - b. une déshydratation mécanique, réalisée au moyen de filtres à bandes et/ou de centrifugeuses, afin d'atteindre un taux de siccité cible d'environ 18 %. Une attention particulière sera accordée à la limitation des nuisances olfactives, des écoulements accidentels et des risques sanitaires associés aux opérations de traitement, de manutention et de transport des boues.
2. **Évacuation et élimination finale** : Les boues déshydratées sont transférées automatiquement vers des bennes de transport par convoyeurs à bande. Elles sont ensuite évacuées sans stockage intermédiaire vers la monodécharge de l'ONAS, spécifiquement aménagée pour la réception et l'élimination des boues d'épuration, conformément aux exigences du contrat de concession.
3. **Contrôle et suivi environnementaux** : Un dispositif de surveillance et de suivi sera mis en place, incluant : le suivi des volumes produits et évacués, le contrôle des conditions de transport, de confinement et d'étanchéité des véhicules de transfert des boues et la tenue de registres de traçabilité.

→ Par cette approche intégrée et responsable, la société de concession AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT garantit une gestion durable et sécurisée des boues, contribuant activement à la protection de l'environnement et à la préservation de la santé publique. Le détail opérationnel de ce plan est présenté dans le tableau ci-après.

- **Rôle de l'ONAS dans la gestion des boues et coordination avec le concessionnaire :**

La gestion des boues à la STEP Choutrana 2 constitue un pilier essentiel de la performance environnementale du système d'assainissement dans le périmètre du Lot 1 Tunis Nord. Ces boues, issues du traitement biologique des eaux usées, sont prises en charge selon une filière spécifique alliant traitement sur site par le concessionnaire et élimination finale assurée par l'ONAS.

Le rôle de l'ONAS se concentre principalement sur la mise à disposition et la gestion d'une monodécharge dédiée, située à environ 1,5 km de la station. Ce site est spécifiquement conçu pour recevoir et éliminer les boues d'épuration, en conformité avec les exigences réglementaires nationales. L'ONAS est ainsi responsable de l'infrastructure de réception, du contrôle des apports entrants, de la surveillance environnementale de la mono-décharge, notamment en matière de gestion des lixiviats, des odeurs et des nuisances potentielles pour les zones avoisinantes, et de la traçabilité des volumes évacués.

Le concessionnaire AGUA Services d'Assainissement est pour sa part responsable du traitement des boues sur site. Une fois les boues traitées, leur évacuation vers la mono-décharge est assurée par camions adaptés, selon un protocole logistique encadré.

La coordination entre l'ONAS et le concessionnaire repose sur plusieurs mécanismes. Un système de double enregistrement des volumes évacués est mis en place (registres à la STEP et à la décharge), et des échanges réguliers entre les deux parties permettent d'ajuster la gestion en fonction des contraintes opérationnelles (pics de production, indisponibilités, conditions météorologiques, etc.). En cas d'anomalie ou de saturation, des mesures correctives sont définies conjointement.

Ce dispositif est encadré par les prescriptions contractuelles, la réglementation nationale (notamment la norme NT 106.20) et les exigences des bailleurs. La supervision environnementale et sociale de la filière de gestion des boues est assurée par le responsable E&S du concessionnaire, qui veille à la conformité des opérations, à la traçabilité des flux et à la remontée des données aux parties prenantes (ONAS, ANPE, etc.).

**G) Budget prévisionnel indicatif de mise en œuvre du plan de gestion des déchets**

La mise en œuvre effective du présent plan repose sur l'allocation de ressources financières adéquates, conformément aux exigences des Normes de Performance de la SFI et du manuel de la Banque mondiale sur les systèmes de gestion environnementale et sociale (SGES).

Le budget annuel prévisionnel prévu pour couvrir les principaux postes de dépenses nécessaires à la mise en œuvre du plan est de 36 000 TND/an.

Ce budget est indicatif et susceptible d'ajustement en fonction de l'évolution du projet.

**Tableau 34 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de gestion des déchets**

Poste	Coût estimé (TND/an)
Acquisition (la première année) et renouvellement des bacs de tri sélectif et conteneurs	8 000
Conventions avec prestataires autorisés pour déchets dangereux (DD)	15 000
Conventions avec municipalités pour déchets de curage (DND)	8 000
Transport et évacuation des boues vers la monodécharge ONAS	Inclus dans exploitation
Tenue des registres et bordereaux de suivi des déchets	1 000
Formation du personnel à la gestion des déchets	2 000
Audits et inspections de conformité des filières	2 000
<b>TOTAL</b>	<b>36 000 TND/an</b>

*Justificatif* : Ce budget couvre la gestion des trois catégories de déchets (DD, DND, DI), avec un accent particulier sur les conventions avec les prestataires autorisés par l'ANGED pour les déchets dangereux et les services municipaux pour les DND. Le transport des boues vers la monodécharge est pris en charge par le concessionnaire dans le cadre du contrat de concession.

**Tableau 35 : Plan cadre de gestion de déchets**

Activités	Type de déchets	Nature des déchets	Source du déchets	Risques associés <sup>16</sup>	Mesures d'atténuation	Responsabilités	Documents associés	Échéancier
Travaux initiaux de remise en état (TIRE)	DD	Huiles, filtres, équipements électriques/hydrauliques	STEP/SP	Contamination du sols et eaux par dépôt, stockage ou élimination inappropriés des déchets	Stockage sécurisé, filières autorisées, sensibilisation	Responsable exploitation STEP, responsable exploitation réseaux et SP, Responsable maintenance et responsable HSE	Registre de déchets	1ère année d'exploitation
	DND	Plastiques, métaux, bois, déchets organiques	STEP/SP	Contamination sols, nuisances visuelles et olfactives	Tri, élaboration de partenariats de recyclage		Registre de déchets	1ère année d'exploitation
Travaux GER équipements	DD	DEEE, huiles, composants usagés	STEP/SP	Contamination sols et nappes, pollution chimique	Stockage sécurisé, filières autorisées, sensibilisation, élaboration de partenariats de recyclage	Responsable exploitation STEP, responsable exploitation réseaux et SP, Responsable maintenance et responsable HSE	Procédures de transport, contrats	Toute la durée des travaux
	DND	Petits DEEE, pièces mécaniques, équipements usagés	STEP/SP	Dégradation visuelle, pollution locale	Réparation, tri, réutilisation		Registre de transport DND (annexe 18)	Toute la durée des travaux
Travaux GER réseaux (ONAS)	DD	Peintures, huiles usagées	Réseau	Contamination des sols, exposition aux substances dangereuses	Confinement, Stockage dédié, élimination réglementée Utilisation des EPI adaptés.	ONAS + Responsable exploitation STEP, responsable exploitation réseaux et SP et HSE	FDS, Registre de déchets	Toute la durée des travaux
	DND/DI	Végétaux, plastiques, papiers béton, métallique,	Réseau	Nuisances olfactives et visuelles, pollution plastique	Recyclage, décharge autorisée		ONAS, RES, Chef de chantier	Procédure tri DND
Exploitation et maintenance	DD	Produits chimiques, batteries, huiles usagées, etc.	STEP/SP	Contamination des eaux/ sol, risques chimiques (H <sub>2</sub> S, etc.)	Stockage sécurisé, élimination autorisée, application du plan de gestion des MD	Responsable exploitation STEP, responsable exploitation réseaux et SP, Responsable maintenance	Conventions avec prestataires autorisés	Toute la durée du contrat
	DND	Déchets de dégrillage, dessablage et de curage	STEP/SP/Réseau	Mauvaises odeurs, contamination locale	Tri, évacuation autorisée, Formation du personnel- Entretien préventif des équipements- Mise en œuvre d'un MGP pour le traitement des réclamations		Responsable exploitation STEP et responsable exploitation réseaux et SP, responsable maintenance, RES	Rapports STEP, SP

<sup>16</sup> Cf. Chapitre 6

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

Activités	Type de déchets	Nature des déchets	Source du déchets	Risques associés <sup>16</sup>	Mesures d'atténuation	Responsabilités	Documents associés	Échéancier
		Boues d'épuration	STEP	Dégagement d'odeurs, Nuisances sonores, risques sanitaires, pollution des sols et des eaux en cas de mauvaise manipulation ou de déversement accidentel	Formation du personnel au bonne pratique de gestion des boues- Entretien préventif des équipements- Mise en œuvre d'un MGP pour le traitement des réclamations Utilisation de véhicules étanches pour le transport des boues, contrôle des itinéraires et nettoyage régulier des zones de chargement et déchargement	Responsable exploitation STEP et responsable exploitation réseaux et SP, responsable maintenance, RES	Rapports STEP, SP	Toute la durée du contrat
			STEP	Pollution du sol ou des eaux	Utilisation de véhicules étanches- Planification optimisée- Partenariat avec prestataire autorisé			

## 7.5. Plan de gestion des matières dangereuses

La gestion des matières dangereuses sur site repose sur une approche préventive, réglementaire et opérationnelle afin de garantir la sécurité des personnes, la protection de l'environnement et la conformité aux exigences légales, aux Directives EHS du Groupe Banque mondiale ainsi qu'aux exigences des Normes de Performance de la SFI applicables à la gestion des risques chimiques et industriels.

### 7.5.1. Procédure d'achat et d'approvisionnement des matières dangereuses (MD)

Tout achat de matières dangereuses est soumis aux conditions suivantes :

- **Fiche de données de sécurité (FDS)** : Chaque produit doit obligatoirement être accompagné de sa FDS lors de l'achat.
- **Évaluation préalable** des produits, incluant :
  - Les dangers associés (toxicité, réactivité, inflammabilité, etc.) ;
  - L'identification d'alternatives moins dangereuses ;
  - La compatibilité des produits avec les conditions d'exploitation de la STEP et les autres substances présentes sur site ;
  - Les exigences de stockage ;
  - La nature des déchets générés et leurs modalités d'élimination.

### 7.5.2. Inventaire des matières dangereuses sur les lieux de travail

Un inventaire exhaustif, précis et régulièrement mis à jour des matières dangereuses présentes sur le site sera élaboré dès le démarrage de l'exploitation et maintenu tout au long de la durée du projet. Cet inventaire constitue un outil essentiel de gestion et poursuit plusieurs objectifs :

- **Identifier** l'ensemble des produits dangereux présents sur le site, en précisant leurs caractéristiques physico-chimiques, leurs quantités, leurs zones de stockage et d'utilisation ;
- Identifier les incompatibilités chimiques potentielles entre les substances stockées afin de prévenir les réactions dangereuses, incendies ou émissions toxiques accidentelles ;
- **Mettre à disposition** une base de données centralisée et actualisée regroupant toutes les substances dangereuses utilisées, manipulées ou stockées ;
- **Vérifier** la disponibilité, la conformité et la mise à jour des Fiches de Données de Sécurité (FDS) pour chaque produit, conformément aux exigences internationales (Système Général Harmonisé - SGH/GHS) ;
- **Prévenir les risques** liés à l'accumulation de produits obsolètes ou périmés en mettant en place un système d'élimination sécurisé et conforme à la réglementation nationale et aux conventions internationales applicables (Convention de Bâle notamment) ;
- **Faciliter le suivi et la traçabilité** des flux de matières dangereuses, afin d'appuyer la mise en œuvre des plans de prévention, de gestion des déchets et de réponse aux situations d'urgence.

#### Inventaire initial :

À titre d'estimation initiale, lors de la phase de démarrage de la Station d'Épuration (STEP), consécutive à la signature du contrat, il est prévu la présence d'environ 9 tonnes de polymère de floculation ZETAG

8165-AP. Ce produit sera utilisé au niveau de l'unité filtre à bande afin d'optimiser le processus de déshydratation. La consommation mensuelle est estimée à 3 tonnes/mois. Le stockage du polymère sera réalisé dans une zone ventilée, protégée contre l'humidité et équipée de dispositifs de confinement adaptés afin de prévenir tout risque de dispersion accidentelle ou de glissade lié aux déversements de poudre. La Fiche de Données de Sécurité (FDS) correspondante est jointe en Annexe 20.

En ce qui concerne les activités d'analyses chimiques et biologiques, l'ensemble des examens contractuels et réglementaires sera externalisé durant toute la période d'exploitation. Néanmoins, un suivi journalier de la qualité de l'eau sera assuré en interne à l'aide de tests en cuve.

Ces tests sont utilisés (en quantité minime) pour l'analyse des eaux usées et des eaux traitées, sont adaptés à une application sur site et en laboratoire. Ils porteront principalement sur les paramètres suivants :





- Nitrate ( $\text{NO}_3^-$ ),
- Nitrite ( $\text{NO}_2^-$ ),
- Phosphate ( $\text{PO}_4^{3-}$ ),
- Azote total.


Ces réactifs en petite quantité, en complément du flocculant, représentent l'ensemble des matières dangereuses identifiées comme présentes sur le site de la STEP durant la première phase d'exploitation.

L'inventaire sera mis à jour trimestriellement ou à chaque introduction de nouvelle substance.

Un contrôle interne sera effectué par le Responsable HSE et le responsable support technique processus.

**Tableau 36 : Tableau récapitulatif des matières présentes sur site**

Substance	Forme / Usage	Quantité estimée	Localisation	Pictogrammes de danger	Mesures particulières de stockage/manipulation	FDS disponible
ZETAG 8165-AP (flocculant polymère)	Poudre / déshydratation mécanique et décantation	9 t (stock) / 3 t (consommation mensuelle)	Zone de stockage des coagulants	Non Dangereux	Stockage au sec, éviter dispersion de poussières, port lunettes et gants	Cf. Annexe 20
Test en cuve pour le Nitrate TNT (LCK339 Nitrat/Nitrate)	Solutions / analyses rapides	1 Kit de 24 cuves	Laboratoire STEP	 H290 - Peut être corrosif pour les métaux	Manipulation avec gants, éviter contact avec métaux	Cf. Annexe 20
Test en cuve pour Nitrite TNT (LCK 341 Nitrit/Nitrite)	Solutions / analyses rapides	1 Kit de 24 cuves	Laboratoire STEP	 H315 - Provoque une irritation cutanée  H319 - Provoque une sévère irritation des yeux	Éviter contact peau/yeux, manipulation sous ventilation adaptée	Cf. Annexe 20
Test en cuve pour le Phosphate (LCK 350 Phosphat/Phosphate)	Solutions / analyses rapides	1 Kit de 24 cuves	Laboratoire STEP		Stockage séparé des produits incompatibles	Cf. Annexe 20

Substance	Forme / Usage	Quantité estimée	Localisation	Pictogrammes de danger	Mesures particulières de stockage/manipulation	FDS disponible
				H290 - Peut être corrosif pour les métaux		
Test en cuve pour l'Azote Totale (LCK 338 LatoN)	Solutions / analyses rapides	1 Kit de 24 cuves	Laboratoire STEP	 <p>H290 - Peut être corrosif pour les métaux H314 - Provoque de graves brûlures de la peau et de graves lésions des yeux</p>	Port obligatoire des EPI chimiques, manipulation prudente des réactifs corrosifs	Cf. Annexe 20

### 7.5.3. Entreposage sécurisé des matières dangereuses

L'entreposage respecte les exigences de sécurité suivantes :

- **Identification et séparation :**
  - Étiquetage clair de tous les contenants ;
  - Stockage selon la classe de danger définie dans la FDS ;
  - Utilisation de bacs de rétention pour les liquides ;
  - Séparation stricte des produits incompatibles ;
  - Affichage de la signalisation de danger conforme au SGH/GHS au niveau des zones de stockage ;
  - Stockage sécurisé des gaz en bouteilles à l'extérieur, sous abri ventilé.
- **Gestion et organisation :**
  - Mise à jour d'un registre des stocks ;
  - Rotation des produits selon la méthode « Premier Entré, Premier Sorti (PEPS) ».
- **Aménagements spécifiques :**
  - Ventilation haute et basse adaptée ;
  - Installations électriques conformes aux normes ATEX (si applicables) ;
  - Accès sécurisé (escaliers, garde-corps, planchers antidérapants) ;
  - Kit anti-pollution à disposition ;
  - Disponibilité des fiches réflexes d'urgence et des numéros de contact d'urgence dans les zones de stockage ;
  - Équipements de lutte contre l'incendie (détection, extinction, désenfumage, etc.).

### 7.5.4. Méthodes de manipulation sécurisée des matières dangereuses

Des procédures opérationnelles détaillées seront mises en œuvre pour garantir la sécurité lors de la manipulation des MD :

- Techniques sûres de transfert, dosage, reconditionnement ;
- Transport interne sécurisé des produits ;
- Limitation des quantités manipulées au strict besoin opérationnel afin de réduire les risques d'exposition et de déversement ;
- Port obligatoire des équipements de protection individuelle (EPI) adaptés ;
- Collecte, tri et stockage temporaire des déchets dangereux ;
- Respect des règles d'hygiène (lavage des mains, interdiction de manger ou fumer dans les zones de travail) ;
- Réaction appropriée en cas d'incident ou d'accident.

#### **7.5.5. Transport des matières dangereuses**

Le transport (interne et externe) des matières dangereuses et de leurs déchets est strictement conforme à la réglementation en vigueur :

- Loi n° 97-37 du 2 juin 1997 sur le transport routier des matières dangereuses : véhicule adapté, étiquetage, documents, personnel formé, etc.
- Les véhicules transportant des matières dangereuses devront disposer des équipements d'intervention d'urgence adaptés (extincteurs, absorbants, signalisation de sécurité, EPI d'urgence).
- Loi n° 96-41 du 10 juin 1996 relative à la gestion des déchets : traçabilité, modalités de collecte et élimination.

#### **7.5.6. Formation et information du personnel**

Tous les employés exposés ou susceptibles d'être exposés aux matières dangereuses recevront :

- Une formation générale sur les risques liés aux matières dangereuses ;
- Une formation spécifique sur les produits présents sur le site et les mesures de prévention et de protection associées.

Des exercices pratiques de simulation (déversement, exposition accidentelle, incendie chimique) seront organisés périodiquement afin de tester l'efficacité opérationnelle des procédures d'urgence. Des résumés visuels des FDS seront affichés aux postes de travail concernés afin d'informer les opérateurs en temps réel.

#### **7.5.7. Mesures d'urgence et intervention en cas de déversement ou d'exposition**

Des procédures spécifiques d'intervention d'urgence seront établies pour gérer efficacement les incidents :

- Inspection régulière des zones de stockage et de travail ;
- Présence d'un kit d'intervention d'urgence (barrages, absorbants, neutralisants) ;
- Disponibilité permanente des EPI d'urgence ;

- Simulations régulières de situations d'urgence (déversement, incendie, etc.).
- Premiers soins :
  - Accès facilité aux équipements de sécurité : douche oculaire, lave-œil, trousse de secours ;
  - Formation du personnel aux gestes de premiers secours adaptés aux types de produits manipulés (brûlures chimiques, inhalation, etc.) ;
  - Procédure spécifique d'isolement et de confinement des zones contaminées en cas de fuite ou de déversement accidentel.

#### 7.5.8. Rôle des prestataires externes dans la gestion des matières dangereuses

La gestion des matières dangereuses (MD) implique l'intervention de prestataires externes spécialisés. Ces prestataires jouent un rôle clé à différents stades du cycle de vie des MD, notamment pour :

- **Le transport externe** : Le transfert des matières dangereuses (réactifs, gaz, etc.) vers ou depuis le site est assuré par des transporteurs agréés disposant d'une autorisation valide pour le transport routier des MD, conformément à la loi n°97-37 du 2 juin 1997. Ils sont tenus de respecter les exigences en matière de conditionnement, étiquetage, documentation, et sécurité du personnel.
- **L'élimination des déchets dangereux issus des MD** : Les déchets générés (emballages contaminés, produits périmés ou non utilisés, absorbants souillés, etc.) sont confiés à des opérateurs agréés par l'ANGED, conformément au PGD (plan de gestion des déchets). Une traçabilité complète est assurée via les bordereaux de suivi des déchets.
- **La formation spécialisée** : Certains modules de formation du personnel en lien avec les risques chimiques, la manipulation sécurisée, ou les interventions d'urgence (ex. : déversement, exposition) peuvent être confiés à des organismes externes spécialisés.

Le choix des prestataires fait l'objet d'une vérification préalable de conformité réglementaire (autorisations, expérience, etc.), et leurs interventions sont suivies, évaluées et tracées par le Directeur technique, le Responsable exploitation STEP et le responsable exploitation réseau et station de pompage, à travers des contrats, conventions, registres de prestations et rapports de mission. Des audits ponctuels pourront être réalisés auprès des prestataires critiques afin de vérifier le respect des exigences réglementaires, contractuelles et HSE applicables aux matières dangereuses. Cette coordination permet de garantir une gestion rigoureuse, transparente et conforme des matières dangereuses, tout en renforçant la capacité opérationnelle de l'équipe sur site.

#### 7.5.9. Articulation avec le Plan de Gestion des Déchets Dangereux

Le Plan de Gestion des Matières Dangereuses (PGMD) est conçu de manière complémentaire et cohérente avec le Plan de Gestion des Déchets, (Cf. § 7.4), en particulier en ce qui concerne la catégorie des déchets dangereux (DD). Les matières dangereuses utilisées dans le cadre de l'exploitation de la STEP (réactifs chimiques, lubrifiants, solvants, etc.) peuvent générer, en fin de cycle ou en cas de déversement accidentel, des déchets classés comme dangereux et présentant des risques significatifs pour la santé humaine et l'environnement.

Ainsi, l'inventaire et le suivi des matières dangereuses constituent une source primaire d'information pour le suivi des déchets dangereux, permettant d'identifier les flux potentiels de déchets issus des opérations de stockage, de manipulation, ou encore de nettoyage des équipements. Toute matière dangereuse périmée, obsolète ou non conforme est systématiquement reclassée comme déchet dangereux et orientée vers la filière prévue dans le PGD (plan de gestion des déchets), via un prestataire autorisé par l'ANGED, avec émission des bordereaux réglementaires de suivi et archivage des preuves d'élimination ou de valorisation.

De plus, les exigences en matière de stockage sécurisé, d'étiquetage, de traçabilité, et de formation du personnel sont harmonisées entre les deux plans, afin d'éviter les redondances et de garantir une chaîne de gestion fluide, continue et réglementaire de l'approvisionnement à l'élimination finale.

Cette articulation vise à garantir une approche intégrée de la gestion des risques chimiques sur le site, en assurant la cohérence entre les mesures de prévention (plan matières dangereuses) et les actions de traitement/remédiation (plan déchets).

Le présent plan s'applique à l'ensemble des activités impliquant des matières dangereuses sur les installations de la concession, y compris la STEP, les stations de pompage, les ateliers de maintenance, les opérations de nettoyage, les activités de laboratoire et les interventions des sous-traitants et prestataires externes.

#### **7.5.10. Budget prévisionnel indicatif de mise en œuvre du plan de gestion des matières dangereuses**

La mise en œuvre effective du présent plan repose sur l'allocation de ressources financières adéquates, conformément aux exigences des Normes de Performance de la SFI et du manuel de la Banque mondiale sur les systèmes de gestion environnementale et sociale (SGES).

Le budget annuel prévisionnel prévu pour couvrir les principaux postes de dépenses nécessaires à la mise en œuvre du plan est de 17 000 TND/an.

Ce budget est indicatif et susceptible d'ajustement en fonction de l'évolution du projet.

**Tableau 37 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de gestion des matières dangereuses**

<b>Poste</b>	<b>Coût estimé (TND/an)</b>
Acquisition et renouvellement des kits anti-déversement et EPI spécifiques MD	8 000
Contrôle et mise à jour des zones de stockage (rétention, ventilation, signalétique)	3 000
Tenue et mise à jour de l'inventaire des MD et des FDS	Inclut budget exploitation
Formation spécifique à la manipulation des MD et aux gestes d'urgence	4 000
Élimination des MD périmées ou non conformes via prestataires ANGED	Inclut Plan de gestion des déchets
Simulations d'urgence spécifiques aux déversements chimiques	2 000
<b>TOTAL</b>	<b>17 000 TND/an</b>

**Tableau 38 : Plan de gestion des matières dangereuses**

Étape	Impact potentiel	Actions / Mesures d'atténuation	Fréquence	Document de suivi	Responsable
<b>1. Achat / approvisionnement</b>	Introduction de produits non conformes ou incompatibles	- Exiger FDS à jour - Évaluer la dangerosité et rechercher des alternatives - Vérifier conditions de stockage et élimination	Trimestrielle	Registre achats FDS produits	Responsable achats, Directeur technique, Responsable HSE, Responsable E&S
<b>2. Inventaire des produits</b>	Mauvaise traçabilité, confusion sur les produits présents	- Tenir à jour l'inventaire - Étiquetage clair - Localisation précise - Élimination des produits périmés	Mensuelle	Inventaire MD mis à jour	Responsable exploitation STEP/Responsable support technique processus
<b>3. Stockage</b>	Risques de fuite, incendie, pollution du sol et des eaux, incompatibilité	- Séparation par type - Bacs de rétention - Zones ventilées - Conformité aux normes - Affichage et accès contrôlé - Disponibilité des kits anti-déversement	Trimestrielle	Rapport d'inspection Fiches de stock -Vérification périodique des rétentions et étanchéité	Responsable exploitation STEP, Responsable HSE
<b>4. Manipulation</b>	Risques d'exposition, d'accident ou d'incident (brûlures, inhalation, etc.) Risque de brûlure chimique, inhalation ou réaction accidentelle	- Port EPI - Utilisation équipements adaptés - Formation spécifique - Respect des procédures - Tri des déchets générés	Semestrielle	Rapport SST, registre de sécurité	Responsable STEP, Responsable HSE
<b>5. Transport (interne / externe)</b>	Risques de déversement ou pollution pendant les transferts	- Véhicules adaptés - Personnel formé ADR - Étiquetage conforme - Suivi des bordereaux - Respect des trajets sécurisés	Mensuelle	Bordereaux de suivi Registre de transport	Responsable exploitation STEP et Responsable HSE
<b>6. Formation &amp; sensibilisation</b>	Méconnaissance des risques et procédures	- Formation initiale et continue - Affichage des FDS – Sensibilisation	Annuelle	Registre formation Fiches de présence	Responsable RH, Responsable exploitation STEP et Responsable HSE
<b>7. Gestion des urgences</b>	Pollution ou accident en cas de déversement non maîtrisé	- Procédures d'urgence - Kits d'intervention - Simulations annuelles - Formation aux premiers soins spécifiques	Semestrielle	Fiches d'inspection, rapport d'exercice	Responsable E&S, Responsable exploitation STEP, Responsable exploitation réseau et SP

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

Étape	Impact potentiel	Actions / Mesures d'atténuation	Fréquence	Document de suivi	Responsable
		- Procédure de confinement des zones impactées		Notification immédiate des incidents majeurs Disponibilité des numéros d'urgence et des FDS sur site	

## 7.6. Plan de gestion des entreprises extérieures (EE)

### 7.6.1. Introduction

Le recours à des entreprises extérieures (EE) pour l'exécution de travaux peut accentuer les risques existants liés aux activités de l'entreprise utilisatrice (EU), voire en générer de nouveaux, notamment en raison des interférences entre activités, équipements et installations sur un même site.

Une coordination étroite entre l'EU et les EE est indispensable, tant en phase préparatoire que durant l'exécution des travaux, afin d'assurer une maîtrise efficace des risques.

Chaque entité est responsable de la santé et de la sécurité de son propre personnel. Toutefois, en cas de défaillance de l'entreprise extérieure, l'entreprise utilisatrice doit prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la protection de l'ensemble des personnes présentes sur le site, conformément aux dispositions du Code du Travail relatives à la santé et à la sécurité au travail.

Il est à noter que la loi n°2025-9 du 21 mai 2025, publiée au JORT le 23 mai 2025, relative à la réglementation des contrats de travail et à l'interdiction de la sous-traitance, constitue un cadre juridique nouveau et structurant pour la gestion des entreprises extérieures. Ses dispositions devront être scrupuleusement prises en compte dans l'organisation du recours aux EE dans le cadre de la concession. Une analyse juridique spécifique est recommandée afin de préciser les implications opérationnelles de ce texte sur les modalités d'intervention des EE et d'adapter en conséquence les procédures du présent plan.

La prévention des risques d'interférence passe par des réunions préparatoires, des visites de site, et l'élaboration conjointe d'un plan de prévention.

Le présent plan s'applique à toutes les entreprises extérieures, sous-traitants, prestataires de service, fournisseurs intervenant sur site, ainsi qu'à toute entreprise réalisant des travaux, prestations ou livraisons susceptibles de générer des risques E&S, SST ou communautaires.

### 7.6.2. Critères de sélection des entreprises extérieures

Les EE sont sélectionnées selon des critères rigoureux, parmi lesquels :

- Compétence technique avérée dans le domaine d'intervention ;
- Moyens d'encadrement et de supervision mobilisables ;
- Conformité aux obligations légales et réglementaires en vigueur ;
- Ressources techniques et logistiques en matière de santé, sécurité et environnement (HSE) ;
- Capacité d'intégration dans l'organisation de l'EU ;
- Références et expériences antérieures similaires ;
- Politique active de formation et de sensibilisation HSE du personnel ;
- Historique HSE de l'entreprise extérieure, incluant les accidents, incidents, non-conformités majeures et sanctions éventuelles ;
- Capacité à produire un plan HSE, un plan de prévention et les habilitations requises avant mobilisation ;
- Engagement formel à respecter le SGES, le code de conduite, les procédures SST, les exigences EAS/HS et les règles environnementales applicables au site.

### 7.6.3. Engagements des entreprises extérieures

Chaque EE formalise ses engagements à travers un document signé. Elle s'engage à :

- Fournir une couverture médicale et sociale à son personnel ;
- Équiper chaque travailleur avec les EPI appropriés aux tâches confiées ;
- Mobiliser du personnel qualifié et habilité (électriciens, conducteurs d'engins, travailleurs en hauteur, en espaces confinés, etc.) ;
- Former ses agents aux risques spécifiques, notamment incendie et explosion ;
- Identifier visuellement son personnel (badges, tenues spécifiques) ;
- Employer des équipements et matériels conformes aux normes en vigueur ;
- Désigner un responsable sécurité dès le début du chantier et communiquer ses coordonnées à l'EU.
- Déclarer immédiatement à l'EU tout accident, quasi-accident, situation dangereuse, incident environnemental ou plainte impliquant son personnel ou ses activités ;
- Respecter les procédures de gestion des déchets, des matières dangereuses, des espaces confinés, des permis de travail et des situations d'urgence ;
- Faire signer à son personnel le code de conduite applicable au projet, incluant les engagements relatifs à l'éthique, au respect des communautés, à la prévention du harcèlement et des EAS/HS.

### 7.6.4. Inspection préalable des lieux

Avant tout début d'intervention, une inspection conjointe des zones de travail est effectuée afin de :

- Délimiter les périmètres d'intervention ;
- Identifier et signaler les zones dangereuses ou sensibles ;
- Évaluer les risques liés aux interférences entre les différentes activités ;
- Organiser de manière sécurisée la circulation des personnes et des engins.

### 7.6.5. Plan de prévention

Un plan de prévention est établi entre l'EU et chaque EE. Ce document, contractuel et obligatoire, décrit :

- Les activités prévues par l'EE ;
- L'évaluation des risques et impacts environnementaux associés ;
- Les mesures de prévention retenues (techniques, organisationnelles, formation) ;
- Le déroulement détaillé des tâches ;
- Les responsabilités et obligations de chaque partie ;
- Les modalités de contrôle, d'inspection et d'adaptation du plan ;
- Les procédures d'alerte et de gestion des situations d'urgence ;

- Les mesures de gestion environnementale applicables aux activités de l'EE, notamment déchets, bruit, poussières, rejets, matières dangereuses, circulation et protection des riverains ;
- Les modalités de notification, d'enquête et de traitement des accidents, quasi-accidents, incidents E&S et non-conformités ;
- Les exigences relatives au comportement du personnel, au code de conduite et à la prévention des EAS/HS.

Le plan de prévention est un préalable à la délivrance des permis et autorisations de travail. Pour les opérations de chargement et déchargement, un protocole de sécurité est également établi avec le transporteur.

#### **7.6.6. Formation aux consignes de sécurité**

L'EE est tenue d'informer son personnel des consignes de sécurité issues du plan de prévention, et de s'assurer que chaque intervenant ait reçu une formation adaptée.

De son côté, l'EU organise un accueil sécurité obligatoire à l'arrivée des EE sur site, incluant :

- La présentation du règlement intérieur et des consignes HSE du site ;
- L'identification des principaux risques et mesures de prévention associées ;
- L'usage des EPI obligatoires ;
- Le respect des règles environnementales (déchets, rejets, etc.) ;
- Les exigences en matière de propreté, rangement et organisation des lieux ;
- Les règles de circulation interne ;
- Les procédures d'alerte, d'évacuation et de secours.
- Les exigences relatives au code de conduite, à la prévention des EAS/HS, au respect des riverains et au traitement des plaintes éventuelles ;
- Les règles spécifiques applicables aux interventions en espaces confinés, aux travaux par point chaud, aux travaux en hauteur et à la manipulation de matières dangereuses.

Une évaluation des acquis est réalisée à l'issue de la formation. Des sessions de recyclage périodiques sont prévues pour maintenir à jour les connaissances HSE des intervenants.

#### **7.6.7. Suivi et coordination des travaux**

L'EU pilote la coordination des interventions par le biais :

- Des réunions régulières de suivi de chantier ;
- D'inspections sur le terrain ;
- Des points d'ajustement en cas d'écarts ou d'événements imprévus (travaux non planifiés, arrivée de nouveaux agents, etc.) ;
- Le suivi des actions correctives issues des inspections, audits, incidents, plaintes ou non-conformités ;

- La vérification du respect des exigences environnementales et sociales intégrées dans le plan de prévention et les clauses contractuelles.

Les EE sont tenues d'informer immédiatement l'EU de tout changement organisationnel : évolution des effectifs, intervention de sous-traitants, modification des tâches, etc.

#### 7.6.8. Évaluation des entreprises extérieures

À la fin des travaux, une évaluation est menée afin d'apprécier :

- La qualité des livrables et comptes rendus ;
- La participation aux réunions de coordination ;
- Les résultats HSE obtenus (accidents, incidents, respect des consignes) ;
- Le respect des exigences environnementales et sociales, y compris la gestion des déchets, la prévention des nuisances, le comportement du personnel, le traitement des plaintes et le respect du code de conduite ;
- Les difficultés rencontrées et leur mode de traitement.

Cette évaluation est documentée et communiquée à la direction. Elle peut influencer la reconduction de l'EE sur d'autres projets ou conduire à des mesures correctives en cas de non-conformité majeure.

#### 7.6.9. Suivi des sous-traitants

Un dispositif structuré et rigoureux est mis en place pour assurer le contrôle et le suivi de la conformité des sous-traitants aux exigences en matière de santé et de sécurité au travail (SST), comprenant les éléments suivants :

- **Audit de démarrage** : Une évaluation préalable est effectuée avant toute mobilisation sur site. Elle porte sur la conformité des procédures internes du sous-traitant (plan de prévention, analyse des risques, protocoles d'urgence, gestion des EPI, etc.) ainsi que sur la validité des documents justificatifs (assurances, habilitations, formations, attestations médicales). L'audit de démarrage devra également vérifier la disponibilité du plan HSE spécifique, du plan de prévention, des FDS applicables, des autorisations nécessaires, du registre des travailleurs mobilisés et des engagements signés relatifs au code de conduite. L'objectif est de valider la capacité du sous-traitant à intégrer les exigences SST du projet dès les premières phases.
- **Surveillance en phase d'exécution** : Des audits et inspections inopinées sont réalisés à une fréquence définie (mensuelle au minimum) afin de vérifier le respect des engagements contractuels. Ces contrôles portent sur le comportement en situation de travail, le port des EPI, la signalisation, le respect des plans de circulation, et la conformité des équipements utilisés.
- **Suivi par indicateurs de performance SST** : Un ensemble d'indicateurs clés est suivi spécifiquement pour chaque sous-traitant (Cf. § 7.3.2), notamment :
  - Le taux effectif de port des EPI observé sur le terrain ;
  - Le taux de participation aux formations obligatoires (sécurité incendie, premiers secours, travail en hauteur, etc.) ;

- Le nombre et la nature des incidents et situations dangereuses déclarés ;
  - Le nombre de non-conformités E&S relevées lors des inspections ;
  - Le délai moyen de clôture des actions correctives ;
  - Le nombre de plaintes liées aux activités des sous-traitants ;
  - Le taux de conformité des documents réglementaires (registres d'accidents, fiches de sécurité, etc.).
- **Réunions de coordination SST** : Des réunions spécifiques sont organisées chaque semaine entre les représentants HSE du maître d'ouvrage, de l'exploitant et des sous-traitants. Elles permettent :
    - De partager les constats d'audit ou d'observations terrain ;
    - D'analyser les écarts ou déviations ;
    - De mettre à jour les actions correctives ou préventives ;
    - De renforcer la sensibilisation autour des risques identifiés.

Ce dispositif vise à garantir un alignement continu des pratiques des sous-traitants avec les exigences SST du projet, à travers une démarche proactive, participative et évolutive.

Un ensemble d'indicateurs de performance du plan est regroupé dans le tableau 70 « Indicateurs de performance environnementale et sociale ».

#### 7.6.10. Budget prévisionnel indicatif de mise en œuvre du plan de gestion des EE

La mise en œuvre effective du présent plan repose sur l'allocation de ressources financières adéquates, conformément aux exigences des Normes de Performance de la SFI et du manuel de la Banque mondiale sur les systèmes de gestion environnementale et sociale (SGES).

Le budget annuel prévisionnel prévu pour couvrir les principaux postes de dépenses nécessaires à la mise en œuvre du plan est de 12 000 TND/an.

Ce budget est indicatif et susceptible d'ajustement en fonction de l'évolution du projet.

**Tableau 39 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de gestion des entreprises extérieures**

Poste	Coût estimé (TND/an)
Évaluation E&S préalable des EE (grille d'évaluation, vérification documentaire)	Inclut Budget exploitation
Élaboration et suivi des plans de prévention	2 000
Accueil sécurité et inductions E&S des EE (organisation, supports)	3 000
Inspections et audits des EE sur site	4 000
Suivi des indicateurs de performance SST des sous-traitants	2 000
Réunions hebdomadaires de coordination SST	1 000
<b>TOTAL</b>	<b>12 000 TND/an</b>

*Justificatif* : Ce budget couvre le cycle complet de gestion des entreprises extérieures, depuis leur évaluation préalable jusqu'au suivi de leur performance sur site, conformément aux exigences de la NP2 de la SFI. Il intègre les coûts de coordination, d'inspection et de formation des intervenants extérieurs.

## 7.7. Plan de formation et sensibilisation environnementale et sociale

### 7.7.1. Objectif

La formation environnementale et sociale vise à permettre à chaque personne intervenant sur le site — qu'elle soit salariée de l'entreprise utilisatrice (EU) ou d'une entreprise extérieure (EE) — de contribuer activement à un environnement de travail sûr, sain et respectueux de l'environnement et des bonnes pratiques sociales.

Ces actions de formation ont pour finalité :

- D'améliorer la perception et la compréhension des risques et impacts environnementaux et sociaux (E&S) ;
- De renforcer les compétences opérationnelles liées à la prévention et à la gestion des risques ;
- D'encourager l'adoption de comportements responsables et conformes aux exigences réglementaires et internes ;
- De maintenir une vigilance permanente à travers des campagnes régulières de sensibilisation.

### 7.7.2. Exigences minimales en matière de formation E&S et SST

À l'arrivée d'un nouvel agent (employé ou prestataire) :

- **Livret d'accueil** : remis à chaque nouvel arrivant, ce document présente de manière claire les règles essentielles en matière sociale, de sécurité, d'hygiène et de protection de l'environnement.
- **Sensibilisation générale à la prévention** : inclut la circulation sur site, l'ordre et la propreté, le port des EPI, la lutte contre les incendies et explosions, les premiers secours, l'hygiène, et la gestion des produits dangereux (étiquetage, stockage, signalisation).
- **Formation technique spécifique au poste** : selon les risques associés (électricité, levage, travail en hauteur, espaces confinés, risques chimiques ou biologiques, gestion des déchets, etc.).
- **Formation aux procédures d'urgence** : incluant les conduites à tenir en cas d'accident ou d'incident majeur.
- **Habilitations spécifiques** : obligatoires pour certains postes (caristes, électriciens, etc.).
- **Formation renforcée au poste** : particulièrement pour les intérimaires ou agents débutants.
- **Maîtrise des modes opératoires** : appropriation des procédures et fiches de poste spécifiques à l'activité.

Tout au long de la carrière :

- **Maintien des compétences** : à travers des formations de recyclage périodiques.
- **Formations complémentaires** : en fonction de l'évolution des postes, des technologies ou des réglementations.
- **Programme périodique** : planifié annuellement, incluant des sessions obligatoires (secourisme, incendie, environnement, etc.).

**NB.** Un module spécifique VBG (Violences Basées sur le Genre) est systématiquement inclus dans les sessions d'accueil pour tous les nouveaux entrants. Il couvre également la prévention du harcèlement sexuel, de la discrimination, et la promotion d'un environnement de travail inclusif et respectueux, conformément aux normes PS2 et PS4 de la SFI.

Ces formations intègrent également les dispositifs concrets de prévention, de signalement et de gestion des incidents, incluant : (i) la présentation du code de conduite et des obligations des travailleurs, (ii) les mécanismes de plainte accessibles, confidentiels et sécurisés, (iii) les procédures de traitement des signalements, incluant des mesures disciplinaires appropriées, et (iv) les dispositifs de protection des victimes et des témoins contre les représailles, ainsi que leur orientation vers des services de prise en charge adaptés. L'ensemble vise à garantir une gestion efficace, éthique et centrée sur les survivants des cas potentiels de VBG/EAS/HS.

De plus, les agents occupant des postes critiques (travaux en hauteur, espaces confinés, manipulation de produits chimiques, etc.) doivent bénéficier d'une formation renforcée et prioritaire selon les risques et impacts du projet identifiés (cf. § 6.2.3 et § 6.1.2.3).

### 7.7.3. Programme de formation

#### A) Identification et collecte des besoins en formation

- Le responsable ressource humaine centralise annuellement les besoins exprimés par les responsables opérationnels et les équipes terrain, notamment à partir des évaluations périodiques des compétences et des exigences du client ONAS.
- Un formulaire est diffusé pour hiérarchiser les priorités, notamment celles liées à la sécurité, à l'environnement, à la gestion des plaintes et à la gestion des risques.
- Ce recensement s'effectue en novembre de chaque année afin de préparer la planification de l'année suivante.

#### B) Planification annuelle

- Sur la base des besoins identifiés, un plan de formation annuel est élaboré, intégrant :
  - Le budget prévisionnel ;
  - La liste des formations programmées ;
  - Une présélection de prestataires ou cabinets spécialisés.
- Ce plan est validé par le responsable ressources humaine et approuvé par la Direction Générale. Il est mis à jour en cas de besoin ponctuel ou d'évolution réglementaire.
- Les formations sont programmées selon les risques critiques identifiés dans le projet. Une priorisation par niveau de risque (haut, moyen, faible) est appliquée, en cohérence avec les risques et impacts du projet identifiés (cf. § 6.2.3 et § 6.1.2.3).

**NB.** Une coordination est systématiquement recherchée avec les acteurs institutionnels compétents, tels que l'ONAS, l'ANPE, ANGED ou l'ISST, pour renforcer l'expertise technique, l'ancrage réglementaire et la diffusion des bonnes pratiques internationales dans les actions de formation.

Ces organismes peuvent intervenir :

- en tant que co-animateurs pour certains modules (ex. : gestion des boues, prévention des risques professionnels, suivi des émissions) ;
- en tant que partenaires techniques dans l'élaboration des supports de formation ;
- ou comme participants observateurs pour assurer l'alignement avec les politiques nationales.

### C) Mise en œuvre

- Les participants sont informés au moins deux semaines avant chaque session.
- Pour les formations internes :
  - Une fiche de présence est signée ;
  - Les compétences acquises sont communiquées à la hiérarchie.
- Une évaluation à chaud est réalisée à la fin de chaque formation pour mesurer l'utilité, la clarté et la qualité pédagogique.

### D) Évaluation

- Trois mois après la session, une évaluation à froid est conduite avec les bénéficiaires et leurs supérieurs hiérarchiques.
- Cette évaluation permet de :
  - Vérifier l'application effective des compétences sur le terrain ;
  - Identifier les écarts ou insuffisances ;
  - Proposer, si nécessaire, des mesures correctives (session de rattrapage, révision des contenus...).

#### 7.7.4. Formation obligatoire et information des entreprises extérieures (EE)

Les EE doivent respecter les obligations suivantes :

- Fournir les attestations de formation de leur personnel, en lien avec les tâches confiées (ex. : habilitations électriques, levage, travail en hauteur ou en espace confiné) ;
- Présenter les justificatifs de formation à l'utilisation sécurisée des équipements de travail et des EPI spécifiques ;
- Sensibiliser leur personnel aux consignes figurant dans le plan de prévention, et s'assurer qu'ils ont bien été formés aux risques particuliers de l'intervention.
- Aucune entreprise extérieure ne devra être autorisée à démarrer ses activités avant validation de l'accueil sécurité, des habilitations requises et de la conformité documentaire minimale.

**NB.** Des sessions spécifiques de sensibilisation sont organisées (principalement dans les sessions d'accueil) par Agua à destination des EE, incluant :

- Une formation obligatoire à l'éthique professionnelle et à la prévention des VBG et discriminations ;
- Un module sur la gestion des situations d'interférence entre EU et EE (risques partagés, coordination, responsabilité) ;

#### 7.7.5. Enregistrement et traçabilité des formations

Un registre de formation est tenu à jour par le responsable Ressources humaine. Il doit contenir les éléments suivants :

- Date et durée de la formation ;

- Intitulé ou thème traité ;
- Identité des personnes formées ;
- Nom de l'intervenant ou organisme de formation ;
- Résultat des évaluations (à chaud et à froid) ;
- Taux de réussite aux évaluations ;
- Taux de couverture des formations critiques,
- Nombre de participants formés par thématique prioritaire (risques chimiques, VBG, espaces confinés, etc.) ;
- Commentaires ou observations particulières.

Ce registre permet un suivi rigoureux des compétences disponibles sur site, un contrôle lors des audits HSE, et une preuve de conformité aux exigences légales et contractuelles.

#### **7.7.6. Sensibilisation des travailleurs aux risques E&S, au VBG et aux mesures de sécurité**

Des actions régulières de sensibilisation sont organisées pour renforcer la culture HSE et promouvoir un environnement de travail respectueux, inclusif et sécurisé. Ces actions visent à informer les travailleurs sur:

- Les risques environnementaux et sociaux (E&S) associés à leurs activités ;
- Les Violences Basées sur le Genre (VBG), y compris les EAS/HS (Exploitation et Abus Sexuels / Harcèlement Sexuel), ainsi que les comportements inappropriés à proscrire ;
- Les règles de sécurité applicables sur le site ;
- Les droits et obligations des travailleurs, conformément à la réglementation nationale et aux exigences des bailleurs ;
- Le mécanisme de gestion des plaintes et de traitement des doléances, y compris les canaux accessibles, confidentiels et sans représailles ;
- Les dispositions du code de conduite applicable à l'ensemble du personnel et des prestataires ;
- Les exigences applicables aux entreprises extérieures, notamment en matière de conformité E&S, de sécurité et de respect des règles de conduite sur site.

Les formats utilisés incluent notamment :

- L'affichage de supports visuels (pictogrammes, consignes, rappels) à des endroits stratégiques (entrées, vestiaires, cantines, zones de travail) ;
- Des flashes d'information à la suite d'incidents ou de retours d'expérience (retour sur accident, rappel des bonnes pratiques internationales, etc.) ;
- Des journées thématiques (ex. : Journée mondiale de la sécurité, Journée de l'environnement) avec stands, présentations et animations ;
- Des séances ciblées à l'attention de certains publics ou corps de métier, selon les risques spécifiques à leurs activités ;

- Des actions de valorisation du bon comportement HSE : mise en avant des bonnes pratiques internationales, système de récompenses ou de reconnaissance.

**NB.** Un module dédié aux VBG, harcèlement, discrimination, inclusion, est organisé au moins une fois par semestre. Il intègre également les aspects relatifs au mécanisme de gestion des plaintes, au code de conduite, à la prévention des EAS/HS, ainsi qu'aux obligations des travailleurs et des entreprises extérieures. Ces formations peuvent inclure la participation d'intervenants externes spécialisés ou d'acteurs institutionnels (ANPE, ONFP, associations locales, etc.), afin de renforcer leur pertinence et leur efficacité.

#### **7.7.7. Affichage et signalisation sur les sites**

Une formation spécifique est dispensée à tous les travailleurs pour garantir la compréhension et le respect de la signalisation utilisée sur les sites. Celle-ci couvre :

- Les panneaux de danger, d'interdiction, d'obligation et d'alerte (selon les normes en vigueur) ;
- Les indications de circulation interne et zones à accès restreint ;
- Les consignes d'évacuation et de premiers secours.

#### **7.7.8. Programme de formations**

Un programme annuel de formation et de sensibilisation est élaboré afin de maintenir un haut niveau de compétence et de vigilance parmi l'ensemble des travailleurs. Le tableau ci-dessous présente la première version du plan de formation et de sensibilisation.

**Tableau 40 : Plan prévisionnel de formation et de sensibilisation**

Sujet de la formation / sensibilisation	Priorisation <sup>17</sup>	Objectifs	Public cible	Méthodes pédagogiques	Durée	Type de session <sup>18</sup>
Violences Basées sur le Genre (VBG), harcèlement et inclusion	Haute	Prévenir les comportements discriminatoires, sexistes ou violents et promouvoir un environnement inclusif	Tous les travailleurs, encadrement et EE	Études de cas, jeux de rôle, vidéos pédagogiques	1J	6h Théorique
Intervention en espaces confinés	Haute	Habiliter les agents à intervenir en toute sécurité en espaces confinés	Travailleurs concernés	Action / Étude de cas / Simulation	3J	6h Th / 12h Pr
Travaux en hauteur	Haute	Prévenir les chutes et habiliter les travailleurs à intervenir en hauteur	Travailleurs en hauteur	Action / Étude de cas	2J	6h Th / 6h Pr
Travaux par points chauds	Haute	Réduire les risques incendie-explosion lors d'opérations à chaud	Agents d'entretien et de maintenance	Action / Étude de cas	2J	4h Th / 8h Pr
Consignation / Déconsignation	Haute	Prévenir les risques d'électrisation / remise sous tension	Agents d'entretien	Action / Étude de cas	3J	8h Th / 8h Pr
Habilitation électrique	Haute	Former et habiliter les électriciens	Électriciens, ou ouvrier	Action / Étude de cas / Simulation	3J	10h Th / 6h Pr
Conduite de chariots élévateurs (caristes)	Haute	Obtenir l'habilitation à la conduite sécurisée	Caristes	Action / Étude de cas / Simulation	3J	4h Th / 12h Pr
Enquête et analyse des accidents	Moyenne	Identifier les causes réelles d'accidents pour éviter leur récurrence	Chargés de sécurité	Action / Étude de cas	2J	10h Th / 2h Pr
Signalisation et repérage des risques	Moyenne	Reconnaître les signaux de danger et adopter un comportement sûr	Tous les travailleurs	Étude de cas / Simulation	2J	10h Th / 2h Pr
Transport et élimination des matières dangereuses	Haute	Réduire les risques liés à la manipulation et transport des produits dangereux	Travailleurs concernés	Étude de cas / Simulation	2J	10h Gén. / 2h Spéc.
Lutte contre l'incendie et évacuation (1ère intervention)	Haute	Former les équipes à réagir aux débuts d'incendie et aux évacuations	Équipe de 1ère intervention	Étude de cas / Simulation	3J	12h Th / 6h Pr
Intervention contre incendie (2e niveau)	Moyenne	Renforcer les compétences en intervention avancée	Équipe de 2e intervention	Étude de cas / Simulation	2J	8h Th / 4h Pr

<sup>17</sup> Priorisation par niveau de risque (haut, moyen, faible) appliquée, en cohérence avec les risques et impacts du projet identifiés (cf. tableau 24\_§ 6.2.3 et tableaux 18 et 19 § 6.1.2.3).

<sup>18</sup> T : Théorique – Pr : Pratique

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

Sujet de la formation / sensibilisation	Priorisation <sup>17</sup>	Objectifs	Public cible	Méthodes pédagogiques	Durée	Type de session <sup>18</sup>
Secourisme au travail	Haute	Former à la prise en charge des victimes d'accidents	Secouristes	Étude de cas / Simulation	3J	12h Th / 6h Pr
Gestes et postures / TMS	Moyenne	Réduire les troubles musculo-squelettiques (TMS)	Manutentionnaires	Étude de cas / Simulation	3J	12h Th / 6h Pr
Risque biologique	Moyenne	Identifier et maîtriser les risques de contamination	Travailleurs exposés	Étude de cas / Simulation	3J	12h Th / 6h Pr
Gestion des émissions atmosphériques	Moyenne	Comprendre et réduire les émissions nuisibles	Tous les travailleurs	Étude de cas / Simulation	1J	5h Th / 1h Pr
Traitement des rejets	Moyenne	Appliquer les Bonnes pratiques internationales de gestion des rejets liquides	Tous les travailleurs	Étude de cas / Simulation	2J	10h Th / 2h Pr
Gestion des déchets solides	Haute	Optimiser le tri, le stockage, la collecte et la traçabilité	RES, responsable exploitation STEP, Responsable exploitation réseaux et SP, Auditeurs internes.	Étude de cas / Simulation	2J	8h Th / 4h Pr
Système de Gestion Environnemental et Social (SGES)	Haute	Consolider la mise en œuvre du SGES	RES, Responsable exploitation STEP, Responsable exploitation réseaux et SP, Responsable RH	Étude de cas / Simulation	2J	10h Th / 2h Pr
Audit interne SGES	Moyenne	Evaluer la conformité et l'efficacité du système	Auditeurs internes	Étude de cas / Simulation	2J	10h Th / 2h Pr
Communication en HSE	Moyenne	Mettre en œuvre un plan de communication efficace	HSE, Responsable exploitation STEP, réseau et maintenance et Intervenants	Étude de cas / Simulation	2J	10h Th / 2h Pr
Exigences légales HSE	Haute	Se conformer à la réglementation nationale en environnement et sécurité	HSE, Responsables STEP réseau et maintenance	Étude de cas / Simulation	2J	10h Th / 2h Pr
Gestion des situations d'urgence	Haute	Structurer la réponse organisationnelle et individuelle en cas d'urgence	Tous les travailleurs	Étude de cas / Simulation	2J	8h Th / 4h Pr
Sensibilisation au tri et collecte des déchets	Moyenne	Améliorer les pratiques de tri et gestion quotidienne	Tous les travailleurs	Simulation	1h30	100% Pratique
Circulation interne en entreprise	Faible	Prévenir les accidents liés à la circulation sur site	Tous les travailleurs	Étude de cas / Simulation	1h30	100% Pratique
Port et entretien des EPI	Haute	Améliorer l'usage et la maintenance des EPI	Travailleurs exposés	Étude de cas / Simulation	1h30	100% Pratique
Hygiène industrielle	Moyenne	Comprendre les enjeux de l'hygiène en milieu de travail	Tous les travailleurs	Étude de cas / Simulation	2J	8h Th / 4h Pr

### 7.7.9. Suivi et évaluation de la performance du dispositif de formation

Afin de garantir la qualité, la pertinence et l'efficacité opérationnelle du programme de formation, des indicateurs de performance sont définis et suivis périodiquement, notamment le taux de couverture des formations obligatoires, le taux de réussite aux évaluations, le nombre de recyclages réalisés, le taux de participation des EE et le nombre de non-conformités liées à un défaut de formation.

Ces indicateurs sont regroupés dans le tableau 70 « Indicateurs de performance environnementale et sociale

### 7.7.10. Budget prévisionnel indicatif de mise en œuvre du plan de formation et de sensibilisation

La mise en œuvre effective du présent plan repose sur l'allocation de ressources financières adéquates, conformément aux exigences des Normes de Performance de la SFI sur les systèmes de gestion environnementale et sociale (SGES).

Le budget annuel prévisionnel prévu pour couvrir les principaux postes de dépenses nécessaires à la mise en œuvre du plan est de 30 000 TND/an.

Ce budget est indicatif et susceptible d'ajustement en fonction de l'évolution du projet.

**Tableau 41 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de formation et sensibilisation**

Poste	Coût estimé (TND/an)
Formations techniques obligatoires à risque élevé (espaces confinés, hauteur, électricité, points chauds)	10 000
Formation secourisme, incendie, gestion des urgences	3 000
Module VBG/EAS/HS (formation annuelle tous travailleurs)	5 000
Sensibilisation générale HSE et environnementale (causeries, affichage, supports)	3 000
Formation SGES, audit interne, reporting E&S	4 000
Formation risque biologique, gestion des déchets, MD	3 000
Évaluations à chaud et à froid, registres de formation	2 000
<b>TOTAL</b>	<b>30 000 TND/an</b>

*Justificatif* : Ce budget correspond au plan prévisionnel de formation, couvrant 27 modules prioritaires destinés à l'ensemble du personnel direct et des entreprises extérieures. Il intègre les formations à risque élevé, les modules VBG/EAS/HS obligatoires et les outils de traçabilité, conformément aux exigences de la NP2 de la SFI.

## 7.8. Plan de gestion des situations d'urgences

Le Plan de Gestion des Situations d'Urgence (PGSU) a pour but d'anticiper, gérer et apprendre des événements critiques pouvant affecter la santé, la sécurité, l'environnement ou les infrastructures dans la STEP et les stations de pompage et le réseau d'assainissement, des ouvrages associés, des zones de stockage, des ateliers de maintenance et des interfaces avec les ouvrages exploités par l'ONAS. Il s'inscrit dans une logique d'amélioration continue et de coordination avec les parties prenantes internes et externes. Il couvre également les situations susceptibles d'affecter les communautés riveraines, les milieux récepteurs et la continuité du service d'assainissement. Cf. annexe 6.

### 7.8.1. Objectifs du plan d'urgence

Les objectifs du PGSU sont les suivants :

- Protéger les personnes, les biens et l'environnement contre les conséquences d'un accident ;
- Réduire les temps de réaction et les impacts sur les installations ;
- Organiser efficacement les secours en interne et avec les partenaires externes ;
- Garantir la continuité d'activité et faciliter la reprise rapide des opérations ;
- Intégrer les leçons tirées de chaque incident pour ajuster le plan ;
- Assurer la notification des incidents significatifs à l'ONAS, aux autorités compétentes et, le cas échéant, aux bailleurs, selon les procédures contractuelles applicables ;
- Garantir la traçabilité des actions d'urgence, des décisions prises et des mesures correctives post-incident.

### 7.8.2. Procédures internes de réponse

Un Plan de Réponse et d'Intervention d'Urgence (PRIU) structuré est activé en cas d'événement critique. Il comporte :

- Des procédures spécifiques selon la typologie de l'urgence : incendie, déversement chimique, inondation, explosion, coupure électrique, gaz toxique, etc. ; débordement d'eaux usées, by-pass non planifié, rejet d'effluents non conformes, défaillance des groupes électrogènes, intrusion/sabotage, accident grave du travail et incident affectant les communautés riveraines.
- Des critères de déclenchement, Cf. tableau 44 ci-dessous ;
- Un organigramme opérationnel d'urgence (cf. tableau 42 ci-dessous) ;
- Une fiche réflexe pour chaque scénario, avec :
  - Les premières actions à prendre ;
  - Les contacts clés ;
  - Une checklist des ressources à mobiliser ;
- Des ressources internes mobilisables incluant la disponibilité vérifiée des moyens de communication, des véhicules d'intervention, des dispositifs de confinement, des équipements de sauvetage en espaces confinés et des moyens de pompage d'urgence :
  - Les équipes de première et seconde intervention ;
  - Les équipements d'urgence (EPI, extincteurs, kits anti-pollution, treuils, détecteurs de gaz, etc.) ;

- Des plans de continuité pour maintenir les fonctions vitales : alimentation de secours, pompage, traitement de base, communication.

**Tableau 42 : Organigramme opérationnel en cas d'urgence**

Fonction	Rôle principal
Chef d'intervention (responsable exploitation STEP et/ou responsable exploitation réseaux et stations de pompage)	Coordination générale de la réponse sur site
Responsable HSE / Responsable E&S (RES)	Supervision des actions de mise en sécurité
Responsable opérationnel de chaque site	Gestion des ressources (matériels, EPI, énergie, etc.)
Chargé de communication	Communication avec l'ONAS, les autorités et les communautés
Équipe de première intervention	Actions immédiates de sauvetage ou de maîtrise
Équipe de soutien (externe)	Assistance médicale, relai logistique, appui évacuation
Responsable documentation et reporting incident	Assure l'enregistrement de l'incident, la chronologie des événements, la collecte des preuves, la préparation du rapport d'incident et le suivi des actions correctives

### 7.8.3. Coordination avec l'ONAS et les autorités locales

Le dispositif d'urgence repose sur une collaboration inter-institutionnelle structurée et formalisée avec l'ensemble des parties prenantes concernées:

**Tableau 43 : Parties prenantes et rôles respectifs**

Partie prenante	Rôle dans le dispositif d'urgence
ONAS	Partenaire principal ; notification immédiate, coordination technique et décisionnelle, validation des mesures correctives
Protection civile	Intervention et secours en cas d'accident, incendie, explosion ou fuite de gaz toxique
Police / Garde nationale	Sécurisation du périmètre, gestion des accès et maintien de l'ordre
SAMU / Hôpitaux locaux	Prise en charge médicale des blessés et victimes d'exposition professionnelle ou communautaire
Municipalités / Représentants communautaires	Information et protection des riverains, coordination des évacuations si nécessaire
Comité de protection contre les catastrophes des gouvernorats	Coordination des réponses aux événements majeurs à l'échelle du territoire
Les autorités environnementales compétentes, notamment l'ANPE,	Intervention en cas de pollution avérée ou de risque d'atteinte aux milieux récepteurs

Pour chaque scénario d'urgence identifié, un protocole de coordination spécifique est défini, précisant les seuils de déclenchement de l'alerte, les chaînes d'alerte et de notification, les rôles et responsabilités de chaque intervenant durant la phase de réponse, les modalités de coordination sur le terrain entre les équipes du concessionnaire et les services extérieurs et les procédures de communication vers les communautés riveraines.

Des exercices conjoints sont organisés au moins une fois par an, et plus fréquemment pour les scénarios critiques tels que fuite de gaz toxique, incendie, déversement de polluants, espace confiné ou by-pass d'urgence, incluant :

- Simulation d'évacuation ou d'accident (scénario prioritaire) ;
- Révision commune des fiches réflexes ;
- Mise à jour du plan selon les dysfonctionnements constatés.

Les coordonnées actualisées des personnes-ressources et autorités doivent être affichées en permanence dans les postes de garde et zones critiques, et font l'objet d'une vérification semestrielle.

#### **7.8.4. Réaction aux situations d'urgence**

Une situation d'urgence est un événement imprévu présentant des risques importants pour la santé, la sécurité, les installations ou l'environnement. En cas d'urgence, l'objectif est d'activer rapidement le PRIU et d'appliquer les mesures prévues. Les éléments suivants doivent être assurés :

- Détection et alerte rapide (système de détection, signalement des témoins) ;
- Activation de la chaîne de commandement (chef d'intervention, cellule de crise si besoin) ;
- Évacuation, confinement ou intervention immédiate selon le scénario ;
- Communication interne et externe (vers l'ONAS, les autorités, les riverains le cas échéant) ;
- Notification documentée à l'ONAS et aux autorités compétentes selon la gravité de l'incident ;
- Prise en charge des victimes et maîtrise des sources de danger ;
- Bilan post-incident et mise à jour du PRIU ;
- Enregistrement de l'incident dans le registre dédié, analyse des causes profondes et suivi de la clôture des actions correctives.

#### **7.8.5. Communication externe en situation d'urgence**

Une stratégie de communication avec les communautés locales et régionales est définie pour les urgences susceptibles de générer :

- Des nuisances sonores ou olfactives importantes ;
- Des risques de pollution des milieux récepteurs ;
- Des évacuations temporaires de riverains.

Elle couvre également les situations pouvant générer des risques sanitaires, des restrictions temporaires d'accès, des perturbations du service, ou des inquiétudes significatives des communautés.

Les éléments de cette stratégie comprennent :

- Un protocole de notification rapide, avec messages types et canaux (SMS, appels, radios locales, mairies) ;
- Une liste de contacts communautaires préétablie (membres des comités de quartier, chefs de zones, etc.) ;
- Une fiche de communication d'urgence comportant :
  - faits connus,
  - messages de prévention (consignes à suivre),
  - plan d'action engagé ;
- Des réunions post-crise avec les parties prenantes pour partage d'informations et réponses aux préoccupations.

7.8.6. Scénarios d'urgence et réponses associées

Tableau 44 : Scénarios d'urgence et réponses associées

Situation d'urgence	Gravité	Probabilité	Priorité	Critères de déclenchement	Moyens de communication	Ressources internes	Ressources externes	Actions de maîtrise	Observations
<b>Incendie / explosion</b>	Élevée	Faible	<b>Moyenne</b>	Déclenchement détecteur fumée, température > 70°C, flamme visible par un témoin, déclencheur manuel (bouton brise-glace) alarme incendie	Alarme incendie, téléphone d'urgence (fixe ou mobile), Talkie-walkie	Extincteurs, poteaux, EPI, consignation	Protection civile	Évacuation immédiate, extinction, 1er secours	Formation et exercices à blanc
<b>Effondrement</b>	Élevée	Moyenne	<b>Moyenne</b>	Fissuration visible des ouvrages, affaissement du sol, rupture structurelle (dalle, paroi, regard), bruit anormal, effondrement partiel d'ouvrage ou de tranchée, signalement par le personnel	Alerte immédiate au responsable d'exploitation / HSE, téléphone d'urgence	Balisage et rubalise, consignation des équipements, moyens de pompage d'urgence	Services techniques spécialisés (génie civil), ONAS, ANPE, Municipalité	Mise en sécurité du périmètre, arrêt des installations concernées, évaluation structurelle avant toute reprise d'activité	Risque accru lors des travaux de terrassement, d'intervention en fouilles ou sur ouvrages enterrés ; inspections périodiques et autorisation de travail requises
<b>Gaz toxiques / intoxication / asphyxie</b>	Élevée	Moyenne	<b>Haute</b>	Détecteurs fixes portables > seuils LIE / H2S > 10 ppm (14mg/m <sup>3</sup> ) / CO > 25 ppm / O2 < 19.5%, NH3 ≥ 20 ppm (14 mg/m <sup>3</sup> )	Alerte capteurs gaz, alarme sonore	EPI respiratoire, détecteurs, Treuil de levage	SAMU, Protection Civile, hôpital	Ventilation, sauvetage, isolement zone	Intervention avec permis espace confiné obligatoire
<b>Intervention en espace confiné avec victime ou suspicion</b>	Élevée	Moyenne	<b>Haute</b>	Alarme détecteur gaz, perte de contact avec intervenant, malaise, absence de réponse, O <sub>2</sub> <	Alerte radio/téléphone, alarme site, notification HSE immédiate	Détecteurs gaz, ventilation forcée, treuil, harnais, ARI, équipe	Protection Civile, SAMU, hôpital	Interdiction d'entrée non autorisée, ventilation, sauvetage par équipe formée,	Permis espace confiné obligatoire, surveillance permanente et plan de

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

Situation d'urgence	Gravité	Probabilité	Priorité	Critères de déclenchement	Moyens de communication	Ressources internes	Ressources externes	Actions de maîtrise	Observations
<b>d'atmosphère dangereuse</b>				19,5 %, H <sub>2</sub> S > seuil d'alerte		formée au sauvetage		premiers secours, évacuation médicale	sauvetage préalable requis
<b>Déversement de polluants accidentel (sol, eau)</b>	Moyenne à élevée	Moyenne	<b>Haute</b>	Rupture tuyauterie, débordement bac, perte de confinement, fuite ou déversement susceptible d'atteindre le sol, le réseau, les eaux de surface, les eaux souterraines ou une zone sensible, indépendamment du volume lorsque le produit est dangereux	Information immédiate du responsable exploitation STEP ou responsable exploitation réseaux et SP, Appel HSE, signalement immédiat	Kits absorbants, EPI, confinement	ONAS, ANPE, Protection Civile	Endiguement, absorption, collecte, signalement	Rapport circonstancié requis sous 24h, incluant la chronologie, les causes probables, les quantités estimées, les milieux affectés, les mesures prises et les actions correctives prévues.
<b>Déversement illicite dans le réseau public</b>	Moyenne	Faible	<b>Moyenne</b>	pH < 5.5 ou > 9.5 ; détection hydrocarbures ; rejet non autorisé	Information immédiate de l'ONAS, email, téléphone	Barrages flottants, vannes d'arrêt	ONAS, police municipale	Analyse, fermeture du point de rejet, signalement	En cas de déversements illégaux par des usagers, les poursuites pénales relèvent exclusivement de l'ONAS et des autorités compétentes (ANPE, ANCSEP, Ministère public). Le concessionnaire se limite à signaler et

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

Situation d'urgence	Gravité	Probabilité	Priorité	Critères de déclenchement	Moyens de communication	Ressources internes	Ressources externes	Actions de maîtrise	Observations
									documenter les faits, puis à engager les démarches administratives et juridiques auprès de ces autorités.
<b>By-pass non planifié ou rejet d'effluents non conformes</b>	Moyenne	Faible	<b>Moyenne</b>	Défaillance d'équipement critique, surcharge hydraulique, coupure électrique prolongée, dépassement des normes de rejet, impossibilité temporaire de traitement	Notification immédiate ONAS, HSE, autorités compétentes selon gravité	Groupes électrogènes, pompes de secours, vannes, journal d'exploitation, équipe maintenance	ONAS, ANPE, autorités locales, Protection Civile si nécessaire	Activation du plan de continuité, limitation de la durée du by-pass, surveillance renforcée des effluents, information documentée, actions correctives immédiates	Rapport circonstancié et analyse des causes requis ; suivi renforcé jusqu'au retour à la conformité
<b>Intrusion / sabotage / vandalisme</b>	Élevée	Faible	<b>Moyenne</b>	Intrusion détectée, alarme périmétrique, vidéo, effraction constatée	Alertes automatiques, télésurveillance	Caméras, rondes, gardiennage	Police, Garde Nationale	Isolement, sécurisation site, plainte, signalement Vérification de l'intégrité des équipements critiques et évaluation des risques E&S avant reprise de l'exploitation.	Audit annuel de sûreté à prévoir

### 7.8.7. Suivi post-incident, retour d'expérience (REX) et mise à jour du plan

Après chaque incident réel ou exercice de simulation, une procédure formalisée de retour d'expérience (REX) est déclenchée systématiquement, selon les étapes suivantes ::

- Établissement d'un rapport d'incident documentant la chronologie des événements, les actions menées, les ressources mobilisées et l'analyse des causes immédiates, sous-jacentes et profondes ;
- Une classification de la gravité de l'incident et une évaluation des impacts potentiels sur les travailleurs, les communautés, les milieux récepteurs et la continuité du service ;
- Organisation d'une **réunion REX** avec les équipes internes et, le cas échéant, les partenaires extérieurs impliqués, visant à identifier les points forts, les dysfonctionnements et les axes d'amélioration ;
- Renseignement d'un **formulaire REX standardisé** (voir modèle en annexe 7), consignait les enseignements tirés et les actions correctives retenues, avec désignation d'un responsable et d'un délai de mise en œuvre pour chaque action ;
- La mise à jour du PGSU (procédures, organigramme, ressources) dans un délai de 15 jours après l'incident ou exercice ;
- Intégration des enseignements dans le plan de formation et de sensibilisation du personnel, afin de diffuser les leçons apprises à l'ensemble des équipes concernées.

Le PGSU est revu annuellement, même en l'absence d'incident, pour intégrer :

- Les retours d'expérience ;
- Les évolutions organisationnelles ou réglementaires ;
- Les nouvelles menaces identifiées.

La révision du PGSU sera réalisée par la Direction technique, en collaboration avec :

- Le Responsable exploitation de la STEP ;
- Le Responsable exploitation Réseaux et SP ;
- Le responsable maintenance ;
- Le Responsable HSE (Hygiène, Sécurité, Environnement),
- Le Responsable Environnemental et Social (RES)
- Et, si nécessaire, les autorités locales (ONAS, protection civile, municipalité etc.).

Les conclusions de la révision annuelle sont consignées dans un procès-verbal de revue du PGSU et intégré dans le rapport de suivi E&S périodique.

### 7.8.8. Budget prévisionnel indicatif de mise en œuvre du plan

La mise en œuvre effective du présent plan repose sur l'allocation de ressources financières adéquates, conformément aux exigences des Normes de Performance de la SFI et du manuel de la Banque mondiale sur les systèmes de gestion environnementale et sociale (SGES).

Le budget annuel prévisionnel prévu pour couvrir les principaux postes de dépenses nécessaires à la mise en œuvre du plan est de 156 000 TND/an.

Ce budget est indicatif et susceptible d'ajustement en fonction de l'évolution du projet.

**Tableau 45 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de gestion des situations d'urgence**

Poste	Coût estimé (TND/an)
Acquisition et renouvellement des équipements spécifiques (EPI, détecteurs gaz, treuils, ARI)	142 000
Exercices de simulation annuels (organisation, logistique, coordination externe)	5 000
Élaboration et mise à jour des fiches réflexes et du PGSU	2 000
Formation des équipes d'intervention de première et seconde ligne	4 000
Dispositifs de communication d'urgence (affichage, listes contacts, équipements)	2 000
Formulaires REX, rapports post-incident, archivage	1 000
<b>TOTAL</b>	<b>156 000 TND/an</b>

*Justificatif* : Ce budget couvre la préparation, la réponse et le retour d'expérience pour l'ensemble des scénarios d'urgence identifiés (incendie, gaz toxiques, espaces confinés, déversements, incidents communautaires). Il intègre les exercices annuels obligatoires, les équipements de sauvetage et les outils de coordination inter-institutionnelle avec l'ONAS, la Protection civile et les autorités locales.

## 7.9. Plan de gestion de la santé et sécurité au travail (SST)

Ce plan définit les mesures de prévention, d'organisation et de suivi à mettre en œuvre pour assurer la santé et la sécurité des travailleurs intervenant dans le cadre des travaux liés à l'exploitation et à la maintenance de la Station d'épuration (STEP), les stations de pompage, les réseaux d'assainissement, les ateliers de maintenance, les zones de stockage, ainsi que les interventions réalisées par les entreprises extérieures et sous-traitants. Il s'inscrit dans le respect de la réglementation tunisienne et des bonnes pratiques internationales en matière de gestion des risques professionnels. Il s'applique à l'ensemble des travailleurs mobilisés dans le cadre de la concession, y compris le personnel permanent, temporaire, intérimaire, les sous-traitants et les prestataires externes.

### 7.9.1. Introduction

L'évaluation des risques professionnels dans le cadre des activités de concession a permis d'identifier comme prioritaires :

- Risques chimiques : exposition à des substances dangereuses, notamment H<sub>2</sub>S, chlore, soude, polymères, réactifs de laboratoire et gaz pouvant être présents en espaces confinés ;
- Risques de chute : en hauteur, en profondeur, risque de noyade ;
- Risques biologiques : contact avec agents pathogènes présents dans les eaux usées et les boues ;
- Risques liés aux atmosphères dangereuses : déficit en oxygène, accumulation de gaz toxiques ou inflammables, notamment dans les regards, bassins, postes de pompage et ouvrages confinés ;
- D'autres risques notables sont également pris en compte : risques TMS, manutention manuelle, électricité, risques mécaniques, incendie et explosion, espaces confinés, coactivité entre entreprises, travail isolé.

Le concessionnaire s'engage à :

- Éliminer ou réduire les risques à la source (substitution, isolement, ventilation, etc.) ;
- Mettre en œuvre les protections collectives avant les protections individuelles ;
- Adopter des mesures organisationnelles (procédures, formations, consignes) ;
- Fournir des EPI adaptés aux risques identifiés ;
- Intégrer la SST dans toutes les phases d'activité, conformément à la législation nationale.

### 7.9.2. Organisation de la sécurité et exigences légales

Le dispositif de gestion SST mis en place répond aux exigences du Code du travail tunisien et des décrets d'application :

- Couverture sociale et médicale des travailleurs (Loi n° 96-62 et Décret n° 2000-1985) ;
- Création d'un Comité SST, responsable de la politique de prévention ;
- Service sécurité obligatoire dans les entreprises dépassant un effectif défini (Décret n° 2000-1989) ;

- Respect des normes d'hygiène en milieu professionnel (Décret n° 68-328) ;
- Réalisation de contrôles réglementaires périodiques sur les installations à risque (électriques, incendie, pression...) ;
- Mise en place d'un plan d'organisation des secours, avec désignation d'une équipe d'intervention formée.

### 7.9.3. Mesures de maîtrise des risques SST

La maîtrise des risques professionnels repose sur une approche systématique intégrant la prévention, la formation, l'organisation du travail et le suivi. Le concessionnaire s'engage à déployer un ensemble cohérent de plans et de procédures visant à garantir un environnement de travail sûr pour tous les intervenants. Ces mesures sont appliquées selon la hiérarchie de prévention, en privilégiant l'élimination du danger, la substitution, les protections collectives, les mesures organisationnelles, puis les équipements de protection individuelle.

#### Plans spécifiques à mettre en œuvre :

- **Gestion des produits dangereux** : identification des substances, stockage sécurisé (rétention, compatibilité), signalétique, élimination conforme aux réglementations, procédures d'urgence (fuites, projections), mise à disposition et utilisation correcte des Fiches de Données de Sécurité (FDS).
- **Gestion des entreprises extérieures** : élaboration de plans de prévention pour chaque co-activité, réunions de coordination, contrôles de conformité des personnels et des équipements, suivi des habilitations.
- **Gestion des équipements de sécurité** : inventaire, contrôle périodique, maintenance préventive, documentation technique disponible sur site.
- **Gestion des travaux à risque** : identification préalable, autorisation formelle de travail (AT), planification sécurisée, désignation de personnel qualifié, mise en œuvre de moyens de prévention adaptés (ventilation, balisage, consignation, détection...).
- **Gestion des espaces confinés** : identification des ouvrages concernés, permis d'entrée, mesure préalable et continue de l'atmosphère, ventilation, surveillance extérieure, plan de sauvetage, équipements de secours et interdiction d'intervention isolée ;
- **Gestion de la formation et de la communication** : plan annuel de formation en lien avec les risques identifiés, modules spécifiques (espaces confinés, produits chimiques, risques biologiques), campagnes de sensibilisation, affichage des consignes et plans d'évacuation.
- **Gestion des situations d'urgence** : plans d'intervention interne, exercices périodiques, dispositifs d'alarme et de communication, équipes d'intervention formées, coordination avec les secours externes.
- **Suivi des incidents et des maladies professionnelles** : enregistrement dans un registre dédié, analyse des causes, mise en œuvre d'actions correctives et préventives, retour d'expérience diffusé aux équipes.

### 7.9.4. Gestion des équipements de protection individuelle (EPI)

#### 7.9.4.1. Types et caractéristiques des EPI

Les EPI sont classés selon la gravité du risque :

- **Classe I** : risques mineurs (lunettes, gants légers) ;
- **Classe II** : risques intermédiaires (gants chimiques, vêtements de travail) ;
- **Classe III** : risques graves ou mortels (harnais, masques filtrants, gilets de sauvetage).

Le choix se fait sur la base :

- D'une analyse des risques par poste ;
- D'une identification des situations de travail critiques.

#### **7.9.4.2. Critères de sélection des EPI**

- Efficacité et fiabilité des EPI ;
- Confort et ergonomie pour favoriser le port régulier ;
- Consultation du personnel lors du choix pour assurer l'adhésion.

#### **7.9.4.3. Procédure de gestion des EPI**

Une procédure rigoureuse encadre l'ensemble du cycle de vie des EPI afin de garantir leur efficacité et leur disponibilité permanente. Cette procédure inclut les étapes suivantes :

##### **A) Acquisition et sélection des EPI**

- Réalisation d'une analyse de risques par poste de travail ;
- Sélection des EPI adaptés en conformité avec les normes CE/ISO ;
- Vérification de l'adéquation des EPI avec les risques spécifiques du poste, notamment risques chimiques, biologiques, électriques, chute, noyade et atmosphères dangereuses ;
- Implication des utilisateurs dans le choix pour favoriser l'ergonomie et l'acceptabilité.

##### **B) Attribution et distribution**

- Attribution nominative des EPI via un registre de suivi ;
- Remise contre signature avec explication des modalités d'utilisation et d'entretien.

##### **C) Utilisation et entretien**

- Formation obligatoire à l'usage, au rangement et à l'entretien des EPI ;
- Rappels réguliers sur les obligations de port dans les zones à risque ;
- Mise à disposition de zones de stockage et de nettoyage spécifiques.

##### **D) Contrôle et remplacement**

- Vérification périodique de l'état des EPI, en particulier ceux de classe III ;
- Calendrier de remplacement prédéfini ou déclenchement selon état constaté ;
- Élimination sécurisée des EPI usagés ou non conformes.

## **E) Traçabilité**

Tenue d'un registre de suivi mentionnant :

- L'identité du porteur ;
- Les dates de remise, contrôle, remplacement ;
- Les éventuelles anomalies détectées ;
- Les vérifications effectuées.

### **7.9.4.4. Registre de suivi**

Un registre permet de tracer :

- L'attribution des EPI par employé ;
- Les contrôles, vérifications et remplacements.

### **7.9.4.5. Vérification périodique**

Des contrôles sont obligatoires, notamment pour les EPI de Classe III :

- Selon la fréquence d'utilisation ;
- En fonction des recommandations fabricant ;
- Résultats consignés dans un registre dédié.

### **7.9.4.6. Information et formation**

Les travailleurs reçoivent une information claire sur :

- Les risques professionnels ;
- Le rôle et l'usage correct des EPI ;
- Leurs obligations réglementaires.

## **7.9.5. Gestion des travaux dangereux à risque**

Les travaux présentant des risques particuliers nécessitent une préparation rigoureuse, une autorisation formelle et une exécution encadrée par des procédures spécifiques. Cette démarche vise à éliminer ou à réduire à un niveau acceptable les dangers liés à ces activités.

### **7.9.5.1. Types de travaux dangereux**

Les principales interventions considérées comme travaux à risque incluent :

- Travaux en espaces confinés (puits de pompage, local fermé ou partiellement fermé où il existe un risque d'accumulation de gaz, de déficit en oxygène ou de mauvaise ventilation, regards, etc.) ;
- Travaux en zones ATEX (atmosphères potentiellement explosives) ;
- Travaux en hauteur ou en profondeur (au-delà de 2 m ou dans des excavations) ;
- Travaux par points chauds (soudure, meulage, découpe...) ;

- Travaux sur installations électriques (sous tension ou à proximité).

#### 7.9.5.2. Évaluation et autorisation

- Une évaluation préalable des risques est obligatoire pour chaque intervention ;
- L'émission d'un permis de travail conditionne le démarrage des opérations ;
- La procédure doit intégrer :
  - L'analyse de l'environnement (atmosphère, stabilité, équipements, etc.) ;
  - La définition des moyens de prévention (ventilation, consignation, EPI, etc.) ;
  - La vérification de la disponibilité d'un plan de sauvetage spécifique avant toute intervention en espace confiné ou zone à haut risque.

#### 7.9.5.3. Moyens de prévention requis

- **Espaces confinés :**
  - Mesures de gaz préalables et, lorsque nécessaire, surveillance continue de l'atmosphère pendant toute la durée de l'intervention ;
  - Surveillance extérieure obligatoire ;
  - Interdiction d'entrée sans permis valide, sans surveillant extérieur et sans moyens de sauvetage disponibles ;
  - Ventilation forcée et EPI spécifiques.
- **Zones ATEX :**
  - Matériel antidéflagrant ;
  - Interdiction de toute source d'inflammation non maîtrisée ;
  - Procédures d'arrêt d'urgence.
- **Travaux en hauteur :**
  - Utilisation de protections collectives (garde-corps, filets) en priorité ;
  - Systèmes antichute vérifiés (harnais, longes, points d'ancrage certifiés).
- **Travaux par points chauds :**
  - Dégagement des zones inflammables ;
  - Surveillance incendie et disponibilité d'extincteurs ;
  - Formation des opérateurs.
- **Travaux électriques :**
  - Vérification d'absence de tension (VAT) ;
  - Mise à la terre et en court-circuit ;
  - Respect des distances de sécurité.

#### 7.9.5.4. Supervision et suivi

- Tous les travaux à risque sont soumis à une supervision directe par un personnel habilité ;
- Un rapport de fin d'intervention est établi en cas de travaux exceptionnels ;
- Les incidents, quasi-accidents et anomalies sont consignés et analysés systématiquement.

#### 7.9.5.5. Gestion des autorisations et procédures associées

##### A) Analyse de l'atmosphère

Avant toute entrée en espace confiné :

- Analyse obligatoire de l'atmosphère avec détecteur multi-gaz calibré ;
- Réalisation d'un test avant entrée, puis contrôle périodique ou continu selon la durée et la criticité de l'intervention ;
- Contrôle des paramètres critiques :
  - Oxygène (O<sub>2</sub>),
  - Hydrogène sulfuré (H<sub>2</sub>S),
  - Monoxyde de carbone (CO),
  - Méthane (CH<sub>4</sub>),
  - Dioxyde de soufre (SO<sub>2</sub>),
  - Chlore (Cl<sub>2</sub>) ;
- Vérification des mesures préventives en place :
  - Ventilation adéquate,
  - Purges et isollements,
  - EPI disponibles ;
- Organisation et planification des secours avant intervention.

##### B) Permis et autorisations de travail

- Tout travail dangereux doit être couvert par un permis de travail spécifique :
  - Permis d'entrée en espace confiné,
  - Permis feu,
  - Permis électrique, etc.
- Le permis est validé par le Responsable HSE ou toute personne habilitée désignée, et sa validité est limitée à la durée, au lieu et aux conditions de l'intervention concernée. Toute modification des conditions de travail nécessite une nouvelle validation.
- Le RS est présent sur site et assure les vérifications avant, pendant et après les travaux.

##### C) Formation des intervenants

Tous les intervenants doivent être formés spécifiquement avant de participer à ces travaux :

- Connaissance des risques liés aux atmosphères confinées ;
- Maîtrise de l'utilisation des équipements de sécurité :
  - Détecteurs de gaz,
  - Appareils respiratoires,

- Harnais,
- Lignes de vie, etc. ;
- Comportements à adopter en cas d'incident ;
- Exercices de simulation obligatoires et renouvelés périodiquement.

#### 7.9.5.6. Procédure de sauvetage

Une procédure de sauvetage dédiée est requise pour chaque type d'intervention à risque ; Elle inclut :

- Les scénarios d'urgence ;
- La désignation d'une équipe de sauveteurs formés et équipés ;
- Les consignes de repli et d'alerte ;

Des exercices pratiques de mise en œuvre du plan de sauvetage sont obligatoires pour valider les compétences ;

Tout sauvetage est interdit aux intervenants non formés. Aucun intervenant ne doit pénétrer dans un espace confiné pour porter secours sans autorisation, équipement adapté et supervision d'une équipe formée au sauvetage.

#### 7.9.6. Plan de gestion des accidents du travail (AT) et maladies professionnelles (MP)

Ce plan vise à prévenir, enregistrer, analyser et gérer les accidents du travail et les maladies professionnelles, en conformité avec la réglementation tunisienne, tout en favorisant une culture de sécurité proactive fondée sur la déclaration systématique des événements, l'analyse des causes profondes, le retour d'expérience et la prévention de la récurrence.

##### 7.9.6.1. Définitions

- **Accident du travail (AT)** : événement soudain survenant par le fait ou à l'occasion du travail, entraînant une lésion corporelle ou psychique.
- **Maladie professionnelle (MP)** : affection contractée du fait d'une exposition prolongée à un agent ou une situation dangereuse dans le cadre professionnel (physique, chimique, biologique, etc.).

##### 7.9.6.2. Enregistrement et suivi

- Création d'un registre AT/MP (voir Annexe 8) dans chaque site d'exploitation (STEP et SP). Le registre devra également inclure les quasi-accidents, situations dangereuses, premiers soins, incidents sans arrêt et événements à haut potentiel.
- Objectifs :
  - Traçabilité des événements.
  - Analyse des tendances.
  - Calcul d'indicateurs de performance SST.
  - Élaboration de plans de prévention ciblés.

##### 7.9.6.3. Enquête et analyse des causes

- Tout événement déclaré comme AT ou MP donne lieu à une enquête systématique selon les 4 composantes de la situation de travail :

- L'individu (formation, état de santé, comportement...),
  - Les tâches (procédures, consignes...),
  - Les équipements (outils, machines, EPI...),
  - L'environnement (organisation, ambiance, coactivité...).
- Un rapport d'analyse est établi et comprend :
    - La chronologie des faits,
    - L'identification des causes directes et indirectes,
    - Les mesures correctives à mettre en œuvre dans un délai défini.

#### 7.9.6.4. Déclaration réglementaire

- L'employeur est tenu de signaler :
  - Tout accident du travail dans un délai de 48 heures en interne, avec une déclaration formelle dans les délais réglementaires applicables.
  - Déclaration officielle :
    - À la CNAM, à l'inspection du travail et/ou aux autorités locales dans un délai légal de :
      - 3 jours pour les AT,
      - 5 jours pour les MP.
- Le RS veille à la conformité et à la traçabilité des déclarations.

#### 7.9.6.5. Suivi statistique et indicateurs SST

Une analyse statistique annuelle est élaborée, incluant les indicateurs suivants (Cf. Tableau 70) :

- Taux de fréquence (Tf) = (Nombre d'accidents avec arrêt × 1 000 000) / Nombre d'heures travaillées.
- Taux de gravité (Tg) = (Nombre de jours d'arrêt × 1 000) / Nombre d'heures travaillées.
- Nombre de quasi-accidents déclarés ;
- Taux de clôture des actions correctives ;
- Nombre d'événements à haut potentiel ;
- Taux de participation aux formations SST obligatoires.

Ces indicateurs permettent :

- L'analyse des évolutions dans le temps.
- L'identification des zones à risque.
- La priorisation des actions correctives.
- La communication des résultats aux parties prenantes (internes et externes).

### 7.9.7. Budget prévisionnel indicatif de mise en œuvre du plan de gestion SST

La mise en œuvre effective du présent plan repose sur l'allocation de ressources financières adéquates, conformément aux exigences des Normes de Performance de la SFI et du manuel de la Banque mondiale sur les systèmes de gestion environnementale et sociale (SGES).

Le budget annuel prévisionnel prévu pour couvrir les principaux postes de dépenses nécessaires à la mise en œuvre du plan est de 173 000 TND/an.

Ce budget est indicatif et susceptible d'ajustement en fonction de l'évolution du projet.

**Tableau 46 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de gestion SST**

Poste	Coût estimé (TND/an)
Acquisition et renouvellement des EPI	142 000
Contrôles techniques réglementaires périodiques (électrique, levage, appareils sous pression, incendie)	10 000
Surveillance du milieu de travail (détecteurs gaz, sonomètres, calibration)	5 000
Médecine du travail et suivi médical des travailleurs exposés	8 000
Gestion des permis de travail et procédures travaux dangereux	2 000
Registres AT/MP, indicateurs SST, tableaux de bord	2 000
Audits SST internes et inspections terrain	4 000
<b>TOTAL</b>	<b>173 000 TND/an</b>

*Justificatif* : Ce budget couvre les obligations réglementaires tunisiennes en matière de SST et les exigences de la NP2 de la SFI, notamment les EPI adaptés aux risques spécifiques du secteur de l'assainissement (agents biologiques, gaz toxiques, espaces confinés), la surveillance médicale renforcée des 20 travailleurs exposés et les contrôles techniques périodiques des installations.

## 7.10. Plan de Gestion des Travailleurs (PGT)

Le Plan de Gestion des Travailleurs (PGT) du projet de la Concession Lot Tunis Nord définit les principes, procédures et engagements régissant la gestion des ressources humaines mobilisées dans l'exploitation des ouvrages d'assainissement, ainsi que dans les travaux, la maintenance, les interventions sur réseaux, les stations de pompage et les activités réalisées par les sous-traitants et prestataires externes. Il est aligné avec :

- La législation tunisienne du travail ;
- Les normes de performance de la SFI/IFC, en particulier la Norme de Performance n°2 : « *Conditions de travail et emploi* » ;
- Les bonnes pratiques internationales en matière de gestion du personnel, des sous-traitants et des conditions de travail.

### 7.10.1. Principes fondamentaux

Le PGT couvre l'ensemble des travailleurs : personnels permanents, temporaires, sous-traitants, intérimaires et prestataires intervenant sur site. Le PGT s'applique également aux travailleurs des entreprises extérieures et aux travailleurs de la chaîne d'approvisionnement lorsque leurs activités sont directement liées à la concession. Il repose sur les principes de la NP2 de l'IFC, notamment :

- Respect des droits des travailleurs : libre choix de l'emploi, absence de travail forcé ou de rétention de documents d'identité ;
- Interdiction du travail des enfants (moins de 18 ans pour les travaux dangereux ou de nuit), en conformité avec les Conventions de l'OIT n°138 et n°182 ;
- Équité dans l'accès à l'emploi : absence de discrimination fondée sur le genre, l'origine, la religion, l'orientation sexuelle ou le statut social ;
- Conditions de travail décentes : temps de travail, pauses, logement si applicable, rémunération et sécurité sociale ;
- Liberté d'association : respect du droit des travailleurs à s'organiser et à négocier collectivement.

### 7.10.2. Modalités de recrutement et contractualisation

Le processus de recrutement est basé sur la transparence, l'égalité de traitement et les compétences. Toute discrimination fondée sur le genre, l'âge, l'origine, la religion ou tout autre critère non professionnel est strictement interdite.

Chaque travailleur doit disposer d'un contrat écrit précisant notamment :

- La fonction et les missions ;
- Le type et la durée du contrat ;
- Le niveau de rémunération, les primes et les avantages éventuels ;
- Les horaires, le lieu de travail et les conditions associées ;
- Les droits et obligations mutuels.

Un registre du personnel, mis à jour en temps réel, est tenu à disposition des autorités compétentes. Toute modification du contrat fait l'objet d'un avenant formel signé par les deux parties.

### 7.10.3. Recensement et catégorisation des travailleurs

Conformément aux exigences de la Norme de Performance n°2 (NP2) de la SFI, AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT mettra en œuvre un système structuré de recensement et de suivi des travailleurs, basé sur une classification claire par catégorie, incluant l'ensemble des personnes impliquées dans l'exécution du projet, qu'elles soient employées directement ou indirectement.

#### A) Catégorisation conforme aux standards IFC

Tous les travailleurs seront enregistrés selon la typologie suivante :

- **Travailleurs directs** : personnel sous contrat de travail signé directement avec AGUA, quel que soit le type de contrat applicable (CDI, CDD ou autre forme contractuelle conforme à la législation tunisienne);
- **Travailleurs contractuels** : personnel mobilisé via des tiers (sociétés prestataires ou agences de placement) pour des tâches spécifiques ;
- **Travailleurs des sous-traitants** : personnel employé par des entreprises mandatées dans le cadre de la concession (ex. : maintenance, curage, génie civil) ;
- **Travailleurs communautaires** (le cas échéant) : personnes issues des communautés locales, mobilisées temporairement pour des tâches ponctuelles à faible technicité ;
- **Travailleurs associés à la chaîne d'approvisionnement** : personnel engagé par les fournisseurs, notamment dans les domaines du transport, de la livraison, de la logistique ou de l'approvisionnement en équipements.

Cette catégorisation sera tenue à jour dans un **registre centralisé des travailleurs du projet**, géré par le responsable Ressources humaine.

#### B) Structure du registre du personnel

Le registre du personnel contiendra, au minimum, les informations suivantes :

- Nom et prénom du travailleur ;
- Nom de l'employeur (AGUA ou entreprise tierce) ;
- Catégorie de travailleur (direct, contractuel, sous-traitant, etc.) ;
- Type de contrat (CDI, mission, etc.) ;
- Date de début et fin de contrat ;
- Poste occupé et affectation ;
- Genre (H/F) pour suivi de l'égalité ;
- Nationalité (si pertinent) ;
- Statut CNSS et conformité légale.

Ce registre permettra :

- Une traçabilité de tous les travailleurs du projet ;
- Le suivi des conditions de travail par catégorie ;
- La ventilation des indicateurs sociaux (formation, santé, sécurité, plaintes, etc.) selon les groupes de travailleurs.

### **C) Suivi périodique et mise à jour**

Le registre fera l'objet :

- D'une mise à jour mensuelle intégrant les nouveaux recrutements, les fins de contrat, et les changements de statut ;
- D'un audit interne afin de vérifier la conformité des données et d'identifier d'éventuelles anomalies (ex : travailleurs sans contrat écrit, non-déclaration à la CNSS, absence de formation obligatoire...);
- D'un bilan annuel adressé à l'ONAS et aux autorités de régulation, en incluant une analyse par catégorie, sexe, statut contractuel et exposition aux risques.

### **D) Exigence envers les sous-traitants et fournisseurs**

Chaque sous-traitant ou fournisseur devra fournir :

- La liste nominative de ses travailleurs affectés au projet ;
- Leur statut contractuel et couverture sociale ;
- Le respect des obligations réglementaires et normatives (conditions de travail, interdiction du travail des enfants, etc.).

La non-transmission ou la non-conformité de ces données pourra entraîner des sanctions contractuelles ou la suspension de la collaboration.

### **E) Règlement interne et code d'éthique**

Le règlement intérieur encadre les relations entre AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT et son personnel. Chaque employé est tenu de s'y conformer intégralement dès son embauche.

L'éthique étant un pilier fondamental du développement et de la gestion du projet, AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT s'engage à adopter une approche responsable vis-à-vis de toutes ses parties prenantes : employés, partenaires, autorités publiques, communautés locales et clients.

Le code éthique d'AGUA (Cf. Annexe 16) définit les valeurs de la société : Exigence, Engagement, Audace et collaboration. Elle doit donc être pour chacun la référence en matière de comportement et d'action, que ces derniers soient collectifs ou individuels.

L'ensemble des collaborateurs Agua doivent témoigner de cet engagement éthique. Le code d'éthique devra être signé par l'ensemble des travailleurs, y compris les travailleurs des sous-traitants et prestataires intervenant sur site, et son respect devra être vérifié lors des inspections, audits et évaluations périodiques.

#### **7.10.4. Conditions de travail et rémunération**

Les conditions de travail respecteront strictement les dispositions du Code du Travail tunisien, notamment :

- Les durées maximales de travail quotidiennes et hebdomadaires ;
- Le droit aux congés annuels, aux jours fériés et au repos hebdomadaire ;
- Une rémunération au moins équivalente aux seuils légaux ou conventionnels en vigueur ;
- L'affiliation à la CNSS avec des cotisations régulièrement versées.

Les salaires seront versés à échéance fixe, accompagnés de bulletins de paie clairs et détaillés. Tout retard ou litige sera traité selon une procédure dédiée.

#### **7.10.5. Santé, sécurité et hygiène au travail (SST)**

Un système de management SST structuré sera déployé afin de prévenir les risques professionnels :

- Analyse des risques par poste de travail et mise à jour régulière ;
- Élaboration de plans de prévention et de plans d'urgence ;
- Fourniture systématique des EPI adaptés et vérification de leur bon usage ;
- Sessions de formation et de sensibilisation régulières en SST ;
- Contrôles techniques périodiques des équipements et installations ;
- Tenue d'un registre des accidents, incidents et maladies professionnelles. Ce registre devra également inclure les quasi-accidents, situations dangereuses, premiers soins et événements à haut potentiel, afin de renforcer la prévention et le retour d'expérience.

Un comité SST, composé notamment de représentants du personnel, assurera le suivi et l'amélioration continue de la performance en matière de santé et sécurité.

NB. Tous les travailleurs ont le droit de refuser un travail dangereux sans craindre de sanction. Une culture de prévention active est promue à travers la formation, la remontée des situations dangereuses et le dialogue permanent.

#### **7.10.6. Gestion des sous-traitants et entreprises extérieures**

Les sous-traitants sont tenus de se conformer pleinement aux exigences sociales et SST du PGT. Leurs contrats incluront des clauses spécifiques sur :

- Le respect des normes du travail et des droits humains ;
- La santé et la sécurité de leurs salariés ;
- Le recours interdit au travail forcé ou au travail des enfants. Le respect du code de conduite, des exigences de prévention du harcèlement, des VBG/EAS-HS, de la non-discrimination et du mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs.

Plus spécifiquement, tous les sous-traitants sont tenus contractuellement de respecter les exigences de la NP2, notamment :

- Interdiction du travail des enfants ou du travail forcé ;
- Fourniture de contrats écrits et clairs à leurs salariés ;
- Accès à des conditions de travail sûres et dignes ;

Le concessionnaire s'engage à :

- Réaliser une évaluation préalable de conformité sociale et technique ;
- Effectuer des visites d'inspection des sites d'intervention ;
- Co-construire un plan de prévention adapté ;
- Assurer un suivi régulier des conditions de travail et de la performance SST des partenaires.

#### **7.10.7. Mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs**

Un dispositif de réclamation confidentiel, accessible et impartial sera mis en œuvre. Il prévoit :

- Plusieurs canaux de réception (boîtes à suggestions, référents ressources Humaine, etc.) ;
- Une protection stricte contre les représailles et discriminations ;
- Des délais de traitement clairs et une réponse systématique au plaignant ;
- Un système de traçabilité et de suivi statistique des plaintes.

Chaque nouvel employé recevra une formation d'accueil incluant les modalités de recours à ce mécanisme.

#### **7.10.8. Dialogue social et représentation des travailleurs**

Le PGT promeut un dialogue social actif et constructif :

- Mise en place d'un comité de dialogue social représentatif ;
- Organisation régulière de réunions entre direction et représentants du personnel ;
- Consultation obligatoire en cas de décision impactant significativement les conditions de travail ;
- Respect absolu de la liberté syndicale et du droit à la négociation collective.

NB. Le concessionnaire veille à ce qu'aucun travailleur ne soit discriminé ou sanctionné pour avoir participé à des activités syndicales ou représentatives.

#### **7.10.9. Égalité, diversité et prévention du harcèlement**

Le projet intègre une approche proactive et structurée de l'égalité de genre, allant au-delà des principes généraux, afin de prévenir toute forme de discrimination ou d'injustice fondée sur le genre, conformément à la Norme de Performance n°2 de l'IFC, aux conventions de l'OIT et à la législation tunisienne.

##### **i. Égalité des chances à l'embauche**

- Des indicateurs de suivi sexués sont intégrés dans les rapports de recrutement (ex : part des femmes candidates, sélectionnées, embauchées) ;
- La grille d'évaluation des candidats est standardisée et anonymisée autant que possible (compétences seulement, sans mention du sexe) ;
- L'équipe RH est formée pour identifier et corriger les biais genrés dans les processus de sélection.

##### **ii. Conditions de travail équitables**

- Les femmes et les hommes bénéficient de conditions de travail identiques à poste équivalent, y compris :
  - Accès aux EPI adaptés à la morphologie féminine (taille, ergonomie) ;
  - Installations sanitaires séparées, sûres et propres (y compris toilettes et vestiaires) ;
  - Protection de la maternité : congé maternité payé conforme à la loi, non-discrimination au retour ;
- Possibilité d'aménagements horaires ou de poste pour les travailleuses enceintes, sans impact sur la rémunération ou la carrière.

##### **iii. Lutte contre le harcèlement sexuel et les VBG**

Un protocole spécifique de prévention, détection et traitement du harcèlement sexuel est mis en place :

- Politique de tolérance zéro contre tout comportement sexiste, harceleur ou intimidant ;
- Affichage visible dans les espaces communs (affiche anti-harcèlement, numéro de référent...);
- Canal de plainte confidentiel et sécurisé (hors hiérarchie directe) ;
- Réception et enregistrement immédiat dans les 24 h, réponse initiale au plaignant dans les 48 h, mise en œuvre de la réponse (prendre les mesures correctives internes sanction, suspension) une semaine maximum, clôture de la plainte (variable selon la gravité) mais toujours en suivi régulier jusqu'à résolution.;
- Mesures de protection immédiates (ex : affectation temporaire, éloignement de l'agresseur présumé) et sanctions disciplinaires claires ;
- Orientation vers une prise en charge médicale, psychologique ou juridique si nécessaire (en lien avec une ONG spécialisée ou un partenaire externe).

#### **iv. Sensibilisation et formation**

- Formation obligatoire au moins une fois par an pour tous les travailleurs, y compris l'encadrement, sur :
  - Les stéréotypes de genre en milieu professionnel ;
  - Les comportements inappropriés ;
  - Les droits et recours en cas de harcèlement ou de discrimination ;
- Intégration de cas pratiques et mises en situation pour favoriser la prise de conscience.

#### **v. Suivi et reporting**

- Les indicateurs suivants sont suivis, ventilés par sexe :
  - Recrutement, rémunération moyenne, promotions, absences, accidents, départs volontaires ;
  - Nombre de plaintes liées au genre ou harcèlement ;
- Ces données sont analysées trimestriellement et partagées avec les représentants du personnel.

#### **7.10.10. Consultation et rôle des représentants du personnel**

Dans le cadre de la mise en œuvre du Plan de Gestion des Travailleurs (PGT), AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT reconnaît le droit fondamental des travailleurs à la liberté syndicale et à la représentation collective, conformément au Code du travail tunisien et à la Norme de Performance n°2 (NP2) de la SFI.

##### **i. Reconnaissance des instances représentatives**

Les travailleurs ont le droit :

- De s'organiser librement dans des syndicats ou collectifs reconnus ;
- De désigner des délégués ou représentants du personnel dans chaque site (STEP, stations de pompage, unités de gestion) ;
- De participer aux comités de santé, sécurité et conditions de travail.

Le concessionnaire garantit la non-discrimination à l'égard des représentants élus ou désignés, et leur accorde les moyens nécessaires pour exercer leur mandat (temps de réunion, accès à l'information, formation...).

#### **ii. Participation aux décisions collectives**

Les représentants du personnel seront consultés de manière systématique sur toutes les décisions affectant de manière significative les conditions de travail, notamment :

- La mise à jour du Plan de Gestion des Travailleurs (PGT) ;
- La définition du programme annuel de formation ;
- La révision des horaires, des affectations ou des postes de travail ;
- La gestion des risques professionnels et des mesures correctives post-accident ;
- L'élaboration des plans sociaux ou dispositifs de réorganisation, s'il y a lieu.

Un comité de dialogue social se réunira au minimum une fois par trimestre et à chaque fois qu'un événement majeur le justifie (accident grave, changement réglementaire, conflit collectif...).

#### **iii. Intégration dans l'amélioration continue**

Les représentants seront associés :

- Aux audits internes du PGT et aux diagnostics sociaux ;
- À l'évaluation annuelle de la mise en œuvre du PGT, notamment à travers des enquêtes de satisfaction, des groupes de discussion ou des entretiens ;
- À la formulation de recommandations concrètes, intégrées dans le plan d'amélioration continue.

Les compte-rendus de consultation seront archivés et pourront être présentés aux parties prenantes (ONAS, autorités de contrôle, Banque mondiale, etc.).

### **7.10.11. Formation et développement des compétences**

L'objectif des actions de formation est de renforcer les compétences du personnel et d'assurer une sécurité optimale dans l'exercice de leurs missions. Ces actions permettent également d'assurer une bonne gestion des risques et d'augmenter la prise de conscience des enjeux environnementaux et sociaux.

#### **i. Identification et collecte des besoins en formation**

Cette étape vise à recueillir, structurer et hiérarchiser les besoins en formation exprimés sur le terrain.

- La responsable RH identifie annuellement les besoins en formation auprès des responsables d'activité et des équipes sur le terrain, en tenant compte des évolutions du projet et des exigences spécifiques liées à chaque tâche.
- Un formulaire de recensement est envoyé aux responsables pour hiérarchiser les priorités, notamment en matière de sécurité, de respect des normes environnementales et de gestion des risques.
- La planification des besoins en formation est effectuée chaque année au mois de novembre pour être prête à être mise en œuvre au début de l'année suivante.

## **ii. Planification annuelle**

À partir des besoins collectés, une phase de planification permet d'organiser les formations de manière structurée, tout en assurant leur faisabilité financière et opérationnelle.

- À la suite du recensement, un plan de formation annuel est élaboré, prenant en compte les priorités définies et le budget disponible.
- Ce plan inclut un budget prévisionnel, la liste des formations nécessaires, ainsi qu'une présélection des cabinets ou formateurs externes.
- La version finale du plan est validée par le responsable ressources humaine et approuvée par le Directeur Général avant sa mise en œuvre. Le plan de formation est également mis à jour en fonction des besoins imprévus ou des évolutions réglementaires.

## **iii. Réalisation**

Cette étape concrétise la mise en œuvre des actions de formation prévues, dans le respect du calendrier et des procédures internes.

- Une fois le plan validé, les participants aux formations sont informés au moins deux semaines à l'avance afin qu'ils puissent s'organiser en conséquence.
- Pour les formations internes, une fiche de présence est renseignée par les participants, et une liste des compétences acquises est partagée avec les responsables hiérarchiques.
- À la fin de chaque session, une évaluation à chaud est réalisée pour mesurer la qualité et la pertinence de la formation dispensée, ainsi que la satisfaction des participants.

## **iv. Évaluation**

L'évaluation post-formation permet de mesurer l'impact réel des apprentissages sur le terrain et d'ajuster les dispositifs de formation en conséquence.

- Trois mois après la formation, une évaluation à froid est effectuée avec les participants et leurs supérieurs hiérarchiques. L'objectif est de déterminer le degré d'acquisition des compétences et d'évaluer les améliorations observées dans l'exécution des tâches.
- Cette évaluation permet de vérifier si les compétences acquises sont réellement mises en application sur le terrain et d'identifier les éventuelles lacunes dans la formation.
- En cas de formation jugée inefficace, une analyse des causes est réalisée et des actions correctives sont définies, telles que des sessions de suivi ou une révision du contenu de la formation.

## **v. Plan de formation**

Une première version du plan de formation et de sensibilisation élaboré dans le cadre de la mise en œuvre du Plan de Gestion des Travailleurs (PGT) est présentée dans le tableau 40 du plan de formation et de sensibilisation. Les formations obligatoires devront également couvrir les travailleurs des sous-traitants et entreprises extérieures avant leur mobilisation sur site, en particulier pour les activités à risque élevé.

#### **7.10.12. Suivi, évaluation et amélioration continue**

Le suivi de la mise en œuvre du Plan de Gestion des Travailleurs (PGT) repose sur des outils de mesure objectifs et réguliers. Il permet de s'assurer du respect des engagements pris, d'identifier les écarts éventuels, et de garantir une amélioration continue du dispositif.

##### **i. Dispositif d'évaluation**

Le PGT est évalué chaque année sur la base :

- D'audits internes, selon une grille de conformité alignée sur la Norme de Performance n°2 (NP2) de l'IFC ;
- Des résultats du mécanisme de réclamation des travailleurs (fréquence, nature, traitement des plaintes) ;
- Du retour d'expérience des formations, accidents/incidents ou décisions collectives ;
- De l'évolution des réglementations tunisiennes, des pratiques nationales et des standards internationaux.

##### **ii. Indicateurs de suivi**

Les indicateurs clés de performance du plan sont regroupés dans le tableau 70 « Indicateurs de performance environnementale et sociale ».

##### **iii. Plan d'amélioration et mesures correctives**

Toute non-conformité identifiée donne lieu à :

- La définition d'un plan d'action correctif formalisé ;
- Un suivi renforcé auprès des sous-traitants concernés (via réunions, inspections, ou audits ciblés) ;
- Le cas échéant, l'application de sanctions contractuelles prévues en cas de manquement persistant.

Les résultats de suivi sont partagés chaque semestre avec les représentants du personnel et intégrés dans le rapport de performance du projet. Les résultats devront également alimenter un plan d'amélioration annuel du PGT, intégrant les actions correctives, les responsables, les échéances et l'état d'avancement.

Une fiche de suivi est jointe en annexe 15 en tant qu'outil de suivi et d'évaluation.

#### **7.10.13. Budget prévisionnel indicatif de mise en œuvre du PGT**

La mise en œuvre effective du présent plan repose sur l'allocation de ressources financières adéquates, conformément aux exigences des Normes de Performance de la SFI et du manuel de la Banque mondiale sur les systèmes de gestion environnementale et sociale (SGES).

Le budget annuel prévisionnel prévu pour couvrir les principaux postes de dépenses nécessaires à la mise en œuvre du plan est de 18 000 TND/an.

Ce budget est indicatif et susceptible d'ajustement en fonction de l'évolution du projet.

**Tableau 47 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de Gestion des Travailleurs**

Poste	Coût estimé (TND/an)
Gestion administrative du registre du personnel et suivi contractuel	3 000
Mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs (boîtes, registres, suivi)	3 000
Comité de dialogue social (réunions trimestrielles, organisation)	2 000
Suivi des indicateurs (audits, reporting)	2 000
Audits de conformité NP2 et inspections sous-traitants	3 000
Fiche de suivi PGT, évaluation annuelle, plan d'amélioration	2 000
Aménagements spécifiques (vestiaires séparés, sanitaires, etc.)	3 000
<b>TOTAL</b>	<b>18 000 TND/an</b>

*Justificatif* : Ce budget couvre les mécanismes de gouvernance sociale du projet, notamment la gestion des contrats de travail, le dialogue social, le suivi de l'égalité de genre et la conformité de la chaîne de sous-traitance aux exigences de la NP2 de la SFI. Il intègre les coûts d'animation du comité SST et des instances représentatives du personnel.

## 7.11. Plan d'action pour la lutte contre les RISQUES EAS/HS et la VBG

### 7.11.1. Objectifs

Ce plan vise à prévenir, détecter, traiter et sanctionner toute forme d'abus ou d'exploitation sexuels (EAS), de harcèlement sexuel (HS) et de violence basée sur le genre (VBG) dans le cadre des activités de la Concession Lot Tunis Nord.

Il s'applique à tous les employés, sous-traitants, prestataires, visiteurs et parties prenantes opérant dans la zone de projet, dans le strict respect des normes internationales, de la législation tunisienne et des engagements sociaux du concessionnaire.

### 7.11.2. Références et alignement

Le plan est aligné avec :

- La loi tunisienne n°2017-58 relative à l'élimination de la violence à l'égard des femmes ;
- Les Normes de Performance de la SFI, notamment NP2 (travail) et NP4 (communautés) ;
- Le MGP (chapitre 9.3 du PMPP) et le Code de conduite et éthique du projet ;
- Les lignes directrices de la Banque mondiale sur les risques VBG dans les projets d'infrastructure.

### 7.11.3. Définition des termes clés

- **Abus sexuel (AS)** : tout acte sexuel imposé ou contraint, ou tentative d'y parvenir, sans consentement libre et éclairé.
- **Exploitation sexuelle (ES)** : abus d'une position de pouvoir pour obtenir des faveurs sexuelles.
- **Harcèlement sexuel (HS)** : comportements non désirés à connotation sexuelle (gestes, paroles, messages...) créant un climat intimidant ou humiliant.
- **Violence basée sur le genre (VBG)** : tout acte de violence physique, psychologique, économique ou sexuelle fondé sur une inégalité de genre ou de pouvoir.

### 7.11.4. Évaluation contextuelle des risques VBG

Une évaluation contextuelle a été réalisée sur la base des données socio-économiques du projet de concession Lot Tunis Nord, permettant d'identifier les facteurs de vulnérabilité :

- Présence majoritaire d'hommes sur les sites (personnel transféré) ;
- Faible représentation féminine dans les postes techniques ;
- Pratiques socioculturelles pouvant dissuader les femmes de signaler un harcèlement ;
- Absence de dispositifs spécialisés de santé mentale ou juridique à proximité immédiate de certains sites.

Ces constats appellent des mesures ciblées et renforcées de prévention, présentées dans les sections suivantes.

#### **7.11.5. Prévention et sensibilisation**

Le concessionnaire s'engage à :

- Appliquer une tolérance zéro envers les EAS/HS/VBG ;
- Former tout le personnel dès l'embauche, puis annuellement ;
- Assurer un affichage continue sur les risques VBG (messages clairs, numéros d'urgence, contact référent) ;
- Diffuser et faire signer un code de conduite anti-VBG, annexé au contrat de travail ;
- Organiser des sessions spécifiques sur :
  - Consentement, signes de harcèlement, droits des victimes ;
  - Sanctions encourues et obligations individuelles ;
  - Engagement à la neutralité dans l'enquête (pas de représailles).

#### **7.11.6. Mesures spécifiques en faveur des femmes sur site**

- Toilettes séparées et sécurisées pour femmes et hommes ;
- Vestiaires distincts et équipements adaptés ;
- Affectation de référents féminins pour l'accueil et le suivi.

#### **7.11.7. Chaînes de référencement médical, psychologique et juridique**

AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT établira des partenariats formels et opérationnels avec des structures de prise en charge des victimes de VBG situées dans la zone d'intervention du projet (gouvernorats de Tunis et de l'Ariana), notamment :

- Centres d'écoute spécialisés dans l'accompagnement des victimes de violences (par exemple) :
  - Centre d'écoute de l'ATFD – siège à Tunis centre ;
  - Bureau d'écoute de l'association Beity – actif sur Tunis et Ariana ;
  - Espace Hayet de l'UNFT – avec antennes dans les deux gouvernorats) ;
- Structures médicales disposant d'un protocole VBG, telles que par exemple :
  - Le Centre d'obstétrique de la Rabta (CHU La Rabta – Tunis) ;
  - Le Centre hospitalier Charles Nicolle, disposant d'un service de médecine légale ;
  - Le SAMU social de Tunis, pour les situations d'urgence sociale ;
- Structures juridiques et d'assistance légale, à travers par exemple :
  - Le réseau d'avocates volontaires via l'ATFD ou la Ligue Tunisienne des Droits de l'Homme (LTDH) ;
  - Le Bureau d'assistance juridique gratuite rattaché au tribunal de première instance de Tunis.

#### **7.11.8. Mécanisme de gestion des plaintes dédié aux 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) sont traitées à travers le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) dédié, détaillé dans le PMPP. Ce dispositif garantit une prise en charge confidentielle, sécurisée et bienveillante des victimes, et une réponse équitable pour toutes les parties.

### A) Principes fondamentaux

- Confidentialité et anonymat garantis ;
- Respect du consentement de la victime à chaque étape ;
- Accès immédiat à des services spécialisés (médicaux, psychologiques, juridiques) en lien avec la loi n°2017-58 ;
- Neutralité et équité dans le traitement des dossiers, pour protéger à la fois la victime et la personne mise en cause.

### B) Synthèse de la procédure de traitement des plaintes VBG

1. **Réception de la plainte** : via boîte confidentielle, référent VBG ou numéro dédié. Un formulaire standardisé est rempli en toute discrétion.
2. **Entretien avec la victime** : mené par un personnel formé dans un lieu sûr, calme, non accessible à des tiers (pour protéger la victime). La victime peut interrompre la procédure à tout moment.
3. **Orientation vers des services spécialisés** : partenaires médicaux, sociaux et juridiques agréés sont mobilisés avec l'accord explicite de la victime.
4. **Traitement différencié** selon le profil de l'auteur présumé (employé, sous-traitant, visiteur), avec application du code de conduite du projet.
5. **Sanctions** : si les faits sont avérés, des sanctions disciplinaires sont prises (du blâme à la rupture de contrat), conformément à la législation.
6. **Clôture et archivage** : un rapport final est établi, transmis à l'ONAS, puis classé en accès restreint.
7. **Prévention continue** : les cas traités sont analysés pour améliorer la prévention, les formations et les supports diffusés.

### C) Articulation avec le présent plan

Le MGP dédié aux VBG constitue le socle opérationnel du présent plan d'action. Son efficacité repose sur :

- La formation continue des référents et gestionnaires ;
- Le lien formel avec les prestataires de soins et d'accompagnement des victimes ;
- La diffusion active du dispositif auprès des populations exposées (supports visuels multilingues, campagnes orales dans les quartiers, etc.).

Le détail complet du processus figure dans le PMPP, auquel ce plan d'action est pleinement aligné.

#### 7.11.9. Cas ambigus ou fausses accusations

- Mise en place d'un protocole d'enquête équitable garantissant les droits :
  - De la victime présumée (écoute, soutien, confidentialité) ;
  - Et de la personne mise en cause (présomption d'innocence, droit à être entendu).
- Les plaintes jugées infondées ne donnent lieu à aucune sanction, sauf s'il est établi que la plainte était malveillante ou diffamatoire.
- Les procédures sont documentées dans un registre confidentiel, audité annuellement.

#### **7.11.10. Engagement contractuel et suivi des sous-traitants**

Tous les sous-traitants doivent :

- Intégrer des clauses anti-VBG dans leurs contrats de travail ;
- Former leurs effectifs aux risques VBG (preuve à fournir au concessionnaire) ;
- Désigner un référent VBG actif ;
- Participer aux réunions de coordination avec le Responsable E&S.

Mécanismes de vérification :

- Audits trimestriels (avec possibilité de visites inopinées) ;
- Suspension partielle des paiements en cas de non-conformité ;
- Résiliation du contrat pour manquement grave ou récidive.

#### **7.11.11. Mécanisme de signalement et prise en charge**

Le dispositif de plainte détaillé au PMPP constitue le pilier central de la réponse aux cas d'EAS/HS/VBG.

Le présent plan d'action s'articule avec ce mécanisme en assurant :

- Une orientation immédiate vers le MGP en cas de signalement ;
- Le suivi rigoureux des cas traités, avec documentation confidentielle ;
- L'intégration des retours d'expérience dans les actions de prévention.

#### **7.11.12. Mesures disciplinaires et réponses aux incidents**

En complément du MGP, toute situation avérée d'EAS/HS/VBG fait l'objet d'une enquête interne suivie de sanctions appropriées, allant du blâme au renvoi immédiat, conformément à la législation tunisienne et aux politiques du projet.

#### **7.11.13. Suivi, évaluation et amélioration continue**

- Tableaux de bord VBG mis à jour trimestriellement (indicateurs de sensibilisation, nombre de plaintes, délai de traitement, mesures prises) ;
- Audit social annuel avec focus VBG ;
- Mise à jour annuelle du plan d'action, en lien avec les parties prenantes (ONAS, société civile, autorités locales) ;
- Capitalisation des Bonnes pratiques internationales et retour d'expérience du terrain pour renforcer le dispositif de prévention.

Les indicateurs clés de performance du plan sont regroupés dans le tableau 70 « Indicateurs de performance environnementale et sociale ».

#### **7.11.14. Gouvernance et responsabilités**

La lutte contre les abus et exploitations sexuels (EAS), le harcèlement sexuel (HS) et les violences basées sur le genre (VBG) repose sur une organisation claire et des rôles bien définis.

**A) Responsable E&S du projet**

- Coordonne la mise en œuvre du plan d'action contre les EAS/HS/VBG.
- S'assure que toutes les mesures prévues sont appliquées.
- Rend compte à l'ONAS et aux partenaires du projet.
- Assure la coordination opérationnelle entre les référents du SGES et la direction du projet afin de garantir un traitement cohérent et rapide.

**B) Référents VBG**

- Désignés au sein du concessionnaire et des sous-traitants.
- Servent de point de contact pour les victimes et relais pour les plaintes.
- Participent à la prévention et au suivi des cas signalés.
- Bénéficient d'une formation spécifique et régulière sur la gestion des cas EAS/HS, incluant les principes de confidentialité, d'écoute sensible, d'orientation des survivants et de non-représailles.

**C) Responsable du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)**

- Gère la réception, le traitement et le suivi des plaintes VBG.
- Garantit la confidentialité, la sécurité et l'accompagnement des victimes.
- Coordonne les actions avec les services spécialisés.
- Assure une coordination formalisée avec le Responsable E&S pour le transfert sécurisé des cas, ainsi que la consolidation des données de suivi dans le respect de la confidentialité.

**D) Référent VBG**

- Réunit régulièrement les principaux acteurs du projet (ONAS, concessionnaire, référents).
- Suit les indicateurs de mise en œuvre (formations, plaintes, sanctions).
- Met à jour le plan d'action si nécessaire.
- Assure la supervision de la coordination entre les parties prenantes et valide les actions correctives en matière de prévention et de gestion des EAS/HS.

**E) Mécanisme de coordination**

La coordination entre les différents acteurs est assurée à travers :

- Des réunions périodiques entre le Responsable E&S, le MGP et les référents VBG afin d'assurer le suivi opérationnel des cas et des actions de prévention ;
- L'intégration systématique des enjeux VBG dans les réunions HSE et les revues de performance du projet ;
- Un système de reporting consolidé permettant de suivre les cas, les actions entreprises et les résultats obtenus, dans le respect de la confidentialité.

NB. Les personnels impliqués dans la gestion des cas EAS/HS (Responsable E&S, MGP, référents VBG) bénéficient d'une formation initiale obligatoire et de sessions de remise à niveau périodiques couvrant les procédures de gestion des plaintes, l'approche centrée sur les survivants, la confidentialité, la prévention des représailles et les mécanismes d'orientation vers les services spécialisés.

**7.11.15. Budget prévisionnel indicatif de mise en œuvre du plan de lutte contre les RISQUES EAS/HS et la VBG**

La mise en œuvre effective du présent plan repose sur l'allocation de ressources financières adéquates, conformément aux exigences des Normes de Performance de la SFI sur les systèmes de gestion environnementale et sociale (SGES).

Le budget annuel prévisionnel prévu pour couvrir les principaux postes de dépenses nécessaires à la mise en œuvre du plan est de 20 000 TND/an.

Ce budget est indicatif et susceptible d'ajustement en fonction de l'évolution du projet.

**Tableau 48 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de lutte contre les risques EAS/HS et VBG**

Poste	Coût estimé (TND/an)
Formation annuelle VBG/EAS/HS (tous travailleurs et EE)	5 000
Désignation et formation des référents VBG (formation spécialisée)	3 000
Mise en place et fonctionnement du MGP dédié VBG (formulaire, registres confidentiels, boîtes)	2 000
Partenariats avec structures spécialisées (ATFD, Beity, structures médicales et juridiques)	3 000
Supports de sensibilisation (affiches multilingues, campagnes visuelles, supports pédagogiques)	2 000
Audits trimestriels VBG sous-traitants et évaluations annuelles	3 000
Tableau de bord VBG, reporting trimestriel, audit social annuel	2 000
<b>TOTAL</b>	<b>20 000 TND/an</b>

*Justificatif* : Ce budget couvre l'ensemble du dispositif de prévention, de signalement et de traitement des cas EAS/HS/VBG, conformément aux exigences de la NP2 et NP4 de la SFI et à la loi tunisienne n°2017-58. Il intègre la formation obligatoire annuelle, les partenariats avec les structures spécialisées de prise en charge des victimes et le fonctionnement du MGP dédié.

## 8. Engagement et Mobilisation des parties prenantes

L'engagement des parties prenantes constitue un pilier fondamental pour la réussite du projet de concession des ouvrages d'assainissement collectif dans le Grand Tunis. Il permet de garantir la transparence, de construire la confiance, de prévenir les conflits, et d'assurer l'appropriation locale du projet. L'approche retenue combine une cartographie des acteurs, un dispositif de communication structuré et inclusif, ainsi qu'un mécanisme de gestion des plaintes et de communication en situation sensible.

### 8.1. Cartographie des parties prenantes

#### 8.1.1. Objectif de la cartographie

La cartographie des parties prenantes vise à identifier et analyser les acteurs clés susceptibles d'influencer ou d'être influencés par le projet de concession du Lot 1 – Tunis Nord. Elle constitue une base stratégique pour organiser la participation, adapter les actions de communication, anticiper les besoins d'information et gérer les risques d'acceptabilité tout au long du cycle du projet.

#### 8.1.2. Méthodologie d'analyse

L'approche adoptée repose sur deux niveaux d'analyse complémentaires, précédés d'une distinction fondamentale entre les **parties affectées** et les **autres parties prenantes**, conformément aux exigences du manuel IFC :

- **Distinction entre les parties affectées et les autres parties prenantes :**
  - **Parties affectées** : personnes, groupes ou communautés directement ou indirectement impactés par les activités du projet, qu'il s'agisse d'impacts physiques, sanitaires, économiques ou sociaux. Elles incluent notamment les communautés riveraines, les travailleurs, les agriculteurs utilisant les EUT et les groupes vulnérables. Ces parties bénéficient d'un engagement prioritaire, structuré et continu tout au long du cycle du projet.
  - **Autres parties prenantes** : acteurs qui ne subissent pas directement les impacts du projet mais qui s'y intéressent ou peuvent l'influencer, tels que les ONG environnementales et sociales, les institutions académiques, les médias, les associations professionnelles et les organismes de régulation sectoriels. Leur engagement est adapté à leur niveau d'intérêt et d'influence, selon une logique d'information, de sensibilisation ou de concertation ponctuelle.
- Cette distinction structure l'ensemble de la stratégie de mobilisation et conditionne le type, la fréquence et les canaux d'engagement retenus pour chaque groupe. **Analyse pouvoir/intérêt** : Évaluation croisée du niveau d'intérêt pour le projet et de la capacité d'influence de chaque acteur. Elle a permis de positionner les parties prenantes dans quatre catégories stratégiques (à gérer de près, à satisfaire, à informer régulièrement, à surveiller avec un effort minimal).
- **Cadre d'analyse de la nécessité de participation** : Sur la base de trois critères combinés :
  1. **Intérêt et engagement** ;
  2. **Légitimité ou droits reconnus** ;

### 3. Volonté de s'engager.

Ce second cadre a permis de mieux hiérarchiser les parties prenantes selon le degré de mobilisation requis (participation prioritaire, implication, sensibilisation, etc.).

#### 8.1.3. Résultats de la classification – Double lecture stratégique

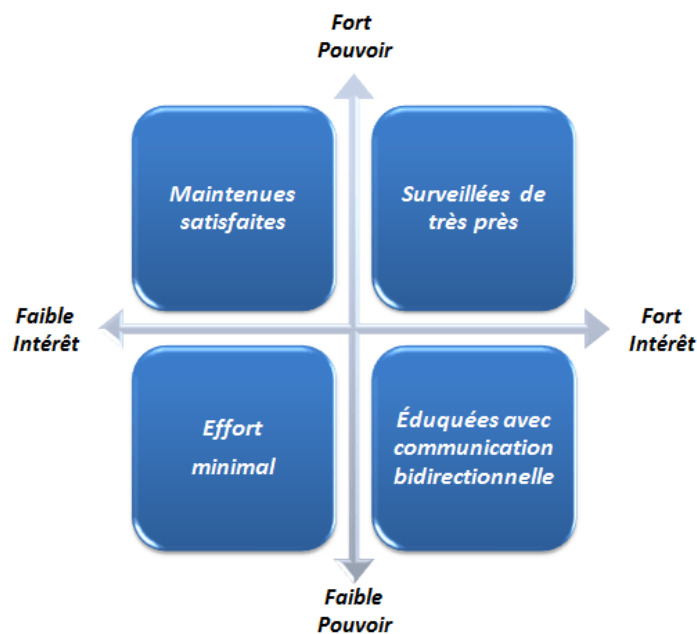


Figure 2 : Analyse des parties prenantes : matrice pouvoir/intérêt

La lecture combinée avec le niveau de participation recommandé a permis d'approfondir cette typologie par l'analyse qualitative suivante.

Tableau 49 : Grille d'analyse de la nécessité de participation des parties prenantes

Critères combinés	Nécessité de la participation
3 critères élevés	Très élevée – participation structurée
2 critères élevés + 1 moyen	Forte implication requise
1 critère élevé + 2 moyens	Participation souhaitable avec suivi
3 critères moyens	Participation ponctuelle ou à la demande
1 élevé + 2 faibles	Modérée – actions d'information ciblées
2 faibles + 1 moyen	Faible – information minimale ou veille passive

Tableau 50 : Cartographie et mobilisation des parties prenantes

(Synthèse intégrée de la matrice pouvoir/intérêt et de la matrice d'engagement)

Parties prenantes	Statut	Catégorie stratégique	Nécessité de participation	Justification synthétique
Communautés riveraines (STEP, SP, réseau)	Partie affectée	À gérer de près	Très élevée	Exposition directe aux nuisances et aux risques ; forte attente de concertation.

Parties prenantes	Statut	Catégorie stratégique	Nécessité de participation	Justification synthétique
Travailleurs sur site	Partie affectée	À gérer de près	Très élevée	Directement impliqués ; enjeux de conditions de travail et de sécurité.
Agriculteurs riverains	Partie affectée	À gérer de près	Très élevée	Impact potentiel sur l'irrigation, les sols, et la perception de l'eau traitée.
Groupes vulnérables (femmes, personnes âgées, personnes handicapées, enfants, travailleurs précaires)	Partie affectée	À gérer de près	Très élevée	Exposition accrue aux risques sanitaires et sociaux ; inclusion obligatoire dans les consultations
Personnel sous-traitant	Partie affectée	À informer régulièrement	Implication	Participants indirects aux activités opérationnelles ; exposition aux risques SST
ONAS (central & régional)	Autre partie prenante	À gérer de près	Très élevée	Acteur central dans la gouvernance technique et la gestion contractuelle.
AGUA Services d'Assainissement	Autre partie prenante	À gérer de près	Très élevée	Concessionnaire en charge de l'exécution – acteur principal.
Municipalités et autorités locales	Autre partie prenante	À gérer de près	Très élevée	Interface essentielle avec les populations ; appui logistique local.
CRDA, Ministère de l'Agriculture	Autre partie prenante	À gérer de près	Très élevée	Autorité environnementale ; suivi de la qualité des rejets agricoles.
ANPE, ANGed, APAL, autres agences	Autre partie prenante	À gérer de près	Très élevée	Suivi environnemental, conformité réglementaire.
Direction régionale de la santé	Autre partie prenante	À gérer de près	Implication	Suivi sanitaire des impacts du projet.
INSSPA	Autre partie prenante	À gérer de près	Implication	Sécurité sanitaire des rejets, inspections.
Direction régionale du tourisme	Autre partie prenante	À informer régulièrement	Sensibilisation	Impacts potentiels indirects (zones hôtelières en aval).
Tribunaux, institutions judiciaires	Autre partie prenante	À satisfaire	Sensibilisation	Rôle de recours potentiel ; participation ponctuelle.
STEG / SONEDE / Tunisie Télécom	Autre partie prenante	À satisfaire / informer	Sensibilisation	Coordination technique ponctuelle en cas de conflit de réseaux.
UGTT, UTAP, URAP, OTDG, GDA	Autre partie prenante	À gérer de près	Implication	Défense des travailleurs et agriculteurs ; médiation sociale.
ONG locales (environnementales, sociales)	Autre partie prenante	À gérer de près	Sensibilisation et implication	Relais de communication sociale, surveillance citoyenne.
Secteur industriel / hôtelier / entreprises diverses	Autre partie prenante	À satisfaire / informer	Sensibilisation et implication	Usagers potentiels de l'eau traitée ; exigence sur la qualité du service.

Parties prenantes	Statut	Catégorie stratégique	Nécessité de participation	Justification synthétique
Universités / Centres de recherche	Autre partie prenante	À informer régulièrement	Implication ponctuelle	Appui technique et environnemental ; participation à l'évaluation.

#### 8.1.4. Recommandations pour la stratégie de mobilisation

La distinction entre parties affectées et autres parties prenantes conduit à différencier les modalités d'engagement comme suit :

- Pour les **parties affectées** : engagement structuré, continu et documenté tout au long du cycle du projet, incluant des consultations préalables, un accès facilité au MGP, des réunions de restitution et un suivi de leurs préoccupations dans les rapports périodiques ;
- Pour les **autres parties prenantes** : engagement adapté à leur niveau d'intérêt et d'influence, selon des modalités d'information, de concertation ponctuelle ou de coordination institutionnelle, sans obligation de consultation systématique.

La société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT, en collaboration avec l'ONAS, s'engage à mettre en œuvre une stratégie évolutive d'engagement des parties prenantes fondée sur :

- Une communication proactive et multicanal (réunions, affichage, numérique) ;
- La mise en place de référents territoriaux pour chaque catégorie prioritaire ;
- Le renforcement progressif des moyens de concertation (consultations publiques, enquêtes, focus groups thématiques) ;
- Un suivi régulier de la participation réelle pour ajuster les outils et adapter les niveaux d'implication.

#### 8.1.5. Personnes ou groupes vulnérables

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.

##### i. 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 51 : Catégories de groupes vulnérables identifiés et modalités d'engagement adaptées**

Catégorie	Description	Facteurs de vulnérabilité	Modalités d'engagement adaptées
<b>Femmes et jeunes filles</b>	Résidentes en zones urbaines ou périurbaines, souvent peu représentées dans les processus décisionnels	Sous-représentation dans les consultations mixtes, risques VBG, accès limité à l'information	Inclusion dans les consultations, sessions de consultation (potentiellement non mixtes) animées par des facilitatrices ; canal de plainte confidentiel dédié ; indicateurs de participation féminins suivis dans les rapports E&S
<b>Personnes à faible revenu / populations marginalisées</b>	Habitants de quartiers précaires ou éloignés, disposant d'un accès limité aux services d'assainissement	Précarité économique, faible accès à l'information, éloignement géographique	Consultations organisées dans les quartiers concernés ; supports de communication simplifiés en arabe dialectal ; accès au MGP via canaux non numériques (boîtes physiques, permanences)
<b>Agriculteurs informels utilisant les EUT</b>	Petits exploitants dépendant de l'irrigation à base d'eaux usées traitées, souvent sans statut formel	Dépendance économique aux EUT, méconnaissance des normes sanitaires, risques de contamination	Sessions de formation pratiques sur les bonnes pratiques d'irrigation ; consultation préalable avant tout changement de la qualité ou de la disponibilité des EUT ; coordination avec le CRDA et les GDA
<b>Personnes âgées</b>	Personnes vulnérables aux risques sanitaires liés à un assainissement inadéquat	Difficultés d'accès physique, isolement, moindre capacité à exprimer leurs préoccupations	Visites à domicile ou points de consultation de proximité ; supports de communication oraux et visuels ; représentation via les délégués de quartier
<b>Personnes en situation de handicap</b>	Personnes rencontrant des obstacles physiques ou sensoriels	Inaccessibilité des lieux de consultation, manque de supports adaptés	Langue des signes ou pictogrammes ; accessibilité des lieux de consultation.
<b>Travailleurs précaires et journaliers</b>	Employés informels sans protection sociale ou contrat formel	Risque de perte de revenus, exclusion lors de la transition vers le régime de concession	Dispositifs d'écoute spécifiques ; concertation avec l'ONAS pour préserver la continuité d'activité.
<b>Enfants et jeunes</b>	Jeunes vivant dans les zones d'intervention, exposés aux risques sanitaires	Vulnérabilité sanitaire, absence de représentation directe dans les consultations	Programmes de sensibilisation à l'hygiène en milieu scolaire ; implication des associations de jeunesse locales ; supports pédagogiques adaptés

## ii. Actions spécifiques pour les groupes vulnérables

Conformément à la NP1, les modalités d'engagement des groupes vulnérables reposent sur les principes suivants :

- **Accessibilité** : les consultations et les canaux de communication sont adaptés aux contraintes physiques, linguistiques et économiques de chaque groupe ;
- **Inclusivité** : aucun groupe vulnérable identifié ne peut être exclu d'un processus de consultation le concernant directement ;
- **Confidentialité** : les membres des groupes vulnérables disposent d'un accès sécurisé et confidentiel au MGP, sans risque de représailles ou de stigmatisation ;
- **Proportionnalité** : le niveau d'engagement est proportionnel à la nature et à l'intensité des impacts subis par chaque groupe.

Et 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.

## 8.2. Mobilisation des parties prenantes

### 8.2.1. Consultations réalisées dans le cadre de la préparation du projet

Dans le cadre de la préparation du projet de concession du Lot 1 – Tunis Nord, un dispositif de mobilisation structuré a été mis en œuvre afin de garantir une information complète, une implication effective et une participation constructive des parties prenantes à toutes les étapes clés de la phase préparatoire.

#### i. Consultations publiques officielles

- **Date et lieu** :
  - **29 avril 2025** – Siège du Gouvernorat de l'Ariana
  - **05 août 2025** – Siège du Gouvernorat de Tunis
- **Participants** :

Les deux consultations ont rassemblé un panel diversifié d'acteurs institutionnels et techniques, incluant :

- Les gouverneurs et représentants des autorités régionales ;
  - Les secrétaires généraux et élus municipaux des communes concernées ;
  - Les services techniques régionaux du ministère de l'Agriculture et de l'Environnement ;
  - Les représentants de l'Office National de l'Assainissement (ONAS) ;
  - Les représentants du concessionnaire AGUA et le bureau d'étude en charge de l'assistance technique.
- **Objectifs** :
    - Présenter les objectifs stratégiques, les composantes techniques et le périmètre du projet de concession ;
    - Expliquer les rôles et responsabilités respectives du concessionnaire et de l'ONAS ;

- Identifier les besoins prioritaires et les attentes spécifiques des communes et des usagers ;
- Recueillir des propositions et recommandations pour améliorer la conception, l'exploitation et la coordination interinstitutionnelle.
- **Principales préoccupations des parties prenantes**
  - Périmètre du projet : attentes d'extension aux zones non desservies ou vulnérables (ex. Dar Fadhal, Bhar Lazrag – inondations).
  - Nuisances et exploitation : préoccupations sur odeurs, bruit et dégradation des ouvrages → besoin d'actions correctives immédiates (désodorisation, maintenance renforcée).
  - Raccordements anarchiques : facteur critique de surcharge et de dysfonctionnement → nécessité d'intégration dans la réhabilitation et l'exploitation.
  - Réhabilitation des réseaux : demande de priorisation de certains axes critiques et de planification claire des interventions.
  - Continuité du service & gestion des risques : attentes fortes sur les plans d'urgence (crises, défaillance opérateur, pollution) et leur opérationnalité.
  - Réutilisation des eaux traitées : besoin d'un cadre structuré pour la valorisation (agriculture, usages urbains) avec indicateurs de performance.
  - Gouvernance et transparence : exigence de clarification des rôles (ONAS / concessionnaire) et d'accès à l'information (contrat, données techniques).
  - Communication & plaintes : nécessité de canaux accessibles et diversifiés, avec suivi systématique et traçabilité des réclamations.
  - **Renforcement des capacités** : attente de transfert de compétences et de technologies pour assurer la durabilité du projet.

NB. Le détail de ces préoccupations est présenté dans le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), qui constitue le document de référence en matière d'engagement et de gestion des parties prenantes.

- **Principaux apports :**
  - **Clarification du périmètre de la concession** : Plusieurs communes 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.
  - **Coordination institutionnelle renforcée** : nécessité d'une articulation claire entre les services communaux, le concessionnaire et l'ONAS pour optimiser les interventions d'entretien, de réhabilitation et de gestion des urgences.
  - **Gestion des raccordements illicites** : rappel que le contrat prévoit un contrôle systématique et régulier des branchements non conformes sur l'ensemble du réseau situé à l'intérieur du périmètre de concession.

- **Amélioration des infrastructures existantes** : réhabilitation prioritaire des stations de pompage en mauvais état, suivie de l'état du réseaux vieillissants et réduction des nuisances olfactives et sonores signalées par les riverains.
- **Valorisation des eaux traitées** : intérêt marqué pour le développement d'usages agricoles, industriels et environnementaux durables, en intégrant une gestion sécurisée et conforme aux normes.
- **Transparence, gouvernance et communication** : insistance sur la nécessité de mettre en place un dispositif d'information régulière, accessible et proactive à chaque étape du projet, notamment lors des phases sensibles (travaux, changement d'opérateur). Les parties prenantes ont également demandé une clarification des rôles respectifs de l'ONAS et du concessionnaire, ainsi que l'accès à certains documents clés (contrat de concession, dossiers techniques, plans de travaux).
- **Calendrier d'exécution** : souhait exprimé d'accélérer certaines interventions, en particulier dans les zones à forte densité de population ou soumises à des pressions environnementales importantes.
- **Canaux de communication et gestion des réclamations** : nécessité de mettre à disposition des usagers des points de contact clairs et diversifiés (bureaux locaux, numéro vert, site web, application mobile), ainsi qu'un système de suivi documenté pour chaque plainte avec engagement de réponse dans un délai précis.
- **Renforcement des capacités et transfert de savoir-faire** : volonté affirmée de développer les compétences locales pour assurer la pérennité des acquis du projet, notamment à travers un transfert progressif des technologies, méthodologies et bonnes pratiques vers les équipes techniques locales dans le cadre du partenariat public-privé.

*NB. Les PV de consultation publique sont joints en annexe 21.*

## ii. Réunions bilatérales techniques

- **Acteurs** : Concessionnaire AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT et équipes ONAS régionales.
- **Thèmes abordés** :
  - Transmission de données techniques sur les ouvrages ;
  - Analyse des risques liés à l'exploitation actuelle ;
  - Modalités de supervision pendant la phase transitoire.
  - Clarification des responsabilités futures et d'anticiper les modalités pratiques de transfert de l'exploitation.

## iii. Échanges de terrain

- **Public** : Travailleurs en poste dans les STEP et stations de pompage.
- **Canal** : Entretiens sur site.
- **Préoccupations exprimées** :
  - Conditions de travail, sécurité ;
  - Entretien des ouvrages ;
  - Avenir du personnel en poste (transfert, formation).

## iv. Rencontres informelles avec les riverains

- **Zones concernées** : Proximité immédiate de certaines stations de pompage.

- **Problèmes signalés :**
  - Nuisances olfactives ;
  - Manque d'entretien et risques sanitaires perçus ;
  - Faible communication sur les travaux et impacts.

**v. Capitalisation de l'expérience ONAS**

Les enseignements issus d'autres projets similaires de l'ONAS (concertation locale, gestion des impacts, collaboration institutionnelle) ont été intégrés à la stratégie de mobilisation actuelle.

**8.2.2. Besoins exprimés**

Les attentes formulées par les parties prenantes ont été structurées selon les groupes concernés.

**Tableau 52 : Attentes formulées par les parties prenantes**

Groupe de parties prenantes	Besoins/attentes exprimés	Réponse apportée dans le SGES
<b>Autorités locales (municipalités, gouvernorats)</b>	Clarté sur les zones couvertes, meilleure coordination et communication entre services, calendrier accéléré, interlocuteurs désignés	Périmètre et cartographie ; plan de communication ; engagement de reporting régulier
<b>ONAS et institutions techniques</b>	Maintien des standards techniques, supervision de la performance, clarté du contrat	Cadre contractuel et technique, indicateurs de performance ; appui au suivi par l'ONAS
<b>Travailleurs sur site</b>	Amélioration des conditions de travail, avenir du personnel, formation continue	Plan de gestion des travailleurs, intégration des besoins dans le PGT et le plan de formation
<b>Riverains</b>	Réduction des nuisances, meilleure information, entretien régulier	Plans de gestion des déchets, des boues et de prévention de la pollution, communication ciblée
<b>Groupes vulnérables</b>	Égalité d'accès à l'information à l'identification des attentes et à la participation	Inclusion des groupes vulnérables, attention aux publics marginalisés (genre, quartiers périphériques...), Plan de communication, MGP dédié aux VBG.

**8.2.3. Méthodes et outils de mobilisation adoptés**

**Tableau 53 : Méthodes et outils de mobilisation adoptés**

Outil ou méthode	Objectif	Fréquence / Statut
Réunions institutionnelles bilatérales	Coordination technique, identification des risques	Réalisées (étapes de préparation)
Consultation publique formelle	Présenter le projet, recueillir les réactions des autorités locales et partenaires publics	Gouvernorat d'Ariana : réalisée ; Gouvernorat de Tunis : réalisée
Échanges de terrain avec les agents	Identifier les besoins spécifiques des opérateurs en place	Réalisés sur plusieurs sites dans le cadre du PMPP
Entretiens informels avec les riverains	Recueillir les doléances sociales liées aux infrastructures existantes	Réalisés ponctuellement par l'équipe Agua
Capitalisation sur d'autres projets	Tirer des enseignements pour ajuster les dispositifs du SGES	Intégrée dès la phase de conception
Supports de sensibilisation	Communication vulgarisée du projet et de ses engagements environnementaux et sociaux	En cours de développement

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.

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 14.

### **8.3. Plan de communication avec les parties prenantes**

#### **8.3.1. Objectifs du dispositif de communication**

Le dispositif de communication vise à :

- Assurer un accès équitable, transparent et continu à l'information ;
- Créer les conditions d'une participation active et éclairée ;
- Prévenir les tensions sociales liées aux travaux ou à l'exploitation ;
- Renforcer la redevabilité sociale et la légitimité du projet.

Ce plan est structuré selon une logique progressive alignée avec les phases du projet, et prend en compte la diversité des profils des parties prenantes.

#### **8.3.2. Messages clés à diffuser**

Les messages transmis tout au long du projet sont structurés pour assurer une compréhension claire des enjeux :

- Rôle et responsabilités de l'ONAS et de la société AGUA Services d'Assainissement ;
- Contributions des partenaires institutionnels et techniques ;
- Impacts positifs attendus pour les communautés locales ;
- Mesures d'atténuation des nuisances, notamment dans les quartiers vulnérables ;
- Qualité des eaux traitées, conformité environnementale et alternatives de rejet ;
- Modalités de participation au PMPP, et rôle des consultations ;
- Importance de l'accès à l'information et de la participation des citoyens ;
- Respect des normes de santé et sécurité pour les travailleurs et usagers ;
- Recours possible au Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), avec description claire des canaux.

### 8.3.3. Méthodes et outils de mobilisation

**Tableau 54 : Outils de diffusion de l'information**

Outils	Cible principale
Affiches, brochures illustrées	Grand public, personnes peu alphabétisées
Panneaux d'information dans lieux publics	Riverains, travailleurs, passants
Réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp)	Jeunes, usagers connectés
Correspondances officielles	Autorités, institutions
Messages audios en dialecte tunisien	Groupes vulnérables, zones rurales
Infographies et vidéos courtes	Public mixte, élèves, citoyens curieux

L'approche est différenciée selon la phase du projet :

**Tableau 55 : Méthodes et outils de mobilisation des Parties Prenantes**

Phase	Objectifs de communication	Méthodes/outils	Responsables
<b>Préparation</b>	Présenter le projet, recueillir les perceptions, mobiliser les parties prenantes	Consultations publiques, réunions avec les autorités, affichage, supports écrits	ONAS – AGUA – Assistance technique
<b>Travaux</b>	Prévenir les conflits, informer sur l'état d'avancement, renforcer la coordination	Réunions de chantier, réseaux sociaux, affichage, relais communautaires	AGUA – Autorités locales – Assistance technique
<b>Exploitation</b>	Informer sur les performances et l'entretien, maintenir le dialogue	Ateliers participatifs, bulletins publics, réseaux sociaux, bilans d'exploitation	AGUA – ONAS – Communes

**Adaptation aux profils :**

- Supports écrits et visuels pour les personnes alphabétisées,
- Messages audio et langue dialectale pour les populations rurales ou peu alphabétisées,
- Plateformes numériques pour les jeunes et les catégories actives.

### 8.3.4. Inclusion des groupes vulnérables

#### i. Mesures spécifiques d'inclusion

**Tableau 56 : Mesures spécifiques d'inclusion**

Action	Objectif
Sessions de sensibilisation ciblées	Éduquer et renforcer la compréhension
Lieux accessibles et adaptés	Permettre une participation physique inclusive
Réunions à horaires flexibles	Faciliter la participation des femmes et travailleurs
Outils adaptés (audio, visuels, langues locales)	Réduire les barrières linguistiques et cognitives
Partenariats ONG	Mobiliser des relais de confiance dans les quartiers vulnérables
Méthodes variées (focus groupes, entretiens)	Diversifier les formes d'expression possibles

**ii. Genre**

- Suivi de la participation féminine lors de chaque consultation.
- Invitation explicite des femmes à participer aux espaces de dialogue.

**iii. Jeunes**

- Ateliers avec clubs de jeunes et écoles ;
- Plateformes interactives en ligne ;
- Stages pratiques avec AGUA pour les jeunes des quartiers ;
- Concours éducatifs et débats dans les lycées/universités.

NB. Des informations détaillées sont présentées dans le tableau 51 (section 8.1.5).

**8.3.5. Communication en situation de crise**

La communication de crise constitue un pilier essentiel de la stratégie globale d'information et d'engagement. Elle s'appuie sur une structure organisationnelle dédiée (la Cellule de Crise), des protocoles prédéfinis, une chaîne de responsabilités claire, et un partenariat étroit avec l'ONAS.

**i. Objectifs de la communication de crise**

- Informer rapidement, clairement et en continu toutes les parties concernées ;
- Maintenir la confiance du public et prévenir la désinformation ;
- Réduire l'impact social et environnemental des incidents ;
- Coordonner les réponses avec l'ONAS et les autorités locales ;
- Tirer des enseignements utiles pour renforcer la prévention future.

**ii. Déclenchement et organisation de la communication de crise**

La gestion de crise repose sur une procédure structurée :

**Tableau 57 : Déclenchement et organisation de la communication de crise**

Étape	Responsable
Détection de l'événement	Toute personne de la société concessionnaire
Alerte de l'encadrement	Personnel encadrant AGUA
Activation du Plan de Crise et nomination du Directeur de crise	Directeur Général ou Directeur technique
Constitution de la cellule de crise	Directeur Général
Mobilisation des fonctions clés (exploitation, logistique, analyse, communication)	Cellule de crise

La cellule de crise, regroupe :

- Le Directeur Général ;
- Le directeur technique, les responsables exploitation, le responsable environnemental/social, responsable RH ;
- Un observateur de crise chargé de documenter la situation ;
- Un représentant de l'ONAS, présent systématiquement.

**Tableau 58 : Rôles spécifiques au sein de la cellule**

Fonction	Mission principale
Directeur de Général	Coordination stratégique, animation des réunions, arbitrage
Directeur technique	Intervention sur le terrain, coordination des équipes
Responsable environnemental	Analyse de pollution, surveillance qualité de l'eau
Responsable exploitation STEP/ Responsable exploitation réseau et SP	Approvisionnement d'urgence, gestion des stocks
Responsable communication	Gestion des canaux d'information interne et externe
Observateur de crise	Synthèse, documentation, reconstitution chronologique

**iii. Post-crise : sortie et capitalisation**

Dès la résolution de la situation :

- Une réunion de sortie de crise est organisée avec l'ONAS ;
- Un rapport détaillé est rédigé (chronologie, causes, réponses, impacts, recommandations) ;
- Des mesures correctives sont proposées pour éviter la répétition de l'incident.

Ces éléments alimentent le système d'amélioration continue de la gestion des risques techniques et sociaux du projet.

**iv. Intégration dans le Plan global de communication :**

- La cellule de communication de crise est coordonnée avec la cellule de gestion des plaintes ;
- Les incidents majeurs sont documentés dans les rapports de suivi social ;
- Les enseignements des crises sont partagés lors des réunions de concertation post-événement.

**8.3.6. Responsabilités de mise en œuvre**

**Tableau 59 : Responsabilités de mise en œuvre du plan de communication**

Acteur	Rôle
<b>Société AGUA Services d'Assainissement</b>	Mise en œuvre opérationnelle du plan, animation des réunions, gestion des plaintes
<b>ONAS – Unité Concession</b>	Supervision stratégique, approbation des messages
<b>Assistance technique</b>	Appui méthodologique, suivi et rapports
<b>Autorités locales</b>	Relais communautaire et validation locale
<b>ONG partenaires</b>	Facilitation de la participation des groupes vulnérables

### 8.3.7. Suivi et adaptation du dispositif

La stratégie d'engagement sera évaluée et ajustée régulièrement en fonction :

- De l'évolution des préoccupations locales ;
- Du degré d'appropriation constaté ;
- Des données collectées via les consultations, les plaintes ou les retours informels.

Le plan de communication et 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) ;

Les indicateurs clés de performance du plan sont regroupés dans le tableau 70 « Indicateurs de performance environnementale et sociale ».

### 8.3.8. Engagement continu et calendrier de mobilisation des PP

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.

Conformément aux recommandations du manuel IFC, la divulgation des informations est organisée selon un principe de proactivité : toute information susceptible d'affecter les communautés riveraines ou les parties prenantes directement concernées est communiquée avant le démarrage des activités correspondantes, selon des délais minimaux définis ci-après :

- **Au moins 15 jours avant** le démarrage des travaux TIRE : publication du PMPP, du PGES et des modalités du MGP auprès des communautés riveraines et des autorités locales ;
- **Au moins 7 jours avant** toute consultation publique : diffusion de l'ordre du jour, du lieu, de l'heure et des documents de référence aux parties prenantes concernées ;
- **Au moins 3 jours avant** toute intervention susceptible de générer des nuisances temporaires (bruit, odeurs, perturbation de la circulation) : information préalable des riverains via affichage communal et canaux numériques ;
- **Dans les 48 heures** suivant tout incident environnemental ou social significatif : notification des parties affectées et des autorités compétentes, conformément aux procédures du PGSU.

Ce principe de divulgation anticipée vise à instaurer un climat de confiance durable avec les communautés riveraines et à prévenir les tensions sociales liées à un sentiment d'exclusion ou de surprise.

**Tableau 60 : Calendrier de mobilisation des parties prenantes et diffusion d'informations**

Phase du projet	Type de l'information	Méthode utilisée	Date	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
<b><u>Avant la mise en œuvre</u></b>					
<b>Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) y compris le Mécanisme de Gestion de Plaintes (MGP)</b>  <b>Plan de gestion environnementale et sociale</b>	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
	Annoncer officiellement le lancement de la concession et des travaux TIRE et présenter le calendrier prévisionnel des interventions et leurs impacts potentiels sur l'environnement immédiat	Consultations publiques avec les parties prenantes concernées dans les régions concernées	À définir par le comité de pilotage en concertation avec les parties concernées (Au moins 15 jours avant le démarrage des travaux)	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
<b>Préparation des études d'impact environnementale et sociale des travaux complémentaires</b>	Avis de perception et compréhension du projet, préoccupations, craintes, attentes, avis et suggestions	Consultations publiques	À définir par le comité de pilotage en concertation avec les parties concernées	- Les autorités locales - L'ONAS et La société concessionnaire – Les établissements gouvernementaux régionaux et locaux - La société civile et les ONG - Les institutions privées - Les syndicats	- Le Comité de pilotage - L'assistance technique

Phase du projet	Type de l'information	Méthode utilisée	Date	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
<b>Préparation des autorisations d'exploitation</b>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les autorités locales</li> <li>- L'ONAS et La société concessionnaire – Les établissements gouvernementaux régionaux et locaux</li> <li>- La société civile et les ONG</li> <li>- Les institutions privées</li> <li>- Les syndicats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Comité de pilotage</li> <li>- L'assistance technique</li> </ul>
<b><u>Phase des travaux</u></b>					
<b>Diffusion de l'information</b>	Surveillance de la mise en œuvre des mesures environnementales et sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions de chantier ouvertes</li> <li>- Réseaux sociaux</li> <li>- Affichage communal</li> </ul>	À définir par le comité de pilotage en concertation avec les parties concernées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les autorités locales</li> <li>- L'ONAS et La société concessionnaire – Les établissements gouvernementaux régionaux et locaux</li> <li>- La société civile et les ONG</li> <li>- Les institutions privées</li> <li>- Les syndicats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Comité de pilotage</li> <li>- L'assistance technique</li> </ul>
<b><u>Phase d'exploitation et d'entretien</u></b>					
<b>Diffusion de l'information</b>	Avis sur l'avancement des phases de projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ateliers participatifs</li> <li>- Rapport public</li> <li>- Réseaux sociaux</li> </ul>	À définir par le comité de pilotage en concertation avec les parties concernées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les autorités locales</li> <li>- L'ONAS et La société concessionnaire – Les établissements gouvernementaux régionaux et locaux</li> <li>- La société civile et les ONG</li> <li>- Les institutions privées</li> <li>- Les syndicats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Comité de pilotage</li> <li>- L'assistance technique</li> </ul>

## 8.4. Budget prévisionnel

Le budget est structuré en cohérence avec la stratégie de mobilisation définie dans le PMPP, en tenant compte du nombre de consultations prévues, de leur calendrier et de leur articulation avec les jalons clés du projet (démarrage des TIRE, préparation des EIES des travaux complémentaires, phases d'exploitation).

**Tableau 61 : Consultations publiques et ateliers participatifs**

Activité	Nombre	Coût unitaire estimé (TND)	Coût total (TND)
Consultations publiques — Phase avant démarrage TIRE (gouvernorats Ariana et Tunis)	2	1 000	2 000
Consultations publiques — Phase TIRE (bilan mi-parcours et fin de phase)	2	2 500	5 000
Consultations publiques — Préparation EIES travaux complémentaires (par EIES)	1	2 500	2 500
Ateliers participatifs thématiques (groupes vulnérables, agriculteurs EUT, riverains)	4	2 000	8 000
Réunions institutionnelles (ONAS, autorités locales, agences environnementales)	F	1 000	1 000
<b>Sous-total consultations et ateliers</b>			<b>18 500</b>

**Tableau 62 : Production et diffusion des supports de communication**

Activité	Quantité	Coût unitaire estimé (TND)	Coût total (TND)
Affiches de sensibilisation (HSE, MGP, EAS/HS, nuisances)	100 ex.	10	1 000
Supports adaptés groupes vulnérables (pictogrammes, supports visuels)	Forfait	F	3 000
Supports numériques (publications site internet, réseaux sociaux, newsletters)	Forfait/an	F	4 000
Rapports de suivi E&S (mise en page, impression, diffusion)	2/an	1 500	3 000
<b>Sous-total supports de communication</b>			<b>11 000</b>

**Tableau 63 : Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)**

Activité	Coût estimé (TND/an)
Mise en place et fonctionnement du MGP (boîtes, registres, numéro dédié, affichage)	4 000
Suivi et reporting trimestriel des plaintes	4 000
Enquêtes	10 000
<b>Sous-total MGP</b>	<b>18 000</b>

**Tableau 64 : Outils numériques et suivi**

Activité	Coût estimé (TND/an)
Mise à jour et maintenance du site internet/réseaux sociaux du concessionnaire (volet PMPP)	2 500
Outils de suivi de la participation (formulaires, tableaux de bord, archivage)	2 000
<b>Sous-total outils numériques et suivi</b>	<b>4 500</b>

**Tableau 65 : Synthèse du budget PMPP**

Composante	Coût estimé (TND)
Consultations publiques et ateliers participatifs	18 500
Production et diffusion des supports de communication	11 000
Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)	18 000
Outils numériques et suivi	4 500
<b>TOTAL GÉNÉRAL PMPP</b>	<b>52 000 TND</b>

*NB. Ce budget couvre l'ensemble du dispositif de mobilisation et d'engagement des parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, conformément aux exigences de la SFI et aux bonnes pratiques du manuel IFC en matière de divulgation proactive. Il intègre les consultations publiques obligatoires liées aux jalons clés du projet (démarrage des TIRE, préparation de l'EIES des travaux complémentaires, phases d'exploitation), la production et la diffusion des supports d'information adaptés aux différents groupes de parties prenantes — y compris les groupes vulnérables —, le fonctionnement continu du MGP ainsi que les ressources humaines nécessaires à l'animation et au suivi du dispositif.*

*Les montants présentés sont des estimations indicatives susceptibles de varier en fonction des évolutions du contexte opérationnel du projet.*

## 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](mailto: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 délégante 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 5.
- 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.

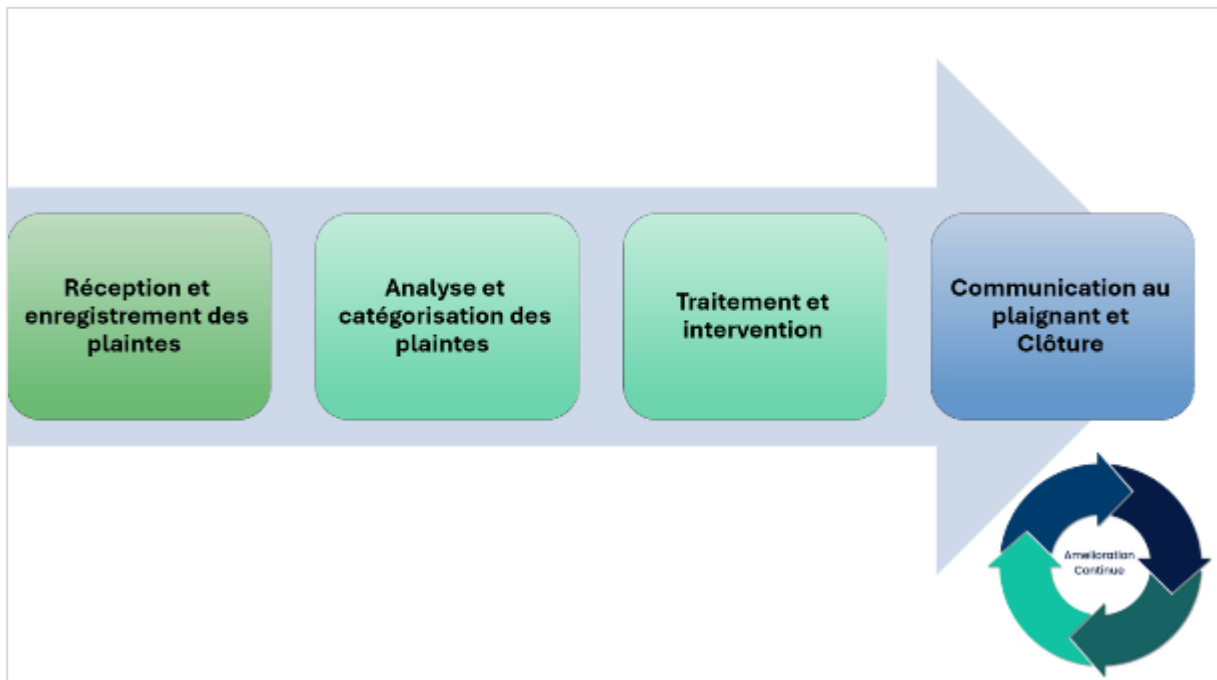


Figure 3 : Procédure de traitement des plaintes

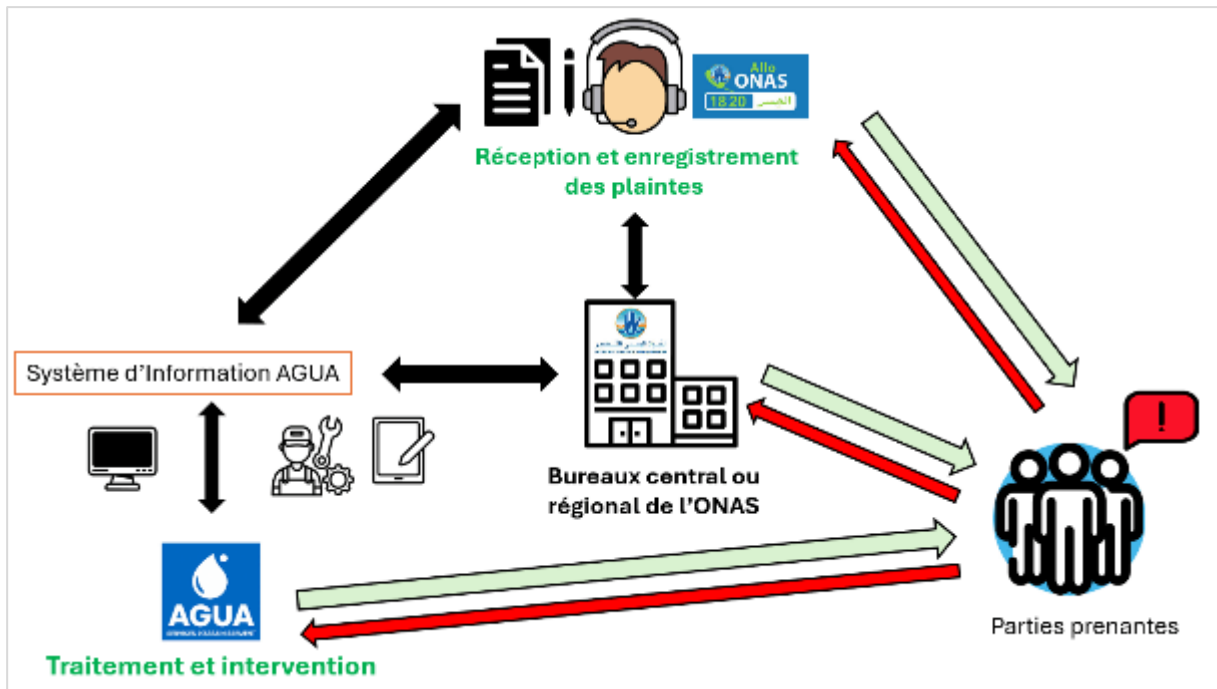


Figure 4 : Mécanisme de communication et de traitement des plaintes

#### 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, EAS, 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 EAS/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 66 : 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)	48 heures	48 heures ouvrables	Variable selon gravité, suivi continu
Plainte complexe nécessitant enquête approfondie	48 heures	5 jours ouvrés	≤ 30 jours ouvrés

**Tableau 67 : Niveaux d'escalade et responsable**

Niveau	Déclenchement	Responsable	Actions
<b>Niveau 1 — Traitement opérationnel</b>	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
<b>Niveau 2 — Traitement MGP</b>	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
<b>Niveau 3 — Escalade à la Direction du Concessionnaire : Comité de Gestion des Plaintes (CGP)</b>	Plainte complexe, récurrente ou impliquant des parties multiples	Directeur Général + Directeur technique + Responsable E&S + ONAS	Analyse collégiale, décision formelle, notification à l'ONAS
<b>Niveau 4 — Recours externe</b>	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 68 « Indicateurs de performance environnementale et sociale ».

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

**Tableau 68 : 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	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

Indicateur	Cible	Fréquence de suivi
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 ; production d'un rapport MGP transmis à l'ONAS et intégré 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.

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.

### **9.7. Divulgateion continue de l'information sur le MGP et communication vers les communautés**

Pour garantir l'accessibilité du MGP, des panneaux d'information seront installés aux endroits stratégiques du projet, avec des indications claires sur :

- Les procédures de dépôt des plaintes.
- Les contacts des responsables du traitement des réclamations.
- Les recours disponibles.

Ces informations seront fournies en arabe, en dialecte tunisien et en français et diffusées via :

- Les médias locaux et les réseaux sociaux.
- Des supports imprimés et affichages sur site.
- Des campagnes de sensibilisation orales dans les quartiers concernés.

Une attention particulière sera accordée à l'accessibilité des informations aux populations vulnérables, à travers des supports visuels et audios adaptés.

#### **Communication vers les communautés — Rapports simplifiés et accessibles**

Conformément aux recommandations de l'IFC, le concessionnaire veille à assurer une information régulière des parties prenantes locales sur les principaux aspects environnementaux et sociaux liés à l'exploitation des installations.

Cette information est communiquée lors des consultations des parties prenantes, des réunions d'information organisées localement ou par tout autre moyen de communication adapté au contexte local.

Les informations communiquées peuvent notamment porter sur :

- Les principales activités d'exploitation et de maintenance réalisées ;
- Les mesures environnementales et sociales mises en œuvre ;
- Les résultats globaux du mécanisme de gestion des plaintes ;
- Les principaux résultats du suivi environnemental ;
- Les actions correctives engagées en réponse aux préoccupations des parties prenantes.

Les supports et modalités de communication sont adaptés aux caractéristiques des communautés concernées et privilégient l'utilisation de l'arabe pour les échanges avec les populations locales.

Le concessionnaire conserve les éléments attestant des actions de communication réalisées dans le cadre du présent dispositif.

## 9.8. Budget prévisionnel

Un budget spécifique est alloué au fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP). Il vise à garantir un dispositif accessible, efficace et durable. Le budget couvrira les postes suivants :

- Ressources humaines : personnel dédié à la gestion, au traitement et au suivi des plaintes (responsable MGP, facilitateurs, analystes).
- Logistique et matériel : équipements informatiques, téléphonie, boîtes à plaintes, points de réception fixes ou mobiles.
- Communication : supports d'information adaptés aux publics (affiches, dépliants, messages audio/visuels, campagnes numériques), y compris pour les groupes vulnérables.
- Système numérique : plateforme sécurisée de gestion des plaintes, formation du personnel, maintenance.
- Suivi et amélioration continue : enquêtes de satisfaction, rapports d'analyse, réunions d'évaluation.

Le budget fera l'objet d'un suivi annuel avec possibilité d'ajustement selon les besoins constatés sur le terrain.

## **10. Suivi et évaluation du SGES**

Le bon fonctionnement du SGES repose sur un mécanisme rigoureux de suivi et d'évaluation. Ce système garantit la conformité du projet aux engagements environnementaux et sociaux, assure la prévention des impacts négatifs, renforce la performance globale de la concession et alimente les processus de redevabilité envers les parties prenantes. Afin de garantir une gestion proactive et orientée résultats des enjeux environnementaux et sociaux, le SGES s'appuie sur un cadre logique de performance structuré. Ce cadre doit permettre non seulement de mesurer la conformité, mais aussi d'identifier les écarts, d'en analyser les causes, de déclencher les actions correctives et de suivre leur clôture effective.

### **10.1. Définition des indicateurs de performance environnementale et sociale**

Des indicateurs de performance ont été définis pour suivre, de manière systématique et mesurable, l'efficacité de la mise en œuvre du SGES et des différents plans et mécanismes. Ces indicateurs couvrent à la fois les volets environnementaux, sociaux et de gouvernance, et sont alignés sur les exigences réglementaires nationales, les référentiels des bailleurs, les exigences contractuelles et les bonnes pratiques du secteur. Chaque indicateur devra être associé à une source de données vérifiable, un responsable de collecte, un responsable de validation, une fréquence de reporting, une cible ou un seuil d'alerte, ainsi qu'un mécanisme de correction en cas d'écart.

**Tableau 69 : Indicateurs de performance environnementale et sociale**

N°	Indicateurs	Objectif	Phase	Méthode de calcul/définition	Unité	Fréquence de suivi	Valeur initiale (baseline)	Cible (target)	Source des données	Responsable de collecte	Responsables de suivi	Lien avec le SGES
<b>Qualité des effluents</b>												
1	Charge polluante et qualité des effluents épurés : Conformité aux valeurs limites de rejets (DBO5, DCO, MES)	Évaluer la performance épuratoire de la STEP et la conformité aux obligations contractuelles, afin de : - Prévenir la pollution des milieux récepteurs ;	Exploitation / travaux	Taux de conformité de bilan = Nombre de bilans conformes / nombre de bilans exigés x100	%	Fréquence de prélèvement et d'analyses : journalières  Fréquence de détermination : Trimestrielle, en fin de trimestre	85 % <sup>(19)</sup>	100 % à partir de la deuxième année d'exploitation	- (Plan de contrôle analytique). Laboratoire externe accrédité	- Responsable exploitation STEP	- Directeur technique	- Plan de Prévention de la Pollution : L'indicateur mesure l'efficacité du traitement des eaux usées et la capacité du système à respecter les normes de rejet. - Plan de Suivi et de Surveillance Environnementale : Il constitue un indicateur central du suivi opérationnel du SGES, permettant de détecter les dérives et d'orienter les actions correctives.
2	Charge polluante et qualité des effluents épurés : Conformité aux valeurs limites de rejets (Azote, Kjeldhal, phosphore total, Nitrates et Nitrites)	- Vérifier la bonne exploitation et la performance épuratoire des ouvrages de traitement ; - Assurer le respect des exigences contractuelles et réglementaires environnementaux ;		Taux de conformité de bilan = Nombre de bilans conformes / nombre de bilans exigés x100	%		75% (19)	100% à partir de la quatrième année d'exploitation				
3	Charge polluante et qualité bactériologique s des effluents épurés	- Contribuer à la surveillance de la qualité de l'eau et à la protection des ressources naturelles.		Taux de conformité de bilan = Nombre de bilans conformes / nombre de bilans exigés x100	%		75% (19)	100% à partir de la quatrième année d'exploitation				
<b>Nuisances olfactives</b>												
4	Nombre des plaintes formelles relatives aux nuisances olfactives	Mesurer et suivre le nombre de réclamations formulées par les riverains concernant les odeurs désagréables émises par les installations d'assainissement (STEP, stations de pompage et réseaux), afin de :	Exploitation / travaux	Nombre de plaintes olfactives = Total des plaintes reçues et enregistrées pendant la période de suivi.  <b>Définition :</b> Plainte olfactive : réclamation déposée par un riverain, une collectivité ou une autorité locale ou collectée à travers les	Nombre (plaintes)	Mensuelle	Il est impossible d'évaluer la valeur initiale en raison d'une méconnaissance totale de l'historique passée, voire de son exactitude.	Valeur cible sera fixé après la fin de la 1 <sup>ère</sup> année après avoir constitué une base de données recueillie à partir des opérations d'exploitation et des contacts sur terrains avec toutes les parties prenantes	- Registres effectués dans le logiciel de gestion opérationnelle (Coswin 8)	- Responsable Environnemental et Social	- Direction	- Permet de relier les plaintes aux dysfonctionnements des équipements pour remédier les émissions d'odeurs. - Plan de Suivi et de Surveillance Environnementale : Assure le suivi des impacts ressentis par les riverains et la corrélation

<sup>19</sup> Bien que les données historiques suffisantes sur l'efficacité de la station d'épuration soient inconnues, les valeurs indiquées sont considérées comme raisonnables.

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

N°	Indicateurs	Objectif	Phase	Méthode de calcul/définition	Unité	Fréquence de suivi	Valeur initiale (baseline)	Cible (target)	Source des données	Responsable de collecte	Responsables de suivi	Lien avec le SGES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluer la perception et le niveau d'acceptabilité sociale du projet ;</li> <li>- Identifier les sources et causes des nuisances ;</li> <li>- Suivre la mise en œuvre des actions correctives ;</li> <li>- Garantir la prévention des impacts sur les communautés locales et le respect des engagements du SGES.</li> </ul>		<p>médias et les réseaux sociaux relative à une odeur persistante ou gênante émise par une installation d'assainissement.</p> <p>Plainte recevable : plainte enregistrée dans le registre des plaintes ou via le mécanisme de gestion des plaintes (MGP).</p> <p>Nuisance olfactive : odeur perçue comme incommode</p>								<ul style="list-style-type: none"> <li>- avec les conditions d'exploitation.</li> <li>- Plan de Communication et Sensibilisation : Mesure l'efficacité du dialogue et de la communication avec les communautés locales.</li> <li>- Mécanisme de gestion des plaintes : Mesure la performance du mécanisme de réception, enregistrement et traitement des plaintes.</li> </ul>
<b>Nuisances sonores</b>												
5	Nombre des plaintes formelles relatives au bruit (nuisances sonores)	<p>Suivre et évaluer les plaintes émises par les riverains concernant les nuisances sonores générées par les activités d'exploitation, de maintenance ou de travaux (fonctionnement des équipements, manutention, circulation des véhicules et engins, groupes électrogènes, etc.), afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les sources de bruit et les périodes sensibles (jour/nuit) ;</li> <li>- Évaluer l'impact des nuisances sonores sur le cadre de vie des populations voisines et des employés ;</li> </ul>	Exploitation / travaux	<p>Nombre de plaintes bruit = Total des plaintes reçues et enregistrés pendant la période de suivi</p> <p>Plainte bruit : toute réclamation d'un riverain ou d'une autorité locale relative à un niveau sonore dépassant les valeurs réglementaires (65 dB(A) le jour / 55 dB(A) la nuit au droit de la façade des habitations les plus proches de la station d'épuration ou SP)</p> <p>Plainte recevable : plainte enregistrée dans le registre des plaintes ou via le mécanisme de gestion des plaintes (en ligne, par téléphone ou sur site).</p>	Nombre (plaintes)	Mensuelle	Il est impossible d'évaluer la valeur initiale en raison d'une méconnaissance totale de l'historique passée, voire de son exactitude.	Valeur cible sera fixé après la fin de la 1 <sup>ère</sup> année après avoir constitué une base de données recueillie à partir des opérations d'exploitation et des contacts sur terrains avec toutes les parties prenantes	- Registres effectués dans le logiciel de gestion opérationnelle (Coswin 8)	- Responsable Environnemental et Social	- Direction	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Prévention de la Pollution et Gestion des Nuisances Sonores : Évalue la maîtrise des émissions sonores et l'efficacité des mesures d'atténuation.</li> <li>- Plan de Suivi et de Surveillance Environnementale : Intégré au suivi social et environnemental pour identifier les écarts et planifier les corrections.</li> <li>- Plan de Communication avec les parties prenantes : Vérifie la qualité du dialogue avec les riverains et la gestion proactive des nuisances.</li> </ul>

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

N°	Indicateurs	Objectif	Phase	Méthode de calcul/définition	Unité	Fréquence de suivi	Valeur initiale (baseline)	Cible (target)	Source des données	Responsable de collecte	Responsables de suivi	Lien avec le SGES
		- Assurer la conformité aux exigences réglementaires et aux Normes de Performance SFI NP4 (santé et sécurité des communautés).										
<b>Débordement du réseau et des SP</b>												
6	Nombre des plaintes reçues concernant les débordements et les problèmes de réseaux	<p>Mesurer et suivre le nombre de réclamations déposées par les usagers et les riverains en lien avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les débordements d'eaux usées dans la voie publique ou les zones habitées ;</li> <li>- Les obstructions du réseau et des boîtes de branchement d'assainissement ;</li> <li>- Les défaillances résultantes d'interventions programmées par AGUA sur les infrastructures concédées dans les délais de prise en charge contractuelle.</li> </ul>	Exploitation / travaux	<p>Nombre de plaintes reçues = Total des plaintes enregistrées dans la période considérée.</p> <p><b>Définition :</b>                      Plainte recevable : plainte déposée par un citoyen, collectivité ou autorité, enregistrée dans le registre de plaintes ou via les canaux de communication.                      Problème de réseau : tout incident de débordement, obstruction, rupture ou surcharge hydraulique affectant le fonctionnement du réseau d'assainissement.                      Débordement : déversement d'eaux usées brutes hors des conduites vers la voie publique ou un milieu naturel.</p>	Nombre (plaintes)	Mensuelle	Il est impossible d'évaluer la valeur initiale en raison d'une méconnaissance totale de l'historique passée, voire de son exactitude.	Valeur cible sera fixé après la fin de la 1 <sup>ère</sup> année après avoir constitué une base de données recueillie à partir des opérations d'exploitation et des contacts sur terrains avec toutes les parties prenantes	- Registres effectués dans le logiciel de gestion opérationnelle (Coswin 8)	- Responsable exploitation réseaux et SP	- Directeur technique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Gestion des Relations avec les Parties Prenantes et Mécanisme de Gestion des Plaintes : L'indicateur mesure la performance du système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes. Il permet d'évaluer la réactivité et la transparence du mécanisme de gestion des plaintes.</li> <li>- Les plaintes reflètent la performance de la maintenance préventive et curative. L'indicateur aide à identifier les zones à risque et à orienter les interventions prioritaires.</li> <li>- Plan de Prévention de la Pollution : Les débordements entraînent des rejets d'eaux usées dans le milieu naturel, donc des risques de pollution. L'indicateur évalue l'efficacité des mesures de prévention et de contrôle.</li> <li>- Plan de Suivi et de Surveillance Environnementale : L'indicateur fait partie du suivi social et environnemental pour détecter les impacts liés à</li> </ul>

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

N°	Indicateurs	Objectif	Phase	Méthode de calcul/définition	Unité	Fréquence de suivi	Valeur initiale (baseline)	Cible (target)	Source des données	Responsable de collecte	Responsables de suivi	Lien avec le SGES
												la mauvaise gestion du réseau.
7	Nombre de débordement (déversement) au niveau des stations de pompage	<p>Mesurer et maîtriser les débordements au niveau des stations de pompage, en temps sec, afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévenir les pollutions accidentelles du milieu naturel ;</li> <li>- Vérifier la performance opérationnelle des stations de pompage sous la responsabilité du concessionnaire AGUA ;</li> <li>- Garantir la continuité du service d'assainissement et la conformité environnementale du projet ;</li> </ul> <p>Identifier les défaillances techniques ou organisationnelles (pannes de pompes, coupures électriques, défauts de maintenance).</p>	Exploitation /travaux	<p><b>Définition :</b>  <b>Rejet au trop-plein :</b> Déversement d'eaux usées brutes depuis le trop-plein de la station de pompage vers le milieu naturel. Le trop-plein est un système d'urgence permettant d'évacuer accidentellement l'excédent d'eaux usées lorsque le débit entrant dépasse la capacité de pompage.  <b>Déversement par temps sec :</b> ce sont des déversements d'eaux usées brutes à travers le trop-plein qui se produisent uniquement en cas de dysfonctionnement, de surcharge ou de panne des équipements.  <b>Responsabilité d'AGUA :</b> tout rejet en temps sec causé par une mauvaise exploitation, une panne non anticipée, une absence d'entretien, une surcharge évitable ou une erreur humaine. Chaque déversement devra être documenté avec la date, la durée, le volume estimé, la cause, le milieu affecté, les mesures immédiates prises et les actions correctives engagées.</p>	Nombre de déversement	<p>Mensuelle</p> <p>Suivi quotidien : enregistrement des incidents dans le registre d'exploitation</p>	<p>Il est impossible d'évaluer la valeur initiale en raison d'une méconnaissance totale de l'historique passée, voire de son exactitude.</p>	<p>Valeur cible sera fixé après la fin de la 1<sup>ère</sup> année après l'achèvement des travaux initiaux de remise en état TIRE</p>	<p>- Registres effectués dans le logiciel de gestion opérationnelle (Coswin 8)</p>	<p>- Responsable exploitation réseaux et SP</p>	<p>- Directeur technique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Prévention de la Pollution : Le trop-plein représente une situation de rejet d'eaux usées brutes : l'indicateur permet de mesurer la performance du plan de prévention.</li> <li>- Plan de Suivi et de Surveillance Environnemental : L'indicateur fait partie du suivi opérationnel des déversement en milieu naturel des SP (durée, fréquence, cause).</li> <li>- Plan de Gestion des Situations d'Urgence : Chaque trop-plein constitue un incident environnemental devant être déclaré, analysé et traité selon la procédure d'urgence SGES.</li> </ul>

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

N°	Indicateurs	Objectif	Phase	Méthode de calcul/définition	Unité	Fréquence de suivi	Valeur initiale (baseline)	Cible (target)	Source des données	Responsable de collecte	Responsables de suivi	Lien avec le SGES
<b>Consommation énergétique</b>												
8	Consommation d'énergie de la STEP	Mesurer l'efficacité énergétique du fonctionnement de la station d'épuration afin de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluer la quantité d'énergie consommée par rapport au volume d'eaux usées traitées ;</li> <li>- Identifier les opportunités d'amélioration énergétique et de réduction des coûts d'exploitation ;</li> <li>- Surveiller les performances environnementales du projet</li> <li>- Garantir la conformité aux exigences des Normes de Performance SFI NP3 (efficacité des ressources et prévention de la pollution).</li> </ul>	Exploitation / travaux	Consommation d'énergie spécifique (kWh/kg de DBO5 éliminé) = Consommation totale d'électricité (kWh) / charge totale de pollution en DBO5 éliminé)	kWh/kg de DBO5 éliminé	Mensuelle	Bien que la consommation d'énergie soit connue avec précision, aucune donnée historique n'existe concernant la quantité de DBO5 éliminée. Par conséquent, il n'est pas possible d'estimer une valeur initiale.	Valeur cible sera fixé après la fin de la 1 <sup>ère</sup> année après avoir constitué une base de données recueillie à partir des opérations d'exploitation	- Registres effectués dans le logiciel de gestion opérationnelle (Coswin 8)	- Responsable exploitation STEP	- Directeur technique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'indicateur mesure la performance énergétique du système et permet d'identifier les dérives de consommation pour optimiser l'efficacité et réduire les coûts.</li> <li>- Plan de Suivi et de Surveillance Environnementale : L'indicateur fait partie du suivi opérationnel du SGES. Il permet d'évaluer la performance environnementale globale de la STEP et d'orienter les actions correctives.</li> <li>- Plan de Prévention de la Pollution et de Gestion des Eaux Résiduaires : Il évalue l'efficacité des actions de réduction de la consommation d'énergie et leur contribution à la diminution de l'empreinte carbone et des émissions associées.</li> </ul>
9	Consommation d'énergie des Stations de pompage	Mesurer l'efficacité énergétique des stations de pompage afin de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surveiller la quantité d'énergie consommée pour pomper un volume donné d'eaux usées ;</li> <li>- Identifier les équipements énergivores et les dérives de consommation ;</li> <li>- Optimiser les performances techniques et</li> </ul>	Exploitation / travaux	Consommation d'énergie spécifique (kWh/m <sup>3</sup> d'effluent pompé) = Consommation totale d'électricité (kWh)/volume total d'effluent pompé (m <sup>3</sup> )	kWh/m <sup>3</sup> d'effluent pompé	Mensuelle	Il n'est pas possible d'estimer une valeur de référence (Baseline), en raison de l'absence de données historiques et du manque d'équipements de mesure de débit fiables.	Valeur cible sera fixé après la fin de la 1 <sup>ère</sup> année après avoir constitué une base de données recueillie à partir des opérations d'exploitation	- Registres effectués dans le logiciel de gestion opérationnelle (Coswin 8)	- Responsable exploitation réseaux et SP	- Directeur technique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'indicateur mesure la performance énergétique des stations et permet de détecter les surconsommations, de planifier des actions d'optimisation (réglage des pompes, variateurs, entretien).</li> <li>- Plan de Prévention de la Pollution et de Gestion des Eaux Résiduaires : Une meilleure efficacité énergétique réduit les émissions indirectes de gaz à effet de serre et améliore la durabilité</li> </ul>

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

N°	Indicateurs	Objectif	Phase	Méthode de calcul/définition	Unité	Fréquence de suivi	Valeur initiale (baseline)	Cible (target)	Source des données	Responsable de collecte	Responsables de suivi	Lien avec le SGES
		<p>réduire les coûts d'exploitation ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuer à la prévention de la pollution et à la réduction de l'empreinte carbone ;</li> <li>- Répondre aux exigences des Normes de Performance SFI NP3 (efficacité des ressources et prévention de la pollution).</li> </ul>										<p>environnementale du service d'assainissement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Suivi et de Surveillance Environnementale : L'indicateur fait partie du suivi opérationnel SGES. Il permet de suivre l'évolution de la consommation par rapport aux volumes pompés et d'orienter les actions correctives.</li> </ul>
10	Consommation de carburant pour les activités d'exploitation du réseau	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesurer l'efficacité énergétique :</li> <li>- Surveiller la quantité de carburant consommée pour l'exploitation du réseau (curative et préventive)</li> </ul>	Exploitation / travaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consommation d'énergie spécifique (litre de gasoil / km de réseau exploité) = Consommation totale de carburant (litre) / linéaire total du réseau exploité (km).</li> </ul>	Litre de gasoil / km de réseau	Mensuelle	Il est impossible d'évaluer la valeur initiale en raison d'une méconnaissance totale de l'historique passée, voire de son exactitude.	Valeur cible sera fixé après la fin de la 1 <sup>ère</sup> année après avoir constitué une base de données recueillie à partir des opérations d'exploitation	- Registres effectués dans le logiciel de gestion opérationnelle (Coswin 8)	- Responsable exploitation réseaux et SP	- Directeur technique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Suivi et de Surveillance Environnementale : permet le suivi régulier des performances environnementales (énergie, émissions, pollution atmosphérique) ;</li> <li>- Plan de Prévention de la Pollution : Contribue à la maîtrise des émissions atmosphériques issues de la combustion du carburant ;</li> </ul>
11	Consommation de carburant pour les activités d'exploitation de la STEP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surveiller la quantité de carburant consommée pour la collecte et l'évacuation des boues de la STEP</li> <li>- Optimiser les performances techniques et réduire les coûts d'exploitation ;</li> <li>- Contribuer à la prévention de la pollution et à la réduction de l'empreinte carbone ;</li> <li>- Répondre aux exigences des Normes de Performance SFI NP3 (efficacité des ressources et</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consommation d'énergie spécifique (litre de gasoil / tonne de boue ou de déchets évacués) = Consommation totale de carburant (litre) / quantité totale de boues et de déchets évacués (T).</li> </ul>	Litre de gasoil / Tonne de boues ou déchets	Mensuelle	Il est impossible d'évaluer la valeur initiale en raison d'une méconnaissance totale de l'historique passée, voire de son exactitude.	Valeur cible sera fixé après la fin de la 1 <sup>ère</sup> année après avoir constitué une base de données recueillie à partir des opérations d'exploitation	- Registres effectués dans le logiciel de gestion opérationnelle (Coswin 8)	- Responsable exploitation STEP	- Directeur technique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Prévention de la Pollution : Contribue à la maîtrise des émissions atmosphériques issues de la combustion du carburant ;</li> <li>- Plan de Gestion des déchets : Suivi de la consommation de carburant liée au transport des boues pour évaluer la performance logistique et les coûts énergétiques de la filière.</li> </ul>

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

N°	Indicateurs	Objectif	Phase	Méthode de calcul/ définition	Unité	Fréquence de suivi	Valeur initiale (baseline)	Cible (target)	Source des données	Responsable de collecte	Responsables de suivi	Lien avec le SGES
<b>Consommation de réactifs pour le traitement des boues</b>												
12	Consommation des réactifs dans le traitement des boues	Suivre et contrôler la quantité de réactifs chimiques utilisés pour la déshydratation des boues, afin de : - Vérifier la maîtrise des dosages et l'efficacité du traitement ; - Réduire les coûts d'exploitation et les impacts environnementaux (déchets, risques chimiques) ; - Contribuer à la prévention de la pollution et à l'optimisation du processus de traitement.	Exploitation	Consommation spécifique des réactifs = quantité totale de réactif (kg)/ tonne de matière sèche de boue produite	kg/tonne MS	Mensuelle	Il est impossible d'évaluer la valeur initiale en raison d'une méconnaissance totale de l'historique passée, voire de son exactitude.	- Valeur cible sera estimée après la fin de la 2 <sup>ème</sup> année après l'achèvement des travaux TIRE	- Registres effectués dans le logiciel de gestion opérationnelle (Coswin 8)	- Responsable exploitation STEP	- Directeur technique	- Plan de Prévention de la Pollution et plan de Gestion des boues : l'indicateur évalue la performance du Plan de Gestion des déchets et des produits chimiques. - Plan de Suivi et de Surveillance Environnementale : il est Intégré au suivi opérationnel des performances environnementales de la STEP. - Permet de détecter des dysfonctionnements techniques (pompes, mélangeurs, capteurs de dosage).
<b>Gestion des déchets (boue)</b>												
13	Production de boues conforme aux exigences contractuelles	Évaluer la performance du système de déshydratation des boues et le taux de conformité à la siccité cible (> 18 %), afin de : - Vérifier l'efficacité du processus de déshydratation ; - Assurer la qualité et la conformité réglementaire des boues éliminées ; - Garantir la maîtrise environnementale et contractuelle des opérations de traitement	Exploitation	Taux de conformité de la siccité (%) = quantité de boues déshydratées avec siccité $\geq$ 18 % / quantité totale de boues déshydratées) x100  Boues déshydratées conformes : boues déshydratées ayant un taux de siccité $\geq$ 18 %	%	Mensuelle	Il est impossible d'évaluer la valeur initiale en raison d'une méconnaissance totale de l'historique passée, voire de son exactitude.	100% à partir de la 2 <sup>ème</sup> année après l'achèvement des travaux TIRE	- Registres effectués dans le logiciel de gestion opérationnelle (Coswin 8)	- Responsable exploitation STEP	- Directeur technique	- Plan de Gestion des déchets : L'indicateur mesure la conformité à la siccité contractuelle. - Plan de Suivi et de Surveillance Environnementale : fait partie du suivi des performances opérationnelles du traitement des boues et de l'exploitation de la STEP.
<b>Maintenance des équipements</b>												

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

N°	Indicateurs	Objectif	Phase	Méthode de calcul/définition	Unité	Fréquence de suivi	Valeur initiale (baseline)	Cible (target)	Source des données	Responsable de collecte	Responsables de suivi	Lien avec le SGES
14	Taux de conformité du programme de maintenance	Mesurer le niveau de mise en œuvre du programme de maintenance préventive et corrective des équipements d'assainissement afin de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la continuité du service et réduire les pannes et arrêts d'exploitation ;</li> <li>- Prévenir les déversements accidentels et les rejets au trop-plein liés à une défaillance technique ;</li> <li>- Vérifier la conformité au plan de maintenance annuel validé dans le cadre du SGES et du contrat de concession ;</li> <li>- Contribuer à la performance environnementale, sociale et sécuritaire du système d'exploitation.</li> </ul>	Exploitation / travaux	Taux de conformité du programme de maintenance = Nombre d'activités de maintenance réalisées / Nombre d'activités de maintenance planifiées x100	%	Mensuelle	50%	60 % à partir de la deuxième année (après l'achèvement des travaux initiaux de remise en état TIRE) Avec une progression annuelle.	- Registres effectués dans le logiciel de gestion opérationnel (Coswin 8)	- Responsable Maintenance	- Directeur technique	- Plan de Prévention de la Pollution : une maintenance régulière et conforme permet de prévenir les déversements accidentels, les by-pass, ou les pannes de pompes pouvant entraîner des rejets non traités. - Plan de Suivi et de Surveillance Environnementale : L'indicateur fait partie du dispositif de suivi du SGES. Il sert à identifier les écarts entre les maintenances planifiées et réalisées, et à orienter les actions correctives. - Plan Santé et Sécurité au Travail (SST) : Il contribue à la prévention des accidents liés aux interventions techniques et à l'amélioration des conditions de sécurité du personnel pendant les opérations de maintenance.
<b>SST</b>												
15	Taux de fréquence des accidents du travail (TF)	Mesurer la fréquence des accidents de travail ayant entraîné un arrêt, rapportée à l'exposition au risque (heures travaillées). Cet indicateur permet de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluer la tendance en matière de sécurité du personnel ;</li> </ul>	Exploitation / travaux	TF = Nombre d'accidents avec arrêt (N) × 1 000 000 / nombre d'heures-hommes travaillées (H)  TF = Taux de fréquence  N = Nombre d'accidents du travail	Nombre	Mensuelle	12	Valeur cible sera fixé à partir de la deuxième année après achèvement des travaux TIRE et d'hygiène sécurité.	- Registre d'accident / logiciel de Pointage / RH	- Responsable exploitation STEP/ responsable exploitation réseaux et SP/ Responsable maintenance /Responsable RH	- Responsables HSE / RES	- Plan Santé et Sécurité au Travail (SST) : c'est un indicateur principal de performance en matière de sécurité. Il mesure l'efficacité des programmes de prévention et la maîtrise des risques professionnels. - Plan de Formation et Sensibilisation E&S : il permet d'évaluer l'impact

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

N°	Indicateurs	Objectif	Phase	Méthode de calcul/définition	Unité	Fréquence de suivi	Valeur initiale (baseline)	Cible (target)	Source des données	Responsable de collecte	Responsables de suivi	Lien avec le SGES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comparer les performances entre différents sites, périodes ou entreprises ;</li> <li>- Identifier les périodes ou activités à risques élevés ;</li> <li>- Piloter les actions de prévention dans le cadre du Plan Santé et Sécurité au Travail (SST) du SGES.</li> </ul>		<p>avec arrêt enregistrés pendant la période</p> <p>H = Nombre total d'heures travaillées par l'ensemble du personnel pendant la même période</p> <p>Les indicateurs doivent couvrir le personnel direct, les travailleurs temporaires, les sous-traitants et les entreprises extérieures intervenant sur site.</p>								<p>des formations sécurité sur la réduction de la fréquence des accidents.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Suivi et de Surveillance E&amp;S : il permet un reporting trimestriel vers l'ONAS et les bailleurs.</li> <li>- Plan de Gestion des Situations d'Urgence : Chaque accident grave déclenche une procédure d'enquête et d'analyse pour identifier les causes racines.</li> </ul>
16	Taux de gravité des accidents	<p>Évaluer la gravité moyenne des accidents du travail survenus pendant une période donnée, afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesurer l'impact des accidents sur la santé du personnel et la productivité ;</li> <li>- Identifier les zones ou activités à risque élevé ;</li> <li>- Orienter les actions de prévention et de formation ;</li> <li>- Vérifier la performance du système de gestion SST du SGES et la conformité aux exigences contractuelles et réglementaires.</li> </ul>	Exploitation / travaux	<p>TG = Nombre de journées perdues (arrêts de travail liés aux accidents) (J) × 1000 / nombre d'heures-hommes travaillées (H)</p> <p>TG = Taux de gravité</p> <p>J = Nombre total de jours perdus à la suite d'accidents du travail (arrêts déclarés)</p> <p>H = Nombre total d'heures travaillées sur la période</p> <p>Jour perdu : jour d'arrêt de travail consécutif à un accident du travail, à compter du lendemain de l'accident.</p> <p>Accident du travail : événement survenu par le fait ou à l'occasion du travail, ayant entraîné une incapacité temporaire,</p>	Nombre	Mensuelle	2	Valeur cible sera fixé à partir de la deuxième année après achèvement des travaux TIRE et d'hygiène sécurité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les certificats médicaux d'arrêt de travail (Source responsable RH / CNAM),</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable exploitation STEP/ responsable exploitation réseau et SP/ Responsable maintenance /Responsable RH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsab le HSE / RES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Santé et Sécurité au Travail (SST) : c'est un indicateur clé de la gravité des incidents et de la performance globale du système de sécurité. Il permet d'orienter les priorités d'action et de suivi.</li> <li>- Plan de Formation et Sensibilisation E&amp;S : il permet d'évaluer l'impact des formations sécurité et des campagnes de sensibilisation sur la réduction des accidents graves.</li> <li>- Plan de Suivi et de Surveillance Environnementale et Sociale : il est intégré dans les rapports SGES trimestriels, il permet de suivre les tendances SST et d'ajuster les programmes de prévention.</li> </ul>

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

N°	Indicateurs	Objectif	Phase	Méthode de calcul/définition	Unité	Fréquence de suivi	Valeur initiale (baseline)	Cible (target)	Source des données	Responsable de collecte	Responsables de suivi	Lien avec le SGES
				permanente, ou le décès.  Heures travaillées : total des heures effectivement travaillées par le personnel durant la période considérée.								
17	Taux de clôture des actions SST	Mesurer le niveau de mise en œuvre et d'efficacité du système de gestion SST à travers le suivi des actions décidées après : - Un audit interne ou externe ; - Une inspection de sécurité ou visite de terrain ; - Un accident, incident ou quasi-accident ; - Une revue de direction ou réunion SGES.	Exploitation / travaux	Taux de clôture = (Nombre d'actions clôturées / nombre d'actions totale) x 100  Action corrective : mesure prise pour éliminer la cause d'une non-conformité détectée (accident, observation, audit, inspection).	%	Trimestrielle	Baseline à établir après le premier exercice de collecte de données SST	80%	- Registre des actions correctives SST - Rapports d'audit SST - Rapports d'inspection HSE - Registre des incidents et quasi-accidents	- Responsable HSE	- Responsab le HSE	- Plan Santé et Sécurité au Travail (SST) : c'est un indicateur clé de performance du système de management SST. Il évalue la réactivité du personnel à corriger les écarts et incidents. - Plan de Suivi et de Surveillance Environnementale et Sociale : il permet de mesurer l'efficacité du suivi des audits et inspections SST.
18	Nombre de quasi-accidents et situations dangereuses déclarés	Renforcer la culture de prévention et détecter les risques avant la survenue d'accidents.	Exploitation / travaux	Nombre total de quasi-accidents et situations dangereuses déclarés et enregistrés pendant la période.	Nombre	Mensuelle, reporting trimestriel	La valeur initiale au démarrage est fixée à 0, en raison de l'absence de données historiques transférées sur les quasi-accidents et de la mise en place progressive des outils de remontée durant les premiers mois de la concession.	Augmentation attendue la première année, puis stabilisation avec amélioration des actions préventives	- Registre des quasi-accidents, Rapports d'incidents HSE	- Responsables exploitation (STEP/ réseaux et station de pompage, Maintenance) responsable RH (pour le personnel administratif)	- Responsab le HSE	- Plan SST, Plan de formation, Plan de gestion des entreprises extérieures, Plan de suivi SGES
19	Taux de conformité réglementaire (Environnement , Santé, Sécurité et Social)	Évaluer la conformité vis-à-vis des exigences légales et réglementaires nationales, ainsi que des engagements contractuels et normatifs (ONAS, banque mondiale, environnement, santé, sécurité,	Exploitation / travaux	Taux de conformité = (Nombre d'exigences réglementaires respectées / Nombre total d'exigences applicables) x100  Exigence réglementaire applicable : obligation issue d'un texte légal	%	Trimestrielle	Baseline : à déterminer à partir de l'audit réglementaire initial de démarrage (T0), estimée provisoirement à entre 50 à 60 % en attendant la validation de l'audit	80 % à partir de la deuxième année d'exploitation	- Registre des obligations légales et réglementaires, registre des non-conformités et actions correctives	- Responsable ES, responsable HSE,	- Responsab le ES	- L'indicateur mesure directement la performance de la conformité et le respect des obligations légales. - Plan de Suivi et de Surveillance Environnementale et Sociale : Le taux est calculé à partir des résultats de suivi et des

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

N°	Indicateurs	Objectif	Phase	Méthode de calcul/définition	Unité	Fréquence de suivi	Valeur initiale (baseline)	Cible (target)	Source des données	Responsable de collecte	Responsables de suivi	Lien avec le SGES
		travail). L'objectif est de : - Vérifier la mise en œuvre effective des obligations réglementaires ; - Identifier les non-conformités légales pour y remédier rapidement ; - Garantir la conformité environnementale et sociale du projet d'assainissement ;		(code, décret, arrêté, norme, autorisation, permis, convention, contrat de concession).  Conformité : lorsque la pratique, la mesure ou le document du site respecte la norme ou la valeur limite fixée par la réglementation.  Non-conformité : manquement à une exigence légale, administrative ou contractuelle identifiée lors du suivi ou d'un audit.								audits (eaux, déchets, air, SST). - Plan Santé et Sécurité au Travail (SST) : Intègre la conformité aux décrets et arrêtés SST, notamment sur les équipements, les EPI, et la prévention des risques. - Plan de Gestion des Déchets et de prévention de la Pollution : Mesure la conformité aux textes relatifs à la gestion des déchets et effluents.
20	Taux de réalisation des exercices de simulation pour des situations d'urgence (ou opération à blanc)	Mesurer le niveau d'application du programme d'exercices de simulation prévu dans le Plan de Gestion des Situations d'Urgence (PGSU), afin de : - Vérifier l'état de préparation du personnel, de la logistique et la capacité de réaction face aux incidents ; - Tester la pertinence du plan d'urgence, les moyens matériels et la coordination entre les équipes ; - Identifier les écarts et axes d'amélioration dans la gestion des situations critiques ; Garantir la conformité aux Normes de	Exploitation	Taux de réalisation des exercices de simulation = nombre des exercices réalisés/ le nombre des exercices planifiés x 100  <b>Définition :</b>  Exercice de simulation (ou exercice à blanc) : exercice pratique de gestion d'un scénario d'urgence (incendie, déversement, accident, fuite chimique, accident et intervention non planifié dans un espace confiné, etc.).	%	Annuelle  Suivi : Trimestrielle	50 % (niveau de préparation estimé), correspondant à l'existence du Plan de Gestion des Situations d'Urgence (PGSU) et à la planification des exercices de simulation, mais sans réalisation effective complète au démarrage de l'exploitation. La baseline sera ajustée après le premier cycle d'exercices.	70% après la fin de la 1 <sup>ère</sup> année après l'achèvement des travaux initiaux de remise en état TIRE	- Rapports de réalisation des exercices (rapports post-exercice / débriefing) - Fiches de présence des participants - Rapports SST et HSE	- Responsable HSE, Responsables d'exploitation (STEP/Réseaux et stations de pompage/maintenance)	- Responsables HSE	- Plan de Gestion des Situations d'Urgence (PGSU) : l'indicateur mesure la mise en œuvre effective du plan d'urgence et la capacité de réaction du personnel. - Plan Santé et Sécurité au Travail (SST) : Cet indicateur contribue à la prévention des accidents et à l'amélioration de la sécurité du personnel. - Plan de Formation et de Sensibilisation Environnementale et Sociale : Chaque exercice de simulation représente une activité de formation pratique sur la gestion des urgences. - Plan de Suivi et de Surveillance Environnementale : L'indicateur fait partie du dispositif de suivi opérationnel du SGES. Il permet de mesurer la performance de préparation du système

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

N°	Indicateurs	Objectif	Phase	Méthode de calcul/définition	Unité	Fréquence de suivi	Valeur initiale (baseline)	Cible (target)	Source des données	Responsable de collecte	Responsables de suivi	Lien avec le SGES
		Performance de la SFI, notamment NP1 et NP4, en matière de préparation et réponse aux situations d'urgence.										et d'identifier les lacunes dans la mise en œuvre des plans d'urgence et SST.
<b>Acceptabilité sociale</b>												
21	Taux de résolution des plaintes	Mesurer la capacité du concessionnaire à traiter et résoudre efficacement les plaintes reçues des parties prenantes (communautés, travailleurs, riverains, autorités, etc.), afin de : - Suivre la performance du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) ; - Garantir la transparence et la confiance avec les parties prenantes ; - Identifier les points sensibles et récurrents nécessitant des actions correctives ; - Assurer la conformité aux exigences contractuelles et normatives (ONAS, normes de la banque mondiale).	Exploitation /travaux	Taux de résolution des plaintes = (Plaintes résolues /Plaintes reçues) ×100	%	Suivi mensuelle/ Reporting trimestrielle	Baseline : estimée à 50 % correspondant à un dispositif MGP en phase de démarrage (procédures établies, mais absence de retour d'expérience opérationnel complet	Valeur cible sera fixé à partir de la 2 <sup>ème</sup> année après avoir constitué une base de données recueillie à partir des opérations d'exploitation et des contacts sur terrains et après l'achèvement des travaux initiaux de remise en état TIRE	- Registre des plaintes /Fiches de réception et de traitement des plaintes	- Agent chargé du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) Coswin/ responsable ES/Responsable RH	- Responsable ES/responsable RH	- Plan de mobilisation des Parties Prenantes : L'indicateur principal de performance du plan, mesurant la réactivité et l'efficacité du dialogue social. - Plan de Suivi et de Surveillance Environnementale et Sociale : il permet un reporting régulier sur les relations communautaires. - Plan de Communication et Gestion des Plaintes : évalue la performance du mécanisme de réception, enregistrement et résolution des plaintes. - Plan Santé, Sécurité et Environnement (SST/Environnement) : Certaines plaintes concernent des risques ou nuisances HSE (odeurs, bruit, sécurité, déchets, etc.).
<b>Gestion des plaintes /plan de mobilisation des parties prenantes</b>												
22	Délais moyens de traitement des plaintes	Mesurer la rapidité et l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) mis en place afin de :	Exploitation /travaux	Délais moyen = Σ (Date clôture – Date réception) / Nombre total de plaintes traitées	Jours ouvrables	Suivi mensuelle/ Reporting trimestrielle	20 à 30 jours ouvrables en phase initiale de mise en œuvre du MGP.	≤ 15 jours ouvrables en moyenne	- Registre des plaintes /Fiches d'enregistrement des plaintes	- Agent chargé du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) Coswin	- Responsable ES	- Plan de mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) : l'indicateur mesure la performance du mécanisme de gestion des plaintes (MGP). Il reflète la qualité du dialogue social, la réactivité du projet et la
23	Délais moyens de traitement des plaintes liés à la résolution	- Assurer une réponse rapide et adaptée aux préoccupations					Baseline : sera déterminée à partir des premières données de	24 h pour le traitement des plaintes liés à la résolution des	- Registre des plaintes /Fiches d'enregistre	- Agent chargé du mécanisme de gestion des	- Responsable ES	

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

N°	Indicateurs	Objectif	Phase	Méthode de calcul/définition	Unité	Fréquence de suivi	Valeur initiale (baseline)	Cible (target)	Source des données	Responsable de collecte	Responsables de suivi	Lien avec le SGES
	des obstructions de réseau et débordements dans les boites de branchement.	des parties prenantes (usagers, riverains, employés, autorités, etc.) ; - Prévenir l'aggravation des impacts sociaux, environnementaux ou sanitaires liés à un retard de traitement ; - Renforcer la confiance et la transparence entre les communautés et le concessionnaire ; - Garantir la conformité du projet avec les exigences contractuelles, réglementaires et normatives (ONAS, normes de la banque mondiale).					fonctionnement du MGP. Le système opérationnel est conçu pour respecter l'exigence contractuelle de traitement des plaintes dans un délai maximal de 24 heures.	obstructions de réseau et débordements dans les boites de branchement.	ment des plaintes	plaintes (MGP) Coswin		satisfaction des parties prenantes. - Plan de Suivi et de Surveillance Environnementale et Sociale : il intègre le suivi des délais de traitement comme élément de performance sociale. - Permet de détecter les tendances ou retards dans la réponse aux plaintes et d'orienter les actions correctives. - Plan de Communication et de Sensibilisation : - L'indicateur illustre la transparence du système de communication avec les riverains et usagers. - Il contribue à prévenir les conflits et à renforcer la confiance communautaire.
24	Taux de satisfaction des plaignants	Mesurer l'efficacité et la qualité de traitement des plaintes par le MGP	Exploitation/travaux	Nb plaignants satisfaits de la réponse / Nb total de plaintes traitées) × 100	%	Semestrielle	60%	70% à la première année d'exploitation	Registre MGP  Fiche d'enregistrement des plaintes	- Responsable ES/Responsable RH	- Responsable ES/Responsable RH	- MGP - PMPP
25	Nombre de cas EAS/HS signalés (anonyme)	Suivre l'occurrence des cas d'exploitation, abus et harcèlement sexuels et évaluer l'effectivité des canaux de signalement anonymes	Exploitation/travaux	Décompte des signalements EAS/HS reçus via les canaux anonymes sur la période	nb	Semestrielle	0 <sup>20</sup>	Tendance à 0 (objectif zéro cas) ; augmentation initiale possible = signe de confiance dans le système	Registre confidentiel EAS/HS	- Point focal GBV/EAS-HS (responsable RH)	- Point focal GBV/EAS-HS (responsable RH)	- MGP - PMPP - Plan de lutte contre les Risques VBG/AES/HS
26	Nombre des consultations réalisées	Mesurer le niveau de mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes et s'assurer de l'engagement effectif	Exploitation/travaux	Décompte des consultations formelles organisées sur la période (réunions publiques, focus groups,	nb	Semestrielle	-2 consultations publiques formelles réalisées, constituant le point de départ du suivi de la mise en œuvre du PMPP. Elles servent de	Conforme au calendrier du PMPP	Comptes rendus ; listes de présence ; photos	Équipe terrain, consultant en engagement communautaire	- Responsable ES/Responsable HSE	- PMPP

<sup>20</sup> Nb. Pour le cas EAS/HS, la baseline à 0 ne signifie pas absence de cas, mais absence de signalement avant mise en place du système

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

N°	Indicateurs	Objectif	Phase	Méthode de calcul/définition	Unité	Fréquence de suivi	Valeur initiale (baseline)	Cible (target)	Source des données	Responsable de collecte	Responsables de suivi	Lien avec le SGES
		des communautés et acteurs concernés		entretiens individuels, ateliers)			référence initiale pour mesurer l'intensité et la couverture des consultations futures.					
<b>Inclusion sociale</b>												
27	Taux de participation des groupes vulnérables	Mesurer le niveau de participation effective des groupes vulnérables (femmes, jeunes, personnes handicapées, ménages à faible revenu, populations affectées) dans les activités du projet de concession, notamment les consultations publiques, les formations, les campagnes de sensibilisation et les programmes communautaires. Cet indicateur vise à : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir une inclusion équitable dans le processus décisionnel et les bénéfices du projet ;</li> <li>- Vérifier que les groupes vulnérables sont informés, consultés et impliqués ;</li> <li>- Suivre la mise en œuvre du Plan de mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) ;</li> <li>- Répondre aux exigences des Normes de Performance SFI (NP1, NP2, NP4).</li> </ul>	Exploitation /travaux	Taux de participation (%) = (Nombre de participants issus des groupes vulnérables/ Nombre total de participants) × 100	%	Semestrielle/annuelle	Baseline : non disponible à la date de démarrage du suivi, sera déterminée lors des premières consultations avec désagrégation des données par groupes vulnérables.	Cible sera fixé à partir de la deuxième année en fonction de la mise en œuvre du Plan de mobilisation des Parties Prenantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registres de présence aux consultations publiques ;</li> <li>- Listes de participation aux réunions communautaires ;</li> <li>- Comptes rendus des réunions</li> </ul>	- Responsable ES/ responsable HSE	- Responsables ES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) : l'indicateur mesure la qualité de l'inclusion sociale dans les consultations et réunions publiques.</li> <li>- Plan Social et Ressources Humaines : permet d'évaluer la prise en compte des groupes vulnérables dans les activités d'emploi et de formation.</li> <li>- Plan de Communication et Sensibilisation : Vérifie que les campagnes d'information atteignent les populations vulnérables.</li> </ul>
<b>Dialogue communautaire</b>												

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

N°	Indicateurs	Objectif	Phase	Méthode de calcul/définition	Unité	Fréquence de suivi	Valeur initiale (baseline)	Cible (target)	Source des données	Responsable de collecte	Responsables de suivi	Lien avec le SGES
28	Taux de participation au dialogue communautaire	Mesurer le niveau d'implication des communautés locales dans les réunions, consultations publiques et activités d'information organisées dans le cadre du projet de concession, afin de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer une communication transparente entre le projet et les parties prenantes ;</li> <li>- Vérifier la représentativité des communautés locales dans les processus de décision et d'information ;</li> <li>- Renforcer la confiance et l'acceptabilité sociale du projet ;</li> <li>- Suivre la mise en œuvre effective du Plan de mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)</li> </ul>	Exploitation /travaux	Taux de participation au dialogue communautaire = (Nombre de participants issus des communautés locales / Nombre total d'invitations ou de participants attendus) × 100	%	Semestrielle	Baseline : Non disponible au démarrage du suivi. Le dispositif de suivi du taux de participation est en phase de structuration ; Les premières données consolidées seront issues des consultations initiales du PMPP.	Cible sera fixé à partir de la deuxième année en fonction de la mise en œuvre du Plan de mobilisation des Parties Prenantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listes de présence aux consultations publiques ;</li> <li>- Registres de participation aux réunions communautaires</li> <li>- Comptes rendus de réunions</li> <li>- Photos et preuves de participation</li> </ul>	- RES/ HSE/ Consultant en environnement et social, équipe sociale	- Responsables ES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) : il mesure la qualité du dialogue communautaire et la fréquence de participation aux consultations.</li> <li>- Plan de Communication et Sensibilisation : il permet de vérifier l'efficacité des campagnes d'information et de mobilisation communautaire.</li> <li>- Plan Social : il soutient la participation équitable des femmes, jeunes et groupes vulnérables lors des réunions communautaires.</li> <li>- Plan de Suivi et de Surveillance Environnementale et Sociale : il intègre le suivi de la participation communautaire dans les rapports SGES trimestriels.</li> </ul>
<b>Plan de gestion des entreprises extérieures</b>												
29	Taux de conformité des sous-traitant	Mesurer le niveau de conformité HSE des entreprises extérieures (EE) intervenant dans le périmètre de la concession, à travers les résultats des audits et inspections de terrain, afin de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier l'application effective des exigences HSE contractuelles ;</li> <li>- Évaluer le niveau de maîtrise des</li> </ul>	Exploitation /travaux	Taux de conformité des sous-traitant = (Nombre d'exigences conformes observées / Nombre total d'exigences vérifiées) × 100	%	Trimestrielle	60 %	80% à la clôture de la première année d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Check-lists HSE terrain</li> <li>- Rapports d'audits HSE des sous-traitants</li> </ul>	- Responsable achat	- Responsable achat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Santé et Sécurité au Travail (SST) : Indicateur principal de suivi de la conformité des sous-traitants.</li> <li>- Plan de Gestion des Matières Dangereuses : Vérifie la maîtrise des produits et déchets dangereux par les EE.</li> <li>- Plan de Gestion des Déchets : Évalue la conformité des pratiques de tri, stockage et élimination par les EE.</li> <li>- Plan de Prévention de la Pollution : Contrôle le</li> </ul>

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

N°	Indicateurs	Objectif	Phase	Méthode de calcul/ définition	Unité	Fréquence de suivi	Valeur initiale (baseline)	Cible (target)	Source des données	Responsable de collecte	Responsables de suivi	Lien avec le SGES
		risques liés aux travaux sous-traités ; - Identifier les non-conformités récurrentes et suivre les actions correctives ; - Contribuer à l'amélioration continue du SGES et de la culture sécurité.										respect des mesures environnementales sur les chantiers.
<b>Plan de gestion des travailleurs (PGT)</b>												
30	Taux de réalisation des formations	Mesurer la mise en œuvre effective du plan annuel de formation et de sensibilisation du SGES, afin de : - Garantir que le personnel et les entreprises extérieures disposent des compétences nécessaires pour appliquer les exigences HSE et sociales ; - Évaluer le niveau d'avancement du programme de renforcement de capacités prévu dans le Plan de Formation ; - Identifier les retards ou manquements dans l'exécution du plan et y remédier ; Contribuer à la conformité aux Normes de Performance SFI (NP1, NP2, NP4).	Exploitation /travaux	Taux de réalisation des formations = (Nombre de formations réalisées / Nombre de formations planifiées) × 100	%	Trimestrielle /Annuelle	50 %	80 % à la première année d'exploitation	- Plan de formation et de sensibilisation	- Responsable RH	- Responsables RH	- Plan de Formation et de Sensibilisation Environnementale et Sociale : Indicateur principal de suivi du plan. - Plan Santé et Sécurité au Travail (SST) : Vérifie la formation du personnel à la prévention des risques. - Plan de Gestion des Situations d'Urgence (PGSU) : Suivi des formations et exercices sur la gestion des urgences. - Plan de Gestion des Matières Dangereuses : Évalue la formation spécifique sur la manipulation et le stockage des produits dangereux. - Plan de Gestion VBG/AES/HS : Suit les sessions de sensibilisation à la prévention de la violence et du harcèlement.

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

N°	Indicateurs	Objectif	Phase	Méthode de calcul/définition	Unité	Fréquence de suivi	Valeur initiale (baseline)	Cible (target)	Source des données	Responsable de collecte	Responsables de suivi	Lien avec le SGES
31	% des personnes formées	Mesurer le taux de couverture des formations E&S dispensées aux travailleurs et parties prenantes concernées	Exploitation /travaux	Nb de personnes ayant suivi au moins une formation E&S / Nb total de personnes ciblées par le plan de formation) × 100	%	Semestrielle	60%	90 % à la clôture de la première année d'exploitation	- Bilan de Formation et de sensibilisation - Feuilles de présence	- Responsable RH	- Responsable RH	- Plan de Formation et de Sensibilisation Environnementale et Sociale
32	Taux de rotation du personnel	Mesurer le taux de départs et de renouvellement du personnel sur une période d'une année, afin de : - Évaluer la stabilité de la main-d'œuvre et la rétention des compétences clés ; - Identifier les causes de départ (démission, fin de contrat, licenciement, retraite, etc.) ; - Anticiper les risques liés à la perte de compétences ou à la baisse de performance du service ; - Suivre la mise en œuvre du Plan Social et du Plan RH dans le cadre du SGES ; - Contribuer à l'amélioration continue du climat social et des conditions de travail.	Exploitation /travaux	Taux de rotation du personnel = (Nombre de départs sur la période d'une année / Effectif moyen sur la période) × 100	%	Annuelle	15%	≤ 10 % (phase de démarrage)	- Liste de personnelle	- Responsable RH	- Responsable RH	- Plan de gestion des travailleurs (social et RH) : Indicateur principal de stabilité de l'emploi et de fidélisation.
33	Taux de personnel total (y compris les sous-traitant) formé à la prévention VBG/AES/HS	- Évaluer le niveau de sensibilisation du personnel et des sous-traitants aux risques de violences et de harcèlement.	Exploitation /travaux	Taux de personnel formé ou sensibilisés aux risques (AES/HS/VBG) = Nombre de personnes formées (AES, HS, VBG) / Nombre total personnes) × 100	%	Trimestrielle /Annuelle	50 %	1 <sup>ère</sup> année : ≥ 60 % du personnel formé (priorité au personnel de terrain et sous-traitants).	- Plan de Formation et de sensibilisation - Feuilles de présence	- Responsable RH	- Responsable RH	- Plan de formation et sensibilisation E&S : Indicateur principal de performance. - Plan de lutte contre les risques VBG / AES / HS : mesure la mise en œuvre des mesures de

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

N°	Indicateurs	Objectif	Phase	Méthode de calcul/définition	Unité	Fréquence de suivi	Valeur initiale (baseline)	Cible (target)	Source des données	Responsable de collecte	Responsables de suivi	Lien avec le SGES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier la mise en œuvre effective du Plan de prévention VBG/AES/HS du SGES.</li> <li>- Contribuer à la prévention des risques sociaux et réputationnels dans la concession.</li> </ul>		<p><b>Définition :</b> Nombre total de personnel ciblé : Ensemble des personnes employées ou actives sur le projet (personnel direct + sous-traitants, sécurité, nettoyage, chauffeurs, etc.)</p>					- Fiche Programme de la formation			<p>prévention et de sensibilisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de gestion des travailleurs (Social et Ressources Humaines) : Assure l'inclusion des sous-traitants et la sensibilisation du personnel permanent.</li> </ul>
34	Délais moyen de traitement des plaintes critiques (liées à la VBG/AES/HS)	<p>Identifier, enregistrer et suivre toutes les plaintes critiques relatives à la Violence Basée sur le Genre (VBG), à l'Abus et à l'Exploitation Sexuelle (AES) et au Harcèlement Sexuel (HS), afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détecter rapidement les cas sensibles et assurer leur traitement confidentiel et prioritaire ;</li> <li>- Protéger les victimes et prévenir toute récurrence ;</li> <li>- Évaluer l'efficacité des mesures de prévention et de sensibilisation mises en place ;</li> <li>- Garantir la conformité du projet aux exigences sociales et éthiques du bailleur.</li> </ul>	Exploitation /travaux	<p>Délai moyen = <math>\Sigma</math> (délais de traitement en jours) / Nombre total de plaintes traitées</p> <p><b>Définition :</b> Délai (jours)= Date clôture - date réception</p> <p><b>Plainte critique :</b> toute plainte impliquant une atteinte à la dignité, à l'intégrité physique, psychologique ou sexuelle d'une personne, dans le cadre des activités de la concession (personnel, sous-traitants, communautés).</p>	Jours ouvrables	Suivi mensuelle/ Reporting trimestrielle	≤ 48 h ouvrables	Traitement immédiat (≤ 48 h ouvrables) et confidentiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registre des plaintes</li> <li>- Fiche d'enregistrement des plaintes</li> </ul>	- Responsable RH	- Responsables RH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de lutte contre les Risques VBG/AES/HS : Indicateur principal de suivi des cas critiques et de la mise en œuvre du protocole de protection.</li> <li>- Plan Social et Ressources Humaines : garantit la prévention, la formation et la tolérance zéro dans les relations professionnelles.</li> <li>- Plan d'Engagement des Parties Prenantes : permet la réception des plaintes communautaires et le renforcement du dialogue social.</li> </ul>
35	Taux de travailleurs disposant de contrats conformes	S'assurer que l'ensemble des travailleurs bénéficie de contrats respectant les exigences légales et E&S	Exploitation /travaux	(Nb travailleurs avec contrat conforme aux exigences E&S et légales / Nb total de travailleurs) × 100	%	Semestrielle	100%	100 % suite à la première année d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrats de travail ;</li> <li>- Audits RH</li> </ul>	- Responsable RH	- Responsables RH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de gestion des travailleurs</li> <li>- Plan de gestion des entreprises extérieurs</li> </ul>

## 10.2. Méthodologie de collecte, vérification et validation des données

Le processus repose sur quatre piliers : la collecte structurée, la vérification interne, la validation hiérarchique et le contrôle qualité.

### A. Collecte des données

- **Responsables de collecte** : Chaque indicateur est associé à un acteur clairement identifié (Cf. tableau 70).
- **Méthodes de collecte** : Selon la nature des données, Cf. tableau 70 – Colonne : Méthode de calcul et source.

### B. Vérification des données

- **Contrôle de premier niveau** : Chaque donnée saisie est vérifiée par un responsable opérationnel de terrain (ex. : Responsable Exploitation Réseaux et SP, Responsable exploitation STEP).
- **Contrôle de cohérence** : Mise en place de règles automatiques au niveau des registres de suivi (plages acceptables, alerte sur valeurs aberrantes, comparaison avec les moyennes historiques).
- **Concordance inter-source** : Pour certains indicateurs, des recoupements sont effectués entre différentes sources (ex. : fiches d'intervention terrain / journal de bord / base de données qualité eau).

### C. Validation hiérarchique

- **Coordination** : les données agrégées sont revues mensuellement par le Responsable Environnement et Social (RES), qui joue un rôle de coordination et de consolidation.
- **Validation technique** : la Direction Technique valide la cohérence et la qualité technique des données consolidées.
- **Validation exécutive** : le Directeur Général assure la validation finale avant transmission officielle à l'ONAS et au Comité de Suivi.
- L'ONAS dispose d'un droit d'accès direct aux données sources et peut réaliser des audits ou contrôles à tout moment.
- **Gestion des anomalies** : toute anomalie ou incohérence fait l'objet d'une fiche de non-conformité et d'un plan d'actions correctives. Les anomalies récurrentes ou les données manquantes devront être analysées afin d'identifier les causes, notamment défaut de collecte, problème de qualité des données, absence de responsable ou insuffisance de formation.

### D. Assurance qualité des données

- **Protocoles documentés** pour chaque type d'indicateur (source, fréquence, méthode, responsable), Cf. tableau 70.
- **Formations périodiques** des agents de collecte aux outils et procédures de saisie.

- **Archivage centralisé** des données brutes, feuilles de terrain, bases numériques et procès-verbaux de validation.

### 10.3. Mécanisme de déclenchement des actions correctives

Chaque indicateur de performance environnementale et sociale est assorti d'un seuil d'alerte et/ou d'un niveau cible clairement défini. Les résultats issus du dispositif de suivi sont analysés de manière régulière à l'échelle des plans de gestion spécifiques et du système global du projet.

En fonction du niveau de performance globale observé, un mécanisme de réponse graduée est automatiquement déclenché.

**Tableau 70 : Mécanisme de réponse graduée**

Niveau de performance observée	Exemple de déclencheur	Action correctrice déclenchée
Conforme à la cible	Taux de conformité > 95 %	Maintien des procédures + retour aux parties prenantes
Écart modéré	Conformité entre 80 % et 95 %	Analyse de causes + ajustements techniques mineurs
Écart critique	Conformité < 80 % ou incident majeur	Audit ciblé, action corrective immédiate, mobilisation cellule
Récurrence de non-conformités	Répétition trimestrielle de la même non-conformité	Révision de procédure, renforcement formation, sanctions
Incident grave ou risque imminent	Accident grave, rejet non conforme majeur, by-pass non planifié, déversement polluant, plainte sensible EAS/HS	Activation immédiate du plan d'urgence, notification ONAS/autorités selon procédure, enquête, plan d'action correctif prioritaire et suivi rapproché jusqu'à clôture

Les résultats des indicateurs sont systématiquement présentés lors des réunions de pilotage du projet, selon la fréquence suivante :

- Mensuellement : revue des incidents, plaintes, indicateurs critiques ;
- Trimestriellement : analyse consolidée et recommandations d'ajustement ;
- Annuellement : revue stratégique du SGES et révision des plans de gestion.

Ces réunions mobilisent le Comité de Suivi E&S, composé de l'exploitant (AGUA), de l'ONAS. À l'issue de chaque réunion, un plan d'action correctif est validé, comportant :

- Des mesures concrètes avec responsables, échéances, ressources ;
- Un suivi renforcé sur les indicateurs concernés ;
- Une information spécifique aux parties prenantes si nécessaire.

Pour opérationnaliser ce lien entre les résultats et la gouvernance du projet, un outil unique de suivi des actions correctives est retenu dans un premier temps, à savoir un plan d'actions correctives structuré, précisant pour chaque écart l'objectif recherché, les mesures à mettre en œuvre, le responsable désigné, l'échéance, les ressources nécessaires, l'indicateur de retour à la normale et le statut de clôture.

## 10.4. Programme de revue et mise à jour

La mise en œuvre du Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES) du projet doit s'appuyer sur un dispositif structuré de suivi, d'évaluation et d'amélioration continue. Ce dispositif inclut des revues périodiques, des audits internes, des ajustements en fonction des retours d'expérience et une mise à jour régulière des outils et plans opérationnels. Les résultats obtenus sont comparés aux cibles fixées et toute non-atteinte déclenche une mesure corrective (avec échéancier et responsable). Les revues devront également intégrer le suivi de la clôture effective des actions correctives, l'analyse des causes des écarts récurrents, ainsi que la vérification de l'efficacité des mesures mises en œuvre.

### 10.4.1. Objectifs du programme de revue

- Évaluer l'efficacité du SGES dans la prévention et la gestion des impacts environnementaux et sociaux ;
- Vérifier la conformité aux exigences légales, contractuelles et aux standards de performance applicables (ex. : normes nationales, exigences des bailleurs ou partenaires) ;
- Identifier les écarts, les besoins d'amélioration et les mesures correctives nécessaires ;
- Suivre la mise en œuvre, l'efficacité et la clôture des actions correctives issues des audits, incidents, plaintes, inspections et revues périodiques ;
- Renforcer la redevabilité du projet vis-à-vis des parties prenantes internes et externes ;
- Intégrer les évolutions du contexte local (nouveaux risques, attentes sociales, changements réglementaires).

### 10.4.2. Fréquence et responsabilité des revues et mises à jour

**Tableau 71 : Fréquence et responsabilité des revues et mises à jour**

Type de revue	Fréquence	Responsables	Contenu principal
<b>Suivi mensuel</b>	Tous les mois	Responsable environnement & social de l'exploitant	Analyse des indicateurs clés, incidents, retours des parties prenantes
<b>Revue trimestrielle</b>	Tous les 3 mois	Comité de suivi du projet	État d'avancement du plan de gestion, efficacité des mesures, plaintes, formations
<b>Audit interne du SGES CF. Annexe 23</b>	Selon plan d'audit	Comité de suivi du projet / auditeur désigné	Conformité aux procédures, maîtrise des risques, qualité des enregistrements, suivi des non-conformités et efficacité des actions correctives
<b>Mise à jour annuelle du SGES</b>	1 fois par an minimum	Direction technique , Responsable E&S, Responsable HSE et Direction Générale	Intégration des leçons apprises, adaptation aux changements réglementaires ou sociaux
<b>Revue en cas de crise ou incident majeur</b>	À chaque situation critique	Comité de suivi du projet / Direction du projet	Retour d'expérience post-crise, renforcement des mesures préventives et correctives

#### 10.4.3. Outils et modalités de vérification

Pour garantir l'efficacité du programme de revue et la pertinence des ajustements apportés au SGES, un ensemble d'outils de suivi et de vérification est mis en place, permettant d'assurer la traçabilité, l'objectivité et la réactivité dans la prise de décision.

- **Checklists de conformité** : pour les audits internes et visites de terrain – Cf. Annexe 12 ;
- **Tableaux de bord de suivi des indicateurs** : mis à jour mensuellement, partagés avec les responsables techniques ;
- **Rapports de suivi environnemental et social** : produits trimestriellement, incluant les statistiques, les alertes, les tendances ;
- **Registre des plaintes** : analysé régulièrement pour adapter les réponses aux attentes du public – Cf. Annexe 13 ;
- **Registre des non-conformités et actions correctives** : permettant de suivre les écarts, les mesures décidées, les responsables, les échéances et le statut de clôture ;
- **Réunions de revue de direction** : trimestrielles en phase de démarrage, puis semestrielles - Compte-rendus avec plan d'actions correctives et échéanciers de mise en œuvre.

#### 10.4.4. Traçabilité et communication

Tous les résultats des revues, audits, inspections, suivis environnementaux et sociaux seront formalisés dans des rapports documentés selon une procédure documentaire standardisée, et archivés au sein du système de gestion documentaire du projet, hébergé sur le serveur interne du concessionnaire Agua Services d'Assainissement..

##### A. Traçabilité des données et des décisions

Un système de gestion documentaire sera mis en place pour garantir la traçabilité complète de l'information produite :

- Chaque rapport sera référencé selon une nomenclature précise (code projet, nature du document, date, version).
- Des rapports d'audit seront élaborés après chaque audit ou revue, listant les mesures correctives à prendre, les responsables désignés et les échéances.
- Un registre centralisé des non-conformités et incidents sera alimenté régulièrement et lié aux plans d'action correctifs.
- Les alertes environnementales, sociales et SST, y compris les fiches d'incident, d'accident, de quasi-accident ou de situation dangereuse, feront l'objet d'un protocole de remontée, d'analyse, de traitement et de clôture formalisée.

##### B. Archivage, diffusion et accès à l'information

- Tous les documents seront archivés dans un répertoire numérique sécurisé, accessible aux entités concernées selon des droits d'accès définis. NB : Certains documents originaux — tels que les procès-verbaux signés, contrats, permis réglementaires, certificats ou registres terrain — doivent être conservés au format papier pour respecter les exigences légales ou contractuelles.

- Une base de données partagée sera tenue à jour, permettant de consulter les rapports de suivi, les procès-verbaux de réunions, les plans mis à jour, les statistiques d'indicateurs, et les réponses données aux plaintes.
- Des rapports de synthèse trimestriels et rapports annuels de performance E&S seront diffusés à l'ONAS et aux autres parties prenantes pertinentes.
- Des résumés accessibles au public pourront être publiés via les canaux de communication du projet (affichage dans les communes concernées, publication sur les réseaux sociaux et, le cas échéant, sur le site web du projet ou de l'ONAS)

### **C. Capitalisation et amélioration continue**

- Une bibliothèque d'expériences sera constituée à partir des leçons apprises (études de cas, retours d'expérience post-crise, analyses d'impact).
- Ces retours serviront à ajuster les plans de gestion environnementale et sociale, les procédures internes, ainsi que les modules de formation des équipes.
- Une revue annuelle de capitalisation sera organisée avec les principaux responsables environnementaux et sociaux du projet pour consolider les bonnes pratiques, identifier les obstacles systémiques et formaliser des recommandations transversales.

## **10.5. Dispositif participatif de suivi environnemental et social**

### **10.5.1. Rôle des parties prenantes dans le suivi**

Dans une logique de transparence, de redevabilité et d'amélioration continue, le projet prévoit l'implication progressive des parties prenantes externes dans le suivi environnemental et social. Cette approche répond aux bonnes pratiques des bailleurs de fonds (Banque mondiale, IFC), qui recommandent l'institutionnalisation d'un suivi participatif et communautaire.

Des acteurs clés, tels que les représentants des communes, les ONG locales, les associations de quartier, ainsi que les services de l'ONAS seront mobilisés pour contribuer à la co-évaluation de la performance E&S. Leur implication permettra d'assurer une lecture pluraliste des enjeux, d'anticiper les tensions locales, et de renforcer l'appropriation du projet.

Les mécanismes proposés sont les suivants :

- Comité de suivi E&S : Afin de renforcer la gouvernance environnementale et sociale du projet, une instance conjointe ONAS-AGUA sera mise en place sous la forme d'un Comité Technique E&S. Ce comité, à fréquence trimestrielle, réunira les représentants d'ONAS, le Responsable Environnemental et Social de la société de concession, ainsi que, le cas échéant, les autorités locales compétentes et les sous-traitants. Ses missions principales seront de : (i) faire le point sur l'avancement des actions SGES ; (ii) analyser les incidents déclarés ou les plaintes reçues ; (iii) coordonner les audits internes et externes ; et (iv) actualiser les plans d'action et mesures correctives, si nécessaire. Le comité devra également assurer le suivi de la clôture des plaintes significatives, des incidents majeurs, des engagements pris lors des consultations et des actions correctives associées.

- Réunions de concertation/consultation périodiques : Elles permettront aux parties prenantes de discuter des résultats du suivi, de proposer des ajustements et de faire remonter les retours du terrain.
- Visites de terrain conjointes : Organisées une à deux fois par an avec les parties prenantes locales, elles permettront de vérifier directement la mise en œuvre des mesures et de constater les améliorations ou difficultés.

#### 10.5.2. Mécanismes de retour d'information vers les communautés

Un effort particulier sera consacré à la diffusion régulière des résultats de suivi auprès des communautés concernées, notamment via :

- **Des bulletins d'information périodiques** : résumant les principaux résultats (conformité des rejets, traitement des plaintes, taux d'emploi local, etc.), diffusés dans les espaces publics ou par des réseaux sociaux, le site web et les canaux locaux accessibles aux communautés concernées.
- **Des restitutions participatives** : lors d'ateliers de redevabilité sociale, organisés au moins une fois par an, pour présenter les avancées, écouter les perceptions et recueillir des suggestions d'amélioration.

#### 10.5.3. Intégration des retours dans le processus d'amélioration continue

Les propositions, observations et préoccupations exprimées par les parties prenantes seront :

- Recensées systématiquement (via les PV des réunions, enquêtes de satisfaction, mécanisme de gestion des plaintes) ;
- Analysées par le comité de suivi E&S ;
- Intégrées dans le plan d'action de mise à jour des PGES, lorsque jugé pertinent ;
- Feront l'objet d'un retour explicite vers les parties prenantes, notamment via les bulletins d'information ou les réunions de restitution.

### 10.6. Moyens humains, numériques et financiers mobilisés

La mise en œuvre du système de suivi-évaluation du SGES s'appuie sur :

#### A. Ressources humaines dédiées :

- Un(e) Responsable Environnemental et Social (RES) au sein de l'exploitant (AGUA Service d'Assainissement), coordonnant l'ensemble des volets E&S ;
- Des référents thématiques pour l'environnement, le social, et la santé-sécurité ;
- Des facilitateurs de terrain chargés des consultations et de la collecte de données sociales et environnementales ;
- L'appui d'experts externes pour les audits, évaluations indépendantes ou enquêtes.

#### B. Outils numériques déployés :

- Une plateforme de gestion des plaintes connectée aux systèmes de l'ONAS, accessible via application mobile ;

- L'intégration du SIG de l'ONAS pour localiser et suivre les interventions environnementales ;
- Ces outils devront permettre l'archivage sécurisé des données, la traçabilité des validations, l'extraction des rapports périodiques et le suivi du statut des actions correctives.

**C. Budget prévisionnel :**

Un budget annuel sera affecté à la gestion du SGES. Il couvrira :

- Les ressources humaines (responsables SGES, agents, consultants),
- Les équipements numériques et frais de licences,
- Les campagnes d'enquête, outils de communication, réunions de suivi,
- Les audits internes et externes.

Le budget devra également couvrir les actions correctives prioritaires, les exercices de simulation d'urgence, les campagnes de sensibilisation communautaire, les formations complémentaires et, le cas échéant, les évaluations indépendantes. Ce budget sera défini en coordination avec l'ONAS et AGUA Services d'Assainissement. Le budget fera l'objet d'un suivi annuel avec possibilité d'ajustement selon les besoins constatés sur le terrain.

## 11. GESTION DOCUMENTAIRE ET REPORTING

### 11.1. Objet

La gestion documentaire est une composante structurante du Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES). Elle vise à organiser, sécuriser et rendre accessible l'ensemble des documents produits dans le cadre du projet, qu'ils soient internes à l'opérateur ou échangés avec des partenaires (ONAS, Banque Mondiale, autorités locales, entreprises, bureaux de contrôle, etc.).

Elle permet de garantir :

- La conformité aux exigences réglementaires, contractuelles et normatives ;
- La traçabilité des décisions, des actions et des résultats ;
- L'efficacité des communications entre les différentes entités impliquées dans le projet ;
- La maîtrise des risques liés à la perte, à l'obsolescence ou à la mauvaise utilisation de documents critiques.

Le terme « document » couvre ici tout support contenant une information pertinente pour le SGES : politiques, plans, procédures, instructions opérationnelles, relevés terrain, résultats d'audits, fiches de suivi, rapports réglementaires, etc.. La gestion documentaire couvre également les données numériques, les bases de données opérationnelles, les enregistrements photographiques, les preuves de conformité, les fiches d'incidents, les registres de maintenance, les rapports de laboratoire et les documents relatifs aux plaintes et actions correctives.

### 11.2. Système de gestion documentaire

Un système hybride sera mis en place, combinant une gestion numérique centralisée (via plateforme partagée ou serveurs sécurisés) et un archivage papier sécurisé pour les documents critiques, originaux signés ou exigés par la réglementation et les obligations contractuelles.

#### A. Fonctionnalités clés du système de gestion :

- Structuration des répertoires selon les thématiques du SGES (santé/sécurité, environnement, communication, audits, suivi des indicateurs, etc.) ;
- Contrôle d'accès par niveaux de responsabilité (ex : seuls les référents SGES peuvent modifier les procédures validées) ;
- Versionnage automatique pour garantir que seules les dernières versions soient utilisées sur le terrain ;
- Historisation des modifications pour assurer une traçabilité complète du cycle de vie des documents ;
- Sauvegardes régulières pour prévenir tout risque de perte de données.

Des procédures de restauration des données et de continuité numérique devront également être prévues afin d'assurer la disponibilité des informations critiques en cas de panne, cyberincident ou perte accidentelle de données. Les documents seront diffusés selon une logique de diffusion ciblée

(personnes concernées uniquement) et de mise à disposition généralisée (consultation possible par tous les agents concernés dans une version non modifiable).

Le système de gestion documentaire sera intégré de manière transversale avec l'ensemble des composantes du SGES, notamment :

- **Les plans de gestion** (PGES, PAES, plans HSE...) : chaque mesure opérationnelle inclura un code de référence documentaire, permettant le lien direct entre les mesures, leur documentation et leur preuve de mise en œuvre.
- **Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)** : toutes les plaintes et leurs suivis seront tracés dans une base de données connectée au système documentaire, avec les réponses et les preuves de résolution jointes en annexe.
- **Les audits internes et externes** : les rapports d'audit, non-conformités, actions correctives et vérifications de clôture seront indexés dans le système, permettant de suivre le cycle complet « écart – action – clôture ». Les délais de traitement, les responsables désignés, les preuves de mise en œuvre et les validations de clôture devront être documentés et archivés dans le système.
- **Les indicateurs de performance** : les sources de données, feuilles de calcul et graphiques seront hébergés dans des répertoires spécifiques, liés aux rapports mensuels/annuels.

#### **B. Sécurité et confidentialité des données sensibles**

Des mesures spécifiques sont prévues pour la protection des données à caractère confidentiel, notamment :

- Les plaintes sont centralisées dans un registre confidentiel accessible uniquement aux personnes autorisées (Responsable SGES, référent genre/VBG).
- Les plaintes relatives aux VBG, EAS, et HS font l'objet d'un traitement prioritaire, sécurisé et confidentiel, conformément aux protocoles de protection de l'intégrité des victimes.
- Les documents médicaux ou autres informations sensibles sont stockés dans un répertoire à accès restreint, avec traçabilité des accès et des consultations.
- Toute fuite ou incident de sécurité fait l'objet d'un signalement et d'un plan correctif immédiat.

#### **C. Feuille de route de dématérialisation progressive**

Afin de garantir l'efficacité de la transition vers une gestion documentaire numérique, le projet adoptera une feuille de route structurée sur 3 ans, articulée autour des axes suivants :

- **Outil numérique dédié** : La plateforme SharePoint (ou équivalent) sera utilisée pour l'hébergement, la gestion et le partage sécurisé des documents.
- **Sécurisation des accès** : Mise en place d'un système de profil utilisateur avec droits différenciés (lecture, édition, validation).
- **Migration progressive** : Les documents prioritaires (rapports SGES, audits, indicateurs, plans validés) seront les premiers numérisés.
- **Formation des utilisateurs** : Des sessions de formation seront organisées chaque trimestre à destination de l'exploitant. Une assistance technique sera assurée pendant les 6 premiers mois de mise en œuvre.

- **Appui technique** : Un prestataire « gestion documentaire numérique » sera désigné pour assurer l'animation de la plateforme, la supervision du flux documentaire et le support utilisateur.

Un calendrier de déploiement détaillé sera établi, avec des jalons annuels, des indicateurs de progression (taux de numérisation, nombre d'utilisateurs formés, taux d'utilisation de la plateforme) et des responsables désignés pour chaque étape de mise en œuvre.

→ Un budget spécifique sera mobilisé pour la dématérialisation documentaire, couvrant :

- L'acquisition ou le paramétrage de la plateforme numérique ;
- L'accompagnement technique ;
- Les sessions de formation des utilisateurs (logistique et supports) ;
- L'équipement en scanners ou terminaux d'accès si nécessaire.

Ce budget sera intégré au plan global de mise en œuvre du SGES.

### 11.3. Typologie des documents et formats à archiver

Les documents à gérer se répartissent en plusieurs catégories :

**Tableau 72 : Typologie des documents et formats à archiver**

Type de document	Support	Exemples
Documents normatifs	Papier + Numérique	SGES, politique HSE, procédures, instructions, formulaires types
Documents de planification	Numérique (PDF)	Plans de gestion, matrices d'aspects E&S, planning de surveillance
Données de suivi et d'exécution	Papier (relevés terrain) + Numérique	Fiches de contrôle, rapports journaliers, états de conformité
Rapports périodiques	Numérique (PDF, Word)	Rapports d'activités, rapports d'audit, tableaux de bord
Documents de conformité réglementaire	Papier + Numérique	Autorisations, déclarations, permis, PV d'inspection
Archives contractuelles et techniques	Numérique sécurisé + Copie papier	Correspondance avec ONAS, comptes rendus de réunions, notifications
Documents liés aux incidents et actions correctives	Numérique sécurisé + archivage restreint	fiches d'incident, rapports d'enquête, plans d'actions correctives
Registre des plaintes (MGP)	Numérique sécurisé	Registre des plaintes, fiches de traitement, suivi des doléances
Dossiers de formation	Numérique + support papier si requis	Listes de présence, supports de formation, attestations
Documents liés aux EAS/HS	Numérique sécurisé + accès restreint	Signalements, rapports de traitement, mesures prises (confidentialité renforcée)

Afin de réduire la consommation excessive de papier, la gestion documentaire sera progressivement dématérialisée. L'approche progressive de dématérialisation visera à :

- Réduire les duplications et les risques d'erreurs ;
- Diminuer l'empreinte écologique du projet ;
- Améliorer la réactivité dans la circulation des informations critiques.

Toutefois, les exigences de conservation légale des documents originaux devront être respectées conformément à la réglementation tunisienne et aux exigences contractuelles applicables.

Par ailleurs, les modalités de gestion documentaire, incluant notamment la durée de conservation, les responsabilités associées à chaque type de document ainsi que les conditions d'accès (notamment pour les documents sensibles tels que ceux relatifs aux EAS/HS), sont définies dans une procédure de gestion documentaire dédiée, actuellement en cours de finalisation.

#### 11.4. Procédure de mise à jour des documents

Un processus structuré encadre l'ensemble des étapes de mise à jour documentaire, de la rédaction initiale jusqu'à l'archivage :

1. **Émission / Rédaction** : Le responsable du domaine concerné propose un nouveau document ou une révision.
2. **Révision / Contrôle qualité** : Le Responsable SGES ou son adjoint vérifie la conformité aux exigences internes et contractuelles.
3. **Validation** : La Direction de projet valide formellement le document. Une fiche de validation peut être jointe.
4. **Notification des utilisateurs concernés** : toute nouvelle version ou mise à jour critique devra être communiquée officiellement aux utilisateurs concernés, avec confirmation de prise de connaissance lorsque nécessaire.
5. **Diffusion** : Le document validé est mis à disposition via l'arborescence numérique. L'ancienne version est archivée ou supprimée.
6. **Archivage** : Les versions obsolètes sont conservées dans un répertoire sécurisé avec mention de leur date de retrait.

#### 11.5. Rôles dans la gestion documentaire

Les responsabilités en matière de gestion documentaire seront formalisées comme suit :

**Tableau 73 : Rôles dans la gestion documentaire**

Rôle	Responsabilités principales
<b>Responsable E&amp;S : Référent SGES – Documentation</b>	Supervision du système documentaire, structuration des dossiers, suivi du respect des procédures de mise à jour.
<b>Responsables de domaines techniques (Environnement, SST, Communication...)</b>	Rédaction ou mise à jour des documents dans leur champ d'action (ex : procédures HSE, fiches de suivi environnemental...).
<b>Responsable HSE</b>	Contrôle qualité des documents produits, vérification des versions, cohérence avec les engagements contractuels.
<b>Direction Agua/ ONAS</b>	Validation officielle des documents stratégiques ou contractuels (plans, rapports, bilans), diffusion finale.
<b>Responsable documentaire / archivage</b>	Gestion de l'archivage papier, enregistrement des versions obsolètes, assistance aux demandes d'accès.

## 11.6. Reporting interne et contractuel

Le reporting permet d'évaluer l'efficacité du SGES, d'alerter sur les écarts et de communiquer en toute transparence avec les parties prenantes.

### A) Reporting interne

Le reporting interne vise à assurer une supervision continue de la mise en œuvre du SGES, à identifier rapidement les écarts et à initier des actions correctives.

Le protocole d'alerte devra inclure les délais de notification, les responsabilités de validation, les modalités d'escalade et les exigences spécifiques applicables aux incidents graves ou mortels.

**Tableau 74 : Reporting interne**

Type de reporting	Fréquence	Format	Responsable	Destinataires	Contenu principal
Tableau de bord SGES	Mensuelle	Tableur + Graphiques	Responsable SGES (exploitant)	Direction technique et environnementale, DG AGUA	Suivi des indicateurs clés E&S : conformité environnementale, plaintes, incidents HSE, formations, taux de mise en œuvre des PGES
Réunion de pilotage SGES	Mensuelle	Présentation PPT + PV de réunion	Responsable SGES / Comité de suivi	Équipe projet, chefs d'agence	Validation des tendances, écarts, décisions, plan d'action correctif
Alerte E&S critique	Immédiate	Email / Téléphone	Responsable SGES / Directeur de crise	DG, ONAS, Responsable bailleur	En cas d'incident environnemental ou social majeur

### B) Reporting contractuel

Le reporting contractuel vise à garantir la redevabilité du projet vis-à-vis des autorités délégantes, des bailleurs, et des parties prenantes externes. Il est structuré selon les engagements pris dans le PGES, le SGES, le MGP, et les exigences contractuelles. Son ambition : offrir un suivi rigoureux, transparent et vérifiable de l'exécution du contrat, permettant à l'ONAS de contrôler la performance tandis qu'AGUA démontre sa conformité et nourrit une dynamique d'amélioration continue.

**Tableau 75 : Reporting contractuel**

Type de rapport	Fréquence	Destinataires	Contenu principal
Compte rendu trimestriel technique	Trimestrielle	ONAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les informations mensuelles sur : les taux de débordement chez l'Usager ;</li> <li>Le nombre d'interventions de désobstruction sur les réseaux ;</li> <li>La liste localisée des points noirs nécessitant des interventions fréquentes ;</li> <li>Les mesures et informations nécessaires à l'établissement des indicateurs de performance, y compris ceux relatifs aux prescriptions environnementales et sociales,</li> </ul>

Type de rapport	Fréquence	Destinataires	Contenu principal
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• La valeur des indicateurs de performance environnementaux et sociaux (E&amp;S) issus du SGES,</li> <li>• Ainsi que la description des conditions particulières d'exploitation et de l'avancement des travaux.</li> </ul>
<p><b>Compte rendu annuel technique</b></p>	<p>Annuelle</p>	<p>ONAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le journal d'exploitation ;</li> <li>• La compilation de toutes les informations contenues dans les Comptes-Rendus trimestriels, y compris les valeurs moyennes, maximales et minimales ;</li> <li>• Les incidents survenus (date, heure, causes, répercussions sur les Ouvrages et les performances, remèdes apportés) ;</li> <li>• Le suivi portant sur le taux d'intervention pour débordement dans les boîtes de branchement (en pourcentage des Usagers) et le suivi d'intervention de désobstruction des collecteurs ;</li> <li>• Le suivi des délais de présence sur les lieux d'intervention après transmission de la demande d'intervention par l'ONAS ;</li> <li>• Le nombre moyen de jours entre la signature du contrat d'abonnement et la mise en service du branchement ;</li> <li>• Les éléments relatifs au contrôle du laboratoire et les observations y afférentes ;</li> <li>• La description des travaux d'Entretien Courant réalisés au cours de l'année ;</li> <li>• La description des Travaux de gros entretien et renouvellement des Équipements réalisés au cours de l'année en y joignant les documents prévus à l'Article 41.2.3 ;</li> <li>• La description des Travaux initiaux de remise en état réalisés au cours de l'année ;</li> <li>• La description des Travaux complémentaires réalisés au cours de l'année ;</li> <li>• Les éventuelles difficultés rencontrées dans l'exploitation ;</li> <li>• Les autres particularités d'exploitation ;</li> <li>• La description des impacts environnementaux et sociaux des Ouvrages et, une revue de leur conformité avec les obligations environnementales et sociales réalisée par un expert indépendant, y compris pendant les deux premières années une revue intermédiaire sur six (6) mois ;</li> <li>• La liste des contrats de sous-traitance ;             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le bilan consolidé des performances environnementales et sociales (SST,</li> </ul> </li> </ul>

Type de rapport	Fréquence	Destinataires	Contenu principal
			plaintes, incidents, formations, audits, actions correctives, conformité réglementaire) ; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le suivi des incidents critiques et des mesures correctives mises en œuvre ;</li> <li>• Le suivi des audits internes et externes et de la clôture des non-conformités ;</li> <li>• L'évaluation de l'efficacité globale du SGES et les recommandations d'amélioration continue.</li> </ul>

### 11.7. Audit système documentaire

Dans le cadre de l'amélioration continue du SGES, un mécanisme d'audit du système documentaire sera mis en œuvre à une fréquence semestrielle. Il vise à :

- Vérifier la complétude des documents produits (rapports de suivi, fiches de terrain, registres de plaintes, procès-verbaux, etc.) ;
- Évaluer l'exactitude et la cohérence des données reportées (indicateurs, dates, observations...)
- Contrôler l'accessibilité et la diffusion des documents vers les parties prenantes concernées ;
- S'assurer du respect des délais de production et de transmission des livrables ;
- Identifier les écarts ou dysfonctionnements dans la chaîne documentaire (retards, erreurs de version, documents non validés...).
- Les audits devront également vérifier la cohérence entre les données sources, les indicateurs reportés, les rapports transmis à l'ONAS et les preuves documentaires disponibles.

Le système documentaire constitue un outil central de gouvernance, de traçabilité, de transparence et de démonstration de conformité du SGES. Il doit permettre au concessionnaire, à l'ONAS et aux parties prenantes concernées de disposer d'informations fiables, vérifiables et actualisées pour la prise de décision et l'amélioration continue de la performance environnementale et sociale du projet.

# ANNEXES

---

## **Annexe 1 – Organigramme de AGUA Services d'Assainissement**



## Description de l'organigramme

L'organigramme de la Société AGUA SERVICE d'ASSA (AGUA) présente la **structure hiérarchique** en charge de la gestion des ouvrages d'assainissement dans le périmètre de Tunis Nord/Sud dont le maître d'Ouvrage est l'Office National d'assainissement (ONAS). Agua étant une société anonyme est présidée par un conseil d'administration composé de :

- Monsieur Sleheddine Ben Halima : président du conseil ;
- Monsieur Jamel KSIBI : administrateur ;
- Monsieur Habib HAMMAMI : administrateur ;
- Chokri GARCHI : administrateur ;
- Antonio MANUEL VINAGREIRO VENTURA : administrateur ;
- Carla DA CONCEICAO AFONSO CORREIA : administrateur.

La structure de l'organigramme est composée de plusieurs pôles fonctionnels et opérationnels.

### **Structure hiérarchique principale :**

- **Directeur Général (DG)** : Autorité exécutive suprême, responsable de la gestion et la coordination globale du projet de concession.
- **Directeur technique** : Supervise les opérations techniques (exploitation STEP, stations de pompage, réseau).
- **Responsable Environnemental et Social (RES)** : En charge de la conformité environnementale et sociale du projet.
- **Responsable HSE / Sécurité** : Gère la qualité, la sécurité, la santé au travail et l'environnement
- **Directeur Administratif et Financier** : Supervise les finances, les achats, et la gestion des ressources humaines.
- **Responsable Ressources Humaines (Communication et Social)** : Assure la gestion du personnel, le dialogue social, la communication interne, et le suivi des conditions de travail.
- **Responsable Exploitation Réseaux et SP** : Coordonne l'ensemble des opérations sur le terrain et encadre les chefs de la STEP, des stations de pompage et du réseau.
- **Responsable exploitation STEP** : Assure l'exploitation de la station d'épuration, la conformité des rejets, et veille au respect des procédures SST.
- **Chef d'équipe stations de pompage** : Supervise l'exploitation quotidienne des stations de pompage et la gestion des équipes affectées et veille au respect des procédures SST.

- **Chef d'équipe réseaux** : Organise les interventions sur les réseaux d'assainissement, encadre les équipes de curage et veille au respect des procédures SST.
- **Responsable Maintenance** : Supervise les opérations de maintenance préventive et corrective des équipements, des voitures et des engins, la gestion des équipes techniques.
- **Adjoint du responsable de maintenance** : Appuie le responsable maintenance dans la mise en œuvre des plans techniques et du suivi terrain.

Des équipes de terrain (opérateurs STEP, techniciens de maintenance, agents de sécurité, ouvriers de curage, gardiens...) sont rattachées à ces pôles et assurent l'exécution des tâches au quotidien.

Le tableau ci-après présente les fonctions clés mobilisées dans le cadre du SGES de la concession. Il précise, pour chaque poste, le rattachement hiérarchique, le rôle stratégique dans la mise en œuvre du projet, ainsi que les missions spécifiques relevant des exigences environnementales et sociales.

Tableau 1 : Fiche fonction des postes clés dans le SGES

<b>Fiche de fonction – Directeur Général AGUA</b>	
<b>Intitulé du poste :</b>	Directeur Général
<b>Rattachement hiérarchique :</b>	Conseil d'administration / Président du Conseil
<b>Rôle principal</b>	<p>Pilote l'ensemble du projet de concession.</p> <p>Responsable de la performance financière, technique et E&amp;S et est le vis-à-vis principal de l'ONAS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer et exécuter les stratégies commerciales de l'entreprise afin d'atteindre les objectifs du conseil d'administration et des actionnaires</li> <li>• Fournir des conseils stratégiques au conseil d'administration et au président afin qu'ils aient une vision précise du marché et de l'avenir de l'entreprise</li> <li>• Préparer et mettre en œuvre des plans d'affaires complets pour faciliter la réalisation en planifiant des opérations rentables et des activités de développement du marché</li> <li>• S'assurer que les politiques et les directives légales de l'entreprise sont communiqués à tout le personnel dans l'entreprise et qu'elles sont suivies en tout temps</li> <li>• Communiquer et entretenir des relations de confiance avec les actionnaires, les partenaires commerciaux et les parties prenantes.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superviser la performance financière de l'entreprise, ses investissements et ses autres activités commerciales</li> <li>• Agir en tant que conférencier et représentant des relations publiques de l'entreprise de manière à renforcer son profil</li> <li>• Analyser les situations et événements problématiques et fournir des solutions pour assurer la survie et la croissance de l'entreprise.</li> <li>• Faire un reporting périodique final à l'ONAS et au conseil d'administration.</li> </ul>
<b>Fonction spécifique dans le SGES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit la politique environnementale et sociale du projet de concession et s'engage à son application</li> <li>• Alloue les ressources nécessaires et prend les décisions stratégiques pour éviter ou atténuer les risques E&amp;S majeurs du projet.</li> <li>• Démontre l'engagement de la haute direction en soutenant activement le SGES (messages internes, suivi des rapports SGES, sanctions en cas de non-conformité, etc.)</li> </ul>
<b>Fiche de fonction – Directeur technique</b>	
<b>Intitulé du poste :</b>	Directeur technique
<b>Rattachement hiérarchique :</b>	Directeur Général
<b>Responsabilités principales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les lignes conductrices de la prestation de service ;</li> <li>• Sélectionner et recruter le personnel de l'équipe d'exploitation et de Maintenance ;</li> <li>• Diriger l'équipe d'Exploitation et de Maintenance ;</li> <li>• Gérer la globalité du contrat d'exploitation et de maintenance, notamment en ce qui concerne l'acquisition des moyens matériels, le choix des fournisseurs, l'approbation de rapports d'exploitation, etc. ;</li> <li>• Assurer l'achèvement de garanties contractuelles ;</li> <li>• Faire un reporting périodique de ses activités à sa hiérarchie.</li> </ul>
<b>Fonction spécifique dans le SGES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encadre les responsables STEP, pompage, maintenance et réseau.</li> <li>• Garantit l'application des exigences E&amp;S et sécurité dans les opérations techniques : gestion des rejets, prévention des incidents, plan de maintenance, mesures d'atténuation environnementales.</li> <li>• S'assure que les plans de gestion (déchets, boues, matières dangereuses, etc.) sont appliqués selon les normes SGES.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valide les rapports techniques intégrant les données E&amp;S (pollution, fuites, dérives...).</li> <li>• Collabore avec le RES et le responsable santé et sécurité au travail pour intégrer les enjeux SGES dans l'organisation technique quotidienne.</li> <li>• Coordonne les actions correctives en cas d'écarts ou d'incidents environnementaux.</li> </ul>
<b>Fiche de fonction – Responsable Environnemental et Social (RES)</b>	
<b>Rattachement hiérarchique :</b>	Directeur Général
<b>Responsabilités principales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonner la mise en œuvre du SGES dans toutes ses composantes (environnement, social, santé-sécurité,).</li> <li>• Faire un reporting périodique de ses activités à sa hiérarchie.</li> </ul>
<b>Fonction spécifique dans le SGES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Met en œuvre du SGES (plans de gestion, suivi des indicateurs, reporting) :</li> <li>• Met à jour et pilote l'exécution du SGES et des plans associés (PGES, PGT, PMPP, Plan de gestion des boues, etc.).</li> <li>• S'assure que les engagements E&amp;S sont respectés à toutes les étapes du projet</li> <li>• Assure le suivi des obligations réglementaires et contractuelles ;</li> <li>• Assure le suivi environnemental :</li> <li>• Organise le suivi des indicateurs environnementaux : qualité des rejets, nuisances, gestion des déchets et des boues, etc.</li> <li>• Identifie les risques environnementaux (rejets non conformes, fuites, débordements) et met en œuvre des mesures correctives.</li> <li>• Assure le suivi social (plaintes et incidents E&amp;S) ;</li> <li>• Anime des campagnes de formation et de sensibilisation ;</li> <li>• Supervise des audits internes et des plans d'action correctifs ;</li> <li>• Coordonne avec les entreprises extérieures et les entités partenaires pour assurer une synergie avec les différents responsables pour intégrer les exigences E&amp;S dans tous les volets du projet.</li> <li>• Assure le suivi documentaire et reporting : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenir à jour les registres E&amp;S : suivi des plaintes, incidents environnementaux, contrôles réglementaires.</li> <li>- Préparer les rapports périodiques à destination de l'ONAS, de la Banque mondiale, et de la Direction.</li> </ul> </li> </ul>

<b>Fiche fonction – Responsable Hygiène, Sécurité et Environnement (HSE / SST)</b>	
<b>Intitulé du poste :</b>	Responsable Hygiène, Sécurité et Environnement
<b>Rattachement hiérarchique :</b>	Responsable environnemental et Social (RES)
<b>Responsabilités principales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Met en œuvre les mesures de prévention, de sécurité et d'hygiène au travail, en conformité avec le SGES et la réglementation.</li> <li>• Faire un reporting périodique de ses activités à sa hiérarchie.</li> </ul>
<b>Fonction spécifique dans le SGES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élabore et assure le suivi du Plan de Gestion de la Santé et Sécurité au Travail (PGSST) ;</li> <li>• Assure le suivi des risques professionnels et mesures de prévention ;</li> <li>• Anime des formations sécurité (EPI, gestes de premiers secours, évacuation...)</li> <li>• Réalise les enquêtes et élabore les rapports sur les incidents/accidents de travail ;</li> <li>• Supervise le matériel de sécurité et les installations (signalisation, extincteurs...)</li> <li>• Coordonne avec le RES sur les aspects sécurité liés à l'environnement et au social.</li> </ul>
<b>Fiche de fonction – Directeur Administratif et Financier</b>	
<b>Rattachement hiérarchique :</b>	Directeur Général
<b>Responsabilités principales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte, interprétation et révision des informations financière et comptable</li> <li>• Rendre compte à la direction et aux parties prenantes et donner des conseils sur la manière dont l'entreprise et les futures décisions financières et administratives pourraient être affectées</li> <li>• Produire des rapports financiers liés aux budgets, aux comptes fournisseurs, aux comptes clients, aux dépenses, etc.</li> <li>• Examiner, surveiller et gérer les budgets.</li> <li>• Développer des stratégies efficaces pour minimiser les risques financiers ;</li> <li>• Faire un reporting périodique de ses activités à sa hiérarchie.</li> </ul>
<b>Fonction spécifique dans le SGES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assure la gestion financière et budgétaire :</li> <li>• Assure la gestion administrative et contractuelle</li> <li>• Élabore et suit le budget alloué aux composantes environnementales et sociales du projet.</li> <li>• Assure le suivi des décaissements et des engagements financiers en lien avec les plans d'action du SGES.</li> <li>• Assure le respect des procédures de recrutement et d'achat selon les normes du projet.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veille à l'archivage et à la traçabilité des documents administratifs liés aux activités E&amp;S (contrats, conventions, factures, etc.).</li> <li>• Appui à la mise en œuvre du SGES :</li> <li>• Travaille en étroite collaboration avec le RES pour planifier les ressources humaines, logistiques et financières nécessaires aux mesures environnementales et sociales.</li> <li>• Assure la contractualisation et le paiement des prestataires ou consultants impliqués dans le suivi environnemental et social.</li> <li>• Veille au respect des obligations fiscales, sociales et contractuelles des parties prenantes intervenant dans le SGES.</li> </ul>
<b>Fiche de fonction – Responsable Ressources Humaines (Communication &amp; Social)</b>	
<b>Intitulé du poste :</b>	Responsable Ressources Humaines
<b>Rattachement hiérarchique :</b>	Directeur Administratif et Financier
<b>Responsabilités principales</b>	<p>Gère les RH, la communication, le volet social du projet et la formation</p> <p>Faire un reporting périodique de ses activités à sa hiérarchie.</p>
<b>Fonction spécifique dans le SGES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialogue social, information et consultation.</li> <li>• Suivi des conditions de travail : veille au respect des normes sociales et du Code du travail (non-discrimination, équité sociale sur le genre, gestion des griefs du personnel, prévention du harcèlement, etc.), en coordination avec le responsable ES et SST pour les questions de sécurité du travail.</li> <li>• Formation E&amp;S du personnel.</li> <li>• Collecte des données sociales (par ex. effectifs, accidents du travail en lien avec la SST, réclamations sociales) pour les rapports SGES.</li> </ul>
<b>Fiche de fonction – Responsable Exploitation Réseaux et SP</b>	
<b>Rattachement hiérarchique :</b>	Directeur technique
<b>Responsabilités principales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer l'ensemble des infrastructures du périmètre de la concession,</li> <li>• Préparer une planification des activités et assurer leur contrôle ;</li> <li>• Assurer le respect de la réglementation ;</li> <li>• Proposer des mesures visant l'amélioration continue ;</li> <li>• Approuver le plan de formation annuel ;</li> <li>• Approuver les demandes d'achat de matériaux et de services ;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approuver les plans d'opération préparés par le Chef d'équipe d'Opération des SP et le Chef d'équipe d'Opération réseau ;</li> <li>• Supervise les travaux des sous-traitant de l'équipe réseau et de l'équipe SP ;</li> <li>• Faire un reporting périodique de ses activités à sa hiérarchie.</li> </ul>
<b>Fonction spécifique dans le SGES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilote les installations :</li> <li>• Supervise le fonctionnement quotidien des ouvrages (stations de pompage et réseaux).</li> <li>• Planifie et contrôle les opérations d'entretien, de maintenance et de dépannage.</li> <li>• Assure la continuité du service et la qualité des rejets traités selon les normes en vigueur.</li> <li>• Intégration SGES : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Met en œuvre les mesures de gestion environnementale et sociale relevant de l'exploitation (gestion des boues, odeurs, eaux de nettoyage, etc.).</li> <li>- Applique les protocoles de sécurité, d'intervention d'urgence et de gestion des incidents environnementaux (fuite, débordement...).</li> <li>- Participe aux campagnes de suivi environnemental (mesures de bruit, de rejets, etc.).</li> </ul> </li> <li>• Encadre et coordonne : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encadre les équipes opérationnelles (chefs d'équipes, techniciens, opérateurs).</li> <li>- Coordonne avec le Responsable SST et le Responsable Environnemental et Social pour organiser les formations, briefings sécurité et actions correctives.</li> </ul> </li> <li>• Suivi documentaire et reporting : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détient les registres d'exploitation, de maintenance, d'incidents et de suivi des indicateurs de performance.</li> <li>- Participe à l'élaboration des rapports techniques à transmettre à la direction, à l'ONAS et à la Banque mondiale.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Fiche de fonction – Responsable exploitation STEP (Station d'épuration)</b>	
<b>Intitulé du poste :</b>	Responsable exploitation STEP
<b>Rattachement hiérarchique :</b>	Directeur technique
<b>Responsabilités principales</b>	<p>Superviser l'exploitation de la station d'épuration (STEP) et assurer la sécurité au travail.</p> <p>Faire un reporting périodique de ses activités à sa hiérarchie.</p>

<p><b>Fonction spécifique dans le SGES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploite les ouvrages, veille à la qualité du traitement, et assume la gestion de la santé sécurité au travail pour l'ensemble des opérations de la STEP.</li> <li>• Supervise les travaux d'exploitation à effectuer à la STEP ;</li> <li>• Gestion environnementale : <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'assure du respect des normes environnementales à la STEP et sur l'ensemble des installations (conformité des rejets, gestion des boues/déchets, prévention des pollutions).</li> <li>- Optimise les procédés pour réduire les consommations et les déchets, et veille à la bonne performance environnementale globale de la STEP (indicateurs de qualité, audits environnementaux périodiques).</li> </ul> </li> <li>• Santé et Sécurité au travail : élabore et met en œuvre le Plan de Gestion de la Santé-Sécurité à la STEP (risques professionnels, port des EPI), évalue les risques et prépare les plans de prévention, de procédures d'urgence, etc.</li> <li>• Collabore avec le Technicien de Laboratoire dans le développement de leur activité ;</li> <li>• Assure le suivi du travail du laborantin ;</li> <li>• Met en œuvre des plans d'action environnement/SST.</li> <li>• Coordonne avec le responsable RES pour l'animation des formations HSE (réalise des exercices de sécurité (incendie, évacuation) et diffuse la culture SST).</li> <li>• Assure le suivi des incidents/accidents.</li> </ul>
<p><b>Fiche de fonction – Chef d'équipe station de pompage</b></p>	
<p><b>Intitulé du poste :</b></p>	<p>Chef d'équipe station de pompage</p>
<p><b>Rattachement hiérarchique :</b></p>	<p>Responsable exploitation Réseaux et SP</p>
<p><b>Responsabilités principales</b></p>	<p>Supervise l'exploitation des stations de pompage</p> <p>Faire un reporting périodique de ses activités à sa hiérarchie.</p>
<p><b>Fonction spécifique dans le SGES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assure l'exploitation des stations de pompage</li> <li>• Supervise les travaux d'exploitation à effectuer sur les stations de pompage (SP) ;</li> <li>• Rassemble toutes les informations techniques et opérationnelles liées aux activités de pompage ;</li> <li>• Gère et encadre les équipes affectées aux SP (techniciens, opérateurs) ;</li> <li>• Organise le planning et la répartition des tâches quotidiennes ;</li> <li>• Veille à l'application des consignes de sécurité sur les sites de SP auprès de ses équipes et reporte</li> </ul>

	<p>immédiatement au responsable Sécurité tout incident ou situation dangereuse.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retour d'information : fait remonter les besoins et suggestions de ses équipes en matière de santé-sécurité et collabore aux inspections/audits HSE sur le terrain.</li> <li>• Supervise les travaux des sous-traitants des SP.</li> </ul>
<b>Fiche de fonction – Chef d'équipe réseaux</b>	
<b>Intitulé du poste :</b>	Chef d'équipe réseaux
<b>Rattachement hiérarchique :</b>	Responsable exploitation Réseaux et SP
<b>Responsabilités principales</b>	<p>Supervise les opérations quotidiennes sur le réseau d'assainissement</p> <p>Faire un reporting périodique de ses activités à sa hiérarchie.</p>
<b>Fonction spécifique dans le SGES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assure l'exploitation du réseau</li> <li>• Gère les travaux de curage et les des déchets générés ;</li> <li>• Supervise les travaux d'exploitation à effectuer sur les réseaux ;</li> <li>• Gère les équipes de réseau ;</li> <li>• Organise le travail à effectuer sur les réseaux ;</li> <li>• Planifie le curage des boites ;</li> <li>• Assure l'inspection par caméra et planifie le curage nécessaire</li> <li>• Signale les situations qui nécessitent l'intervention de l'ONAS ;</li> <li>• Veille à la mise en œuvre des consignes de sécurité (balisage, signalisation, port des EPI...) ;</li> <li>• Sensibilise les opérateurs aux règles de sécurité, d'hygiène et de respect des riverains.</li> <li>• Remonte les incidents techniques, au Responsable Exploitation ;</li> <li>• Remonte les incidents sociaux ou environnementaux au RES à travers le Responsable Exploitation Réseaux et SP</li> <li>• Supervise les travaux des sous-traitants du réseaux.</li> </ul>
<b>Fiche de fonction – Responsable maintenance</b>	
<b>Intitulé du poste :</b>	Responsable maintenance
<b>Rattachement hiérarchique :</b>	Directeur technique
<b>Responsabilités principales</b>	Supervise l'ensemble des opérations de maintenance, gère l'équipe dédiée, valide les plans établis par ses adjoints, et

	<p>veille à la performance, la sécurité et la conformité réglementaire des interventions.</p> <p>Faire un reporting périodique de ses activités à sa hiérarchie.</p>
<p><b>Fonction spécifique dans le SGES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gère l'équipe de maintenance sur le plan technique, organisationnel et disciplinaire ;</li> <li>• Assure le respect de la réglementation en matière de sécurité, environnement et droit du travail ;</li> <li>• Propose et met en œuvre des actions d'optimisation et d'amélioration continue ;</li> <li>• Approuve le plan de formation annuel ;</li> <li>• Valide les demandes d'achat de matériels et de services</li> <li>• Approuve les plans de maintenance préparés par l'Adjoint de Maintenance ;</li> <li>• Coordonne et planifie les travaux avec les autres services, en tenant compte des bons de travail (TO) émis et des urgences ;</li> <li>• Calcule et suit les indicateurs de performance des équipements et des engins, analyse les écarts et propose des plans de redressement si nécessaire.</li> </ul>

## Annexe 2 – Fiches d'identification des risques et impacts

### A) Grilles d'analyse des impacts environnementaux et sociaux

Modèle de fiche :

Activité	Impact potentiel	Criticité	Mesures de mitigation	Responsable	Indicateur de suivi
Ex : Circulation engins	Pollution de l'air, nuisances sonores	Élevée	Limitation vitesse, contrôles techniques	Chargé SST	Mesure bruit / CO

### B) Grilles d'évaluation des risques SST

Modèle de cotation :

Danger	Situation	Gravité	Probabilité	Risque global	Mesures préventives
Chute de hauteur	Travaux sur échafaudage	Élevée	Moyenne	Élevé	Lignes de vie, harnais, contrôle échafaudage
Produit chimique	Traitement des eaux	Moyenne	Faible	Modéré	Fiches FDS, stockage sécurisé, formation

### Annexe 3 – Modèle de rapport E&S trimestriel

[PAYS]

Projet .....

(P.....)



**RAPPORT D'AVANCEMENT DES ACTIVITES  
SAUVEGARDES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES**

---

Pour le trimestre compris entre .././202x et .././202x

Préparé par

.....

[date]

## Table des matières

<b><u>1. INTRODUCTION</u></b>	278	
<b><u>2. BREVE DESCRIPTION DU PROJET</u></b>	278	
<b><u>2.1 OBJECTIF ET COMPOSANTES</u></b>	278	
<b><u>2.2 PERSONNEL AU NIVEAU DE LA COORDINATION DU PROJET</u></b>	282	
<b><u>3. ETAT D'AVANCEMENT DES ACTIVITES DU PROJET</u></b>	283	
<b><u>3.1 ETAT DE MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES ET RECOMMANDATIONS CONVENUES</u></b>	283	
<b><u>3.2 INSTRUMENTS E&amp;S ELABORES / MIS EN OEUVRE AU COURS DE LA PERIODE</u></b>	285	
<b><u>3.3 ETAT GENERAL DE MISE EN OEUVRE DES ACTIVITES DU PROJET</u></b>	285	
<b>a) <u>PAR RAPPORT AU PEES (et aux NES)</u></b>	286	
<b>b) <u>PAR RAPPORT AUX POLITIQUES OPERATIONNELLES</u></b>	286	
<b><u>3.4 CONSULTATIONS PUBLIQUES OU INITIATIVES DE SENSIBILISATION TENUES AU COURS DE LA PERIODE</u></b>	287	
<b><u>3.5 GESTION DES PLAINTES ET RESULTATS</u></b>	288	
<b>a) <u>PLAINTES GENERALES</u></b>	288	
<b>b) <u>PLAINTES LIEES A L'EXPLOITATION ET ABUS SEXUEL (EAS) / HARCELEMENT SEXUEL (HS) (*)</u></b>	289	
<b><u>3.6 PERSONNES AFFECTEES PAR LE PROJET (PAP), Y COMPRIS PERSONNES VULNERABLES</u></b>	291	
<b><u>3.7 COMPENSATIONS EN FAVEUR DES PAP</u></b>	293	
<b><u>3.8 GESTION ET SUIVI DES ACCIDENTS ET INCIDENTS</u></b>	294	
<b><u>4. VUE D'ENSEMBLE DES ACTIVITES E&amp;S</u></b>	296	
<b><u>5. PLAN D'ACTION POUR LE PROCHAIN TRIMESTRE : ACTIVITES ET RECOMMANDATIONS</u></b>	299	
<b><u>6. RECOMMANDATIONS ET CONCLUSION</u></b>	303	
<b><u>APPENDICE : Mesures et Actions entreprises et Remarques générales</u></b>	305	
<b>a) <u>Par rapport au PEES</u></b>	305	
<b>b) <u>Par rapport aux Politiques opérationnelles</u></b>	309	
<b><u>ANNEXES</u></b>	310	
<b><u>A. Procès-verbaux :</u></b>	310	

<u>a)</u>	<u>Réunions</u>	310	
<u>b)</u>	<u>Consultations publiques (avec liste de participants)</u>	310	
<u>c)</u>	<u>Séances de formation (avec liste des participants)</u>	310	
<u>d)</u>	<u>Mission de supervision, de surveillance ou d'appui (avec liste des membres)</u>	310	
<u>e)</u>	<u>Tableau général (sous forme de matrice)</u>	310	
	<u>B. Tableau de suivi des plaintes : A partir du Registre des plaintes</u>	310	
	<u>C. Gestion et Suivi des Incidents et Accidents</u>	310	
<u>a)</u>	<u>Rapport de Notification d'incident</u>	310	
<u>b)</u>	<u>Rapport d'Investigation</u>	310	
<u>c)</u>	<u>Plan d'action des mesures prises (immédiates / correctives)</u>	310	
	<u>D. Figures et plans</u>	310	
	<u>E. Photos</u>	310	
	<u>F. Autres</u>	311	
	<u>FORMULAIRES ET FICHES</u>	311	
	<u>Exemple A : Extraits de registre des plaintes</u>	311	
	<u>Exemple B : Registre des réclamations (excluant les plaintes liées aux EAS / HS)</u>	312	
	<u>Rapport de notification d'incident</u>	313	

**LISTE DES PRINCIPAUX ACRONYMES ET ABREVIATIONS**

---

CGES	Cadre de Gestion environnementale et sociale
CPR	Cadre de Politique de Réinstallation
EAS/HS	Exploitation et abus sexuels et Harassement sexuel
EIES	Etude d'Impact environnemental et social
ERS	Evaluation des Risques de Sécurité
ESIRT	Boîte à Outils pour Incidents Gestion environnementaux et sociaux
E&S	Environnemental et Social
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
PAP	Personne affectée par le projet
PAR	Plan d'Action de Réinstallation
PEES	Plan d'Engagement environnemental et social
PGD	Plan de Gestion des Déchets
PGDM	Plan de Gestion des Déchets biomédicaux dangereux
PGES	Plan de Gestion environnementale et sociale
PGMO	Procédures de Gestion de la Main d'Œuvre
PGS	Plan de Gestion de Sécurité
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties prenantes
PO	Politique opérationnelle
TdR	Termes de Référence
VBG	Violence basée sur le Genre

## INTRODUCTION

*INSERER ICI un texte concis permettant de comprendre le contexte social, institutionnel, environnemental et politique général qui aurait marqué la mise en œuvre du projet depuis la dernière mission de supervision*

## 2. BREVE DESCRIPTION DU PROJET

### 2.1 OBJECTIF ET COMPOSANTES

**OBJECTIF DE DEVELOPPEMENT :**

.....

**COMPOSANTE 1 :** .....

Sous-composante 1.1 : .....

Sous-composante 1.2 : .....

Sous-composante 1.3 : .....

**COMPOSANTE 2 :** .....

Sous-composante 2.1 .....

Sous-composante 2.2 : .....

Sous-composante 2.3 : .....

**COMPOSANTE 3 :** .....

Sous-composante 3.1 .....

Sous-composante 3.2 : .....

Sous-composante 3.3 : .....

MONTANT DU FINANCEMENT : ..... \$

MONTANT DU FINANCEMENT ADDITIONNEL: ..... \$

COUVERTURE GEOGRAPHIQUE : .....

AGENCE EN CHARGE DE LA MISE EN ŒUVRE : .....

**PARTICIPATION D'AUTRES PARTENAIRES TECHNIQUES ET FINANCIERS/**

..... : Activité : ..... Montant .....\$

..... : Activité : ..... Montant .....\$

NUMERO DU PROJET : .....

DATE D'APPROBATION : .././....

RENTREE EN VIGUEUR : .././....

DATE (PREVUE) DE L'ÉVALUATION A MI-PAROURS : .././....

DATE DE LA CLOTURE ATTENDUE : .././....

DATE DE LA RESTRUCTURATION DU PROJET : .././...

NOUVELLE DATE DE CLOTURE : .././....

**POUR PROJET SOUS POLITIQUES OPERATIONNELLES**

Catégorie : A  B  C

PO déclenchés :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**INSTRUMENTS DE SAUVEGARDES E&S PREPARES, APPROUVES ET PUBLIES (date de publication)**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**POUR PROJET SOUS NORMES ENVIRONNEMENTALES & SOCIALES**

Classification Risque E&S : Elevé

Substantiel

Modéré

Faible

**NES applicables :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**LISTE DES INSTRUMENTS DE SAUVEGARDE PREPARES ET APPROUVES (avec dates)**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**REMARQUES :**

.....

.....

.....

.....

## 2.2 PERSONNEL CHARGE DES SAUVEGARDES AU NIVEAU DE LA COORDINATION DU PROJET

SPECIALISTE	NOM	DATE ENTREE EN FONCTION
Sauvegardes environnementales		
Sauvegardes sociales		
VBG		
Sécurité		
Autre		

**NOTE : Préciser ici si un thème spécifique est pris en charge par une institution partenaire (ex. ONG)**

.....



**MISSIONS SUR LE TERRAIN (\*)**

DATE / période	OBJECTIF	COMPOSITION MISSION	PRINCIPAUX RESULTATS	RECOMMANDATIONS POUR ENTREPRENEURS / PROMOTEURS
			a) b) c)	a) b) c)

(\*) Donner davantage d'informations dans la section (d) de l'Annexe A.

**FORMATIONS (\*)**

DATE / période	THEMATIQUE	OBJECTIFS	BENEFICIAIRES	OBSERVATIONS

(\*) Donner davantage d'informations dans la section (c) de l'Annexe A

AUTRES ACTIONS NON PLANIFIEES			

**3.2 INSTRUMENTS E&S**

**3.2.12 INSTRUMENTS MIS EN OEUVRE AU COURS DE LA PERIODE**

**3.2.2 INSTRUMENTS E&S ELABORES**

### 3.3 ETAT GENERAL DE MISE EN OEUVRE DES ACTIVITES DU PROJET

*(voir tableau détaillé dans l'Appendice)*

#### PAR RAPPORT AU PEES (et aux NES)

**REMARQUES GENERALES**

#### PAR RAPPORT AUX POLITIQUES OPERATIONNELLES

**REMARQUES GENERALES**

### 3.4 CONSULTATIONS PUBLIQUES OU INITIATIVES DE SENSIBILISATION TENUES AU COURS DE LA PERIODE

#### INFORMATIONS GENERALES SUR LES CONSULTATIONS

Nombre des consultations tenues (dates et lieux) :

Nombre total de participants aux consultations :

Nombre (ou %) de femmes participant aux consultations :

Nombre (ou %) de jeunes (16-20) ans participant aux consultations :

Principaux sujets des consultations :

.....

.....

REMARQUES GENERALES (*y compris pour les dispositions prises par rapport à la participation des personnes vulnérables / handicapées, analphabètes et âgées ou des groupes transhumant ou vivant dans des zones éloignées*) :

.....

.....

.....

.....

**Note :** Voir Annexe A (b) le Procès-verbal de chaque consultation (avec une liste des participants)

### 3.5 GESTION DES PLAINTES ET RESULTATS

**VOIR AUSSI :**

*Tableau PEES/NES (dans l'Appendice)*

*Exemples de registres des plaintes (dans les Formulaires)*

#### a) PLAINTES GENERALES

SITUATION	NOMBRE	REMARQUES AU SUJET DES SUJETS ABORDES (*)
<b>DEPUIS LA DERNIERE MISSION DE SUPERVISION</b>		
Plaintes enregistrées		
Plaintes résolues		

Plaintes en voie de traitement		
Plaintes inéligibles et archivées		
<b>DEPUIS LE DEBUT DU PROJET</b>		
Plaintes enregistrées		
Plaintes résolues		
Plaintes en voie de traitement		
Plaintes inéligibles et archivées		

(\*) En Annexe B le Registre des plaintes

**b) PLAINTES LIEES A L'EXPLOITATION ET ABUS SEXUEL (EAS) / HARCELEMENT SEXUEL (HS) (\*)**

SITUATION	NOMBRE	REMARQUES AU SUJET DES SUJETS ABORDES
<b>DEPUIS LA DERNIERE MISSION DE SUPERVISION</b>		
Plaintes enregistrées		
Plaintes résolues		

SITUATION	NOMBRE	REMARQUES AU SUJET DES SUJETS ABORDES
Plaintes en voie de traitement		
Plaintes inéligibles et archivées		
Comités locaux de gestion des plaintes	Comités établis (nombre)	Comités opérationnels (nombre) :
<b>DEPUIS LE DEBUT DU PROJET</b>		
Plaintes enregistrées		
Plaintes résolues		
Plaintes en voie de traitement		
Plaintes inéligibles et archivées		
Comités locaux de gestion des plaintes	Comités établis (nombre total)	Comités opérationnels (nombre total) :

<b>REMARQUES GENERALES</b>
----------------------------

*(\*) Toute l'information concernant la nature et le contenu de ce genre de plaintes sera traitée d'une manière très confidentielle.*

### 3.6 PERSONNES AFFECTEES PAR LE PROJET (PAP), Y COMPRIS PERSONNES VULNERABLES

(voir aussi Tableau PEES/NES5, dans l'Appendice)

#### SITUATION DES PAP (PAR CATEGORIE)

	Nombre de ménages	Nombre de personnes	REMARQUES
<b>Uniquement déplacés physiquement de leur logement</b>			
Déplacement tel que prévu dans les plans de réinstallation			
Réinstallation/réhabilitation économique/indemnisation achevée			
En attente de réinstallation/réhabilitation économique/indemnisation			
<b>Déplacés physiquement de leurs habitations et Déplacés économiques</b>			
Déplacement tel que prévu dans les plans de réinstallation			
Réinstallation/réhabilitation économique/indemnisation achevée			
En attente de réinstallation/réhabilitation économique/indemnisation			

	Nombre de ménages	Nombre de personnes	REMARQUES
<b>Uniquement personnes économiquement déplacées</b>			
Déplacement tel que prévu dans les plans de réinstallation			
Réinstallation/réhabilitation économique/indemnisation achevée			
En attente de réinstallation/réhabilitation économique/compensation			
<b>Uniquement personnes affectées par des pertes mineures de terrains et/ou d'autres actifs</b>			
Déplacement tel que prévu dans les plans de réinstallation			
Réinstallation/réhabilitation économique/indemnisation achevée			
En attente de réinstallation/réhabilitation économique/compensation			
<b>Nombre total des PAP</b>			
Déplacement comme prévu dans les plans de réinstallation			

	Nombre de ménages	Nombre de personnes	REMARQUES
Réinstallation/réhabilitation économique/compensation achevée			
En attente de réinstallation/réhabilitation économique/compensation			

### 3.7 COMPENSATIONS EN FAVEUR DES PAP

NOMBRE	MOTIFS	NATURE	REMARQUES
<b>DEPUIS LA DERNIERE MISSION DE SUPERVISION</b>			
<b>DEPUIS LE DEBUT DU PROJET</b>			

### 3.8 GESTION ET SUIVI DES ACCIDENTS ET INCIDENTS

DEPUIS LA DERNIERE MISSION DE SUPERVISION						
CATEGORIE (* )	GRAVITE (**)	DATE ACCIDENT	RAPPORT NOTIFICATION BM (date) (***)	DATE RAPPORT INVESTIGATION (date) (***)	REPONSE : MESURES CONVENUES	ETAT DE MISE EN ŒUVRE DES MESURES CONVENUES
TOTAL DEPUIS LE DEBUT DU PROJET						

(\*) EXEMPLE : Circulation ; Chantier ; Environnement ; Médical ; etc.

(\*\*) I (*Indicatif*) ; S (*Sérieux*) ; G (*Grave*) (voir tableau de classification dans la page suivante)

(\*\*\*) Préciser s'il s'agit d'une documentation physique et/ou numérique

**CLASSIFICATION DE LA GRAVITE D'UN INCIDENT**

<b>INDICATIF</b>	<p>Incident mineur, localisé, avec un impact sur un petit nombre de personnes ou une zone géographique limitée</p> <p>N'entraîne pas de préjudice important ou irréparable</p> <p>Non-application des mesures E&amp;S convenues avec un impact immédiat limité</p>
<b>SERIEUX</b>	<p>Incident qui cause ou pourrait causer des dommages importants à l'environnement, aux travailleurs, aux communautés ou aux ressources naturelles ou culturelles.</p> <p>Défaut de remédier à une non-conformité indicative pouvant potentiellement avoir des impacts significatifs</p> <p>Complexe et/ou coûteux à inverser</p> <p>Peut entraîner un certain niveau de dommages ou de blessures durables</p> <p>Nécessite une réponse urgente</p> <p>Pourrait poser un risque de répétition important pour la Banque</p>
<b>GRAVE</b>	<p>Incident fatal</p> <p>Incident qui cause ou pourrait causer des dommages importants à l'environnement, aux travailleurs, aux communautés ou aux ressources naturelles ou culturelles.</p> <p>Défaut de remédier à une non-conformité indicative pouvant potentiellement avoir des impacts significatifs</p> <p>Complexe et/ou coûteux à inverser</p> <p>Peut entraîner un certain niveau de dommages ou de blessures durables</p> <p>Nécessite une réponse urgente</p> <p>Pourrait poser un risque de répétition important pour la Banque</p>

## 4. VUE D'ENSEMBLE DES ACTIVITES E&S

### 4.1 PRINCIPALES MESURES ACCOMPLIES ET TAUX ATTEINTS POUR CHAQUE ACTIVITE

.....

.....

.....

.....

### 4.2 PRINCIPALES CONTRAINTES ET DIFFICULTES RENCONTREES

.....

.....

.....

.....

**4.3 PRINCIPALES MESURES DEJA MISES EN PLACE POUR FAIRE FACE AUX CONTRAINTES ET RESOUDRE LES DIFFICULTES**

.....

.....

.....

.....

**4.4 PRINCIPALES MESURES A PRENDRE SUR LE LONG-TERME**

.....

.....

.....

.....

**4.5 OBSERVATIONS AU SUJET DE LA COLLABORATION / PARTENARIAT AVEC INSTITUTION NATIONALE EN CHARGE DES EVALUATIONS ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES**

.....

.....

.....

.....

**4.6 OBSERVATIONS AU SUJET DEL'ETAT DE LA COLLABORATION / PARTENARIAT AVEC D'AUTRES ORGANISATIONS (Y COMPRIS ONG) ET/OU AUTRES PROJECTS DE LA BANQUE MONDIALE**

.....  
.....  
.....  
.....

**4.7 PAR RAPPORT AU COVID-19 (Bilans, contraintes, etc.)**

.....  
.....

**4.8 AUTRES**

.....  
.....  
.....





--	--	--	--

### MISSIONS SUR LE TERRAIN PREVUES

DATE / période	OBJECTIF	COMPOSITION MISSION	PRINCIPAUX RESULTATS ATTENDUS	REMARQUES
			a) b) c)	

### FORMATIONS PREVUES

DATE / période	THEMATIQUE	OBJECTIFS	BENEFICIAIRES	OBSERVATIONS

--	--	--	--	--

**5.2 REMARQUES GENERALES SUR LES EVENTUELS PRINCIPAUX FACTEURS EXTERNES HORS-CONTROLE AYANT AFFECTE LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET**

*[Exemple : Sécheresse sévère. Inondations. Instabilité politique ; Epidémies / Pandémies ; Autres]*

## 6. RECOMMANDATIONS ET CONCLUSION

*INSERER ICI un texte concis expliquant les principaux enjeux d'un projet (par ex. dans le cadre de la tenue d'une Revue à mi-parcours ou d'une évaluation finale ou d'une restructuration du projet, etc.*



## APPENDICE : Mesures et Actions entreprises et Remarques générales

### Par rapport au PEES

MESURES ET ACTIONS	MISE EN OEUVRE	REMARQUES GENERALES (Situation, contraintes, délais, dates, coûts, etc.)
Rapports sur la performance E&S (mois, trimestre, semestre)		
Incidents et accidents éventuels		<i>Voir ci-dessous 3.8</i>
Prise en compte des clauses E&S dans les DAO et contrats des entreprises		
Rapports mensuels d'entrepreneurs		
<b>NES 1 : Evaluation et Gestion des risques et impacts E&amp;S</b>		
Recrutement spécialistes E&S éventuels		

		<i>Voir ci-dessus 2.2</i>
<b>Instruments de sauvegarde (nombre et état : préparation / validés, approuvée, etc.) :</b>  <b>CGES</b>  <b>EIES</b>  <b>PGES</b>  <b>CPR</b>  <b>PAR</b>  <b>PGMO</b>  <b>PMPP</b>  <b>MGP</b>  <b>Plan d'Action EAS/HS</b>  <b>ERS</b>  <b>PGS</b>  <b>Autre</b>		<b>Voir ci-dessus 3.2</b>
<b>Supervision des contractants</b>		
<b>Suivi de l'assistance technique</b>		
<b>Suivi de Partie Tierce éventuelle</b>		

<b>NES 2 : Main d'œuvre et condition de travail</b>		
<b>Situation du PGMO</b>		
<b>Santé des travailleurs</b>		
<b>Gestion des plaintes Main d'œuvre</b>		
<b>NES 3 : Efficacité des ressources et prévention / gestion de la pollution</b>		
<b>Etat PGES / EIES</b>		
<b>Etat PGPP</b>		
<b>Etat PGD/PGDBM</b>		
<b>NES 4 : Santé et sécurité communautaire</b>		
<b>Etat de mesures de sécurité routière</b>		
<b>Etat des mesures EAS et HS</b>		
<b>Etat de la préparation ou mise en œuvre du PGES</b>		
<b>Etat d'éventuelles relations avec forces militaires</b>		
<b>NES 5 : Acquisition de terres et réinstallation involontaire</b>		
<b>Etat du CPR</b>		
<b>Etat des PAR</b>		

Situation des la Gestion des Plaintes		
<b>NES 6 : Conservation des la Biodiversité</b>		
Etat de PGB éventuel ( <i>si NES pertinente</i> )		
<b>NES 7 : Peuples autochtones (<i>si NES pertinente</i>)</b>		
Etat de la situation		
<b>NES 8 : Patrimoine culturel</b>		
Etat de PGPC éventuel		
<b>NES 9 : Intermédiaires financiers (<i>si la NES est pertinente</i>)</b>		
Etat de la situation)		
<b>NES 10 : Engagement des parties prenantes</b>		
Etat du PMPP		
Situation du mécanisme de gestion des plaintes		<i>Voir 3.5</i>
<b>Soutien aux capacités</b>		
Etat de mise en œuvre des initiatives de renforcement des capacités prévues		

Par rapport aux Politiques opérationnelles

POLITIQUE	DECLENCHEE		SITUATION DE MISE EN OEUVRE	REMARQUES
	Oui	Non		
PO 4.01 Evaluation environnementale				
PO 4.04 Habitats naturels				
PO 4.07 Gestion des ressources en eau				
PO 4.09 Gestion des Pestes				
PO 4.11 Ressources physiques et culturelles				
PO 4.12 Réinstallation involontaire				
Autre				

## ANNEXES

### A. Procès-verbaux :

#### *Réunions*

*Consultations publiques (avec liste de participants)*

*Séances de formation (avec liste des participants)*

*Mission de supervision, de surveillance ou d'appui (avec liste des membres)*

*Tableau général (sous forme de matrice)*

### B. Tableau de suivi des plaintes : A partir du Registre des plaintes

### C. Gestion et Suivi des Incidents et Accidents

*a) Rapport de Notification d'incident*

*b) Rapport d'Investigation*

*c) Plan d'action des mesures prises (immédiates / correctives)*

### D. Figures et plans

E. Photos pertinentes (sur des réalisations, des contraintes majeures etc.)





## Rapport de notification d'incident

**PAYS :** .....

**NOM DU PROJET :** .....

**NUMÉRO DE PROJET :** .....

**NOM DU TTL :** .....

**NOM DES SPECIALISTES E&S :**

.....

.....

Classement préliminaire de l'incident : .....

Quel a été l'incident? Que s'est-il réellement passé? À quoi ou à qui?

.....

.....

Où et quand l'incident s'est-il produit?

.....

.....

Comment l'avons-nous appris et quand?

.....

.....

.....

Les faits de base de l'incident sont-ils clairs et incontestés, ou existe-t-il des versions contradictoires? *Quelles* sont ces versions?

.....

.....

Quelles étaient les conditions ou circonstances dans lesquelles l'incident s'est produit (si connu à ce stade?)

.....

.....

.....

L'incident est-il toujours en cours ou est-il contenu?

.....  
.....

Y a-t-il une perte de vie ou un préjudice grave?

.....  
.....

Quelles mesures ont été ou sont mises en œuvre?

.....  
.....

L'Emprunteur a-t-il été informé? Si oui, comment? Quelle a été leur réponse à ce jour?

.....  
.....

Personnes concernées par l'accident :

.....  
.....

RAPPORT PREPARE PAR : .....

Date : .././....

**Annexe 4 – Modèles de fiches de formation et de sensibilisation**

Date	Thème	Public cible	Formateur	Lieu	Liste des participants (signatures)

## Annexe 5-1 – 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 5.2 – 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.

## Annexe 6 – Procédures d'urgence

### 1. Plan d'intervention en cas d'incendie

**Objectif :** Protéger les personnes, les installations et l'environnement contre les effets d'un incendie, en assurant une réponse rapide, coordonnée et efficace.

**Mesures préparatoires :**

- Signalisation claire des issues de secours et des points de rassemblement.
- Mise à disposition et entretien régulier des équipements de lutte contre l'incendie (extincteurs, RIA, alarmes, etc.).
- Formation du personnel à l'utilisation des moyens de première intervention.
- Réalisation d'exercices d'évacuation au moins une fois par an.

**Procédure d'intervention :**

**a. Détection / Alerte :**

- Déclencher immédiatement l'alarme incendie.
- Avertir le superviseur du site et les équipes de première intervention.

**b. Évacuation :**

- Cesser immédiatement toute activité.
- Évacuer calmement selon les plans d'évacuation affichés.
- Assister les personnes à mobilité réduite si présentes.
- Se rendre au point de rassemblement désigné.
- Aucun retour sur site n'est autorisé sans validation écrite du responsable HSE ou des secours.

**c. Lutte contre le feu (si conditions sûres) :**

- Uniquement si la personne est formée, et si l'incendie est limité et maîtrisable.
- Utiliser les extincteurs appropriés en fonction de la classe de feu.
- Ne pas prendre de risque en cas de doute : Interrompre l'intervention dès que le danger devient important.

**d. Appel aux secours :**

- Contacter les services d'urgence (protection civile : 198, police :197 , SAMU : 190 numéros affichés dans tous les postes).
- Transmettre les informations suivantes : lieu exact, nature du feu, personnes présentes, accès possible.

**e. Bilan et retour à la normale :**

- Comptage du personnel au point de rassemblement.

- Évaluation des dégâts par le responsable HSE avec les secours.
- Autorisation de retour uniquement après validation par le responsable HSE ou les secours.

**f. Compte rendu d'incident rédigé dans les 48 heures, incluant :**

- Description des faits
- Réactions du personnel
- Éventuelles défaillances ou non-conformités
- Actions correctives et préventives

**g. Protocole de coordination inter-institutionnelle**

Partie prenante	Déclenchement	Action attendue	Responsable contact
Protection civile (198)	Situation d'urgence dépassant les capacités d'intervention du site ou présentant un risque pour les personnes, les biens ou l'environnement ((incendie, explosion, évacuation d'urgence)	Intervention, extinction, secours aux blessés	Responsable HSE/ responsable d'intervention
ONAS	Incendie touchant des ouvrages concédés (STEP, stations de pompage), impactant la continuité du service, ou générant un risque de pollution (ex: déversement des eaux d'extinction).	Notification de l'incident, transmission des mesures d'urgence mises en œuvre et suivi de la situation	Directeur Technique /Responsable E&S
Police / Garde nationale (197)	Nécessité de sécuriser la zone, de réguler la circulation pour faciliter l'accès des secours, ou en cas de suspicion d'incendie	Sécurisation du périmètre, maintien de l'ordre gestion des accès	Responsable d'intervention/Responsable HSE
Autorités locales concernées	Incendie majeur avec risque de propagation hors du site, nuage de fumée toxique vers les zones résidentielles, ou évacuation des populations riveraines.	Coordination avec les autorités locales et partage des informations relatives aux impacts potentiels	Responsable E&S/Directeur général
SAMU (190)/hôpital régional	Présence de blessés graves, de victimes d'intoxication par les fumées, de brûlures sévères ou d'arrêts cardio-	Prise en charge médicale	Responsable HSE/responsable d'intervention

Partie prenante	Déclenchement	Action attendue	Responsable contact
	respiratoires suite au sinistre.		

Un officier de liaison désigné parmi le personnel d'encadrement assure la coordination sur le terrain avec les services extérieurs jusqu'à la levée de l'alerte.

## 2. Plan d'intervention en cas de fuite de produits chimiques

**Objectif :** Limiter les risques sanitaires, environnementaux et matériels en cas de déversement accidentel de substances dangereuses.

### Mesures préparatoires :

- Étiquetage clair et conforme des produits dangereux.
- Mise à disposition de kits d'intervention anti-déversement (barrages absorbants, bacs de rétention, EPI spécifiques, etc.).
- Formation du personnel à la gestion des fuites chimiques.

### Procédure d'intervention :

#### a. Sécurisation immédiate :

- Évacuer les personnes non concernées.
- Délimiter la zone dangereuse (balisage, signalisation).
- Interdire toute source d'inflammation si produit inflammable.

#### b. Protection du personnel :

- Porter les EPI appropriés (gants, masque, lunettes, combinaison, etc.).

#### c. Confinement / Contention :

- Fermer les vannes si possibles.
- Utiliser les matériaux absorbants ou les bacs de rétention.
- Éviter que la substance atteigne les drains ou cours d'eau.

#### d. Alerte et assistance :

- Informer le responsable HSE et les secours si nécessaire.
- Fournir la FDS du produit aux secours.

#### e. Nettoyage et élimination :

- Ramasser les déchets conformément au plan de gestion des déchets dangereux.
- Ventilation de la zone si besoin.

#### f. Analyse de l'incident :

- Rédaction d'un rapport d'incident.

- Révision éventuelle des procédures.

**g. Protocole de coordination inter-institutionnelle**

<b>Partie prenante</b>	<b>Déclenchement</b>	<b>Action attendue</b>	<b>Responsable contact</b>
ANPE	Fuite ayant entraîné ou susceptible d'entraîner une pollution des eaux, des sols ou de l'air nécessitant une déclaration réglementaire	Notification réglementaire, coordination environnementale	Responsable E&S
Protection civile (198)	Fuite non maîtrisable par les moyens internes, présence de substances dangereuses ou risque pour les personnes et l'environnement	Intervention spécialisée matières dangereuses	Responsable d'intervention/ Responsable HSE/Directeur technique
ONAS	Fuite majeure susceptible d'affecter la continuité du service, les ouvrages concédés ou l'environnement	Notification, suivi des impacts sur le réseau et les ouvrages	Directeur technique /Responsable E&S
Autorités locales concernées	Si risque de contamination des eaux ou sols à proximité des zones habitées	Coordination avec les autorités locales et partage des informations relatives aux impacts potentiels	Responsable E&S
SAMU (190)	Exposition, intoxication, brûlure chimique ou blessure nécessitant une prise en charge médicale	Prise en charge médicale d'urgence	Responsable d'intervention / Responsable HSE
Police / Garde nationale (197)	Incident nécessitant la sécurisation du périmètre, la gestion des accès ou la protection des personnes et des biens	Contrôle des accès, sécurisation de la zone et appui aux opérations d'urgence	Responsable d'intervention / Responsable HSE

La Fiche de Données de Sécurité (FDS) du produit impliqué est transmise systématiquement aux services de secours et à l'ANPE lors de la notification.

### 3. Plan d'intervention en cas d'accident du travail

**Objectif :** Assurer une prise en charge rapide et efficace des personnes blessées, limiter la gravité des dommages, et éviter tout sur-accident.

**Mesures préparatoires :**

- Affichage des numéros d'urgence à tous les postes de travail.
- Présence de trousse de secours accessibles et régulièrement contrôlées.
- Formation de secouristes du travail dans chaque unité.
- Mise en place de procédures internes de déclaration des accidents.

**Procédure d'intervention :**

**a. Sécurisation de la zone :**

- Interrompre l'activité.
- Écarter tout danger immédiat (électricité, machines, circulation, etc.).

**b. Assistance à la victime :**

- Faire appel au secouriste le plus proche.
- Fournir les premiers soins.
- Ne pas déplacer la victime sauf en cas de danger imminent.

**c. Appel aux secours :**

- Contacter le service médical ou les secours externes (SAMU, pompiers).

**d. Gestion de la situation :**

- Informer le responsable HSE ou le superviseur.
- Assurer l'accueil des secours.

**e. Enquête post-accident :**

- Rédiger une fiche d'incident (AT, MP, quasi-accident).
- Analyser les causes et proposer des actions correctives/préventives.
- Mettre à jour le registre des AT/MP.

**f. Protocole de coordination inter-institutionnelle**

Partie prenante	Déclenchement	Action attendue	Responsable contact
SAMU / Hôpital régional (190)	Accident grave, malaise ou blessure nécessitant une prise en charge médicale urgente	Prise en charge médicale d'urgence et transport	Responsable d'intervention/ Responsable HSE
Protection civile (198)	En cas d'accident grave impliquant plusieurs victimes ou situation complexe	Secours et extraction des victimes et assistance aux opérations d'urgence	Responsable d'intervention/ Responsable HSE

<b>Partie prenante</b>	<b>Déclenchement</b>	<b>Action attendue</b>	<b>Responsable contact</b>
ONAS	Accident grave susceptible d'affecter l'exploitation, la continuité du service ou l'image de la concession	Notification de l'événement, transmission des mesures prises et suivi de la situation	Responsable E&S
Inspection du travail	Accident du travail grave, mortel ou nécessitant une déclaration réglementaire	Déclaration réglementaire obligatoire des accidents du travail graves	Responsable RH avec appui du responsable HSE
Autorités locales concernées (si nécessaires)	accident impliquant des tiers ou des riverains ou nécessitant des mesures de sécurité à l'extérieur du site	Information et coordination locale	Responsable E&S/Direction
CNSS	Accident du travail donnant lieu à une prise en charge au titre de la législation sociale	Déclaration d'accident du travail pour prise en charge	Responsable RH
Police / Garde nationale (197)	Accident mortel, accident impliquant des tiers ou nécessitant la sécurisation du périmètre	Sécurisation de la zone, constatation et appui aux opérations d'urgence	Responsable d'intervention/ Responsable HSE

Un registre de notification est tenu à jour par le Responsable HSE, consignnant les parties prenantes contactées, les délais de notification et les suites données pour chaque incident.

#### 4. Intervention en cas d'incident à impact communautaire

**Objectif** : Protéger les communautés riveraines des impacts sanitaires, environnementaux et sociaux résultant d'incidents liés aux activités de la concession, en assurant une réponse rapide, transparente et coordonnée.

##### Scénarios couverts

N°	Scénario	Déclencheur
S1	Déversement d'eaux usées dans une zone habitée ou fréquentée par le public	Dysfonctionnement d'un poste de pompage ou défaillance d'un ouvrage
S2	Risque de contamination d'un puits ou d'une ressource en eau à proximité des ouvrages exploités par le concessionnaire	Débordement prolongé du réseau, infiltration accidentelle ou rejet non conforme susceptible d'affecter les eaux souterraines
S3	Débordement ou surcharge du réseau d'assainissement susceptible d'affecter les communautés riveraines	Épisode pluvieux intense, augmentation exceptionnelle des débits, dysfonctionnement d'un ouvrage exploité ou toute autre situation susceptible d'entraîner un débordement ou un rejet accidentel

##### Mesures préparatoires

- Activation du MGP et renforcement des capacités de réponse aux sollicitations des riverains pendant la durée de l'incident ;
- Affichage des numéros d'urgence et du MGP dans les zones riveraines concernées ;
- Constitution de kits d'intervention rapide (barrages, absorbants, équipements de pompage mobile) positionnés stratégiquement sur site ;
- Formation de l'équipe SGES du concessionnaire aux procédures de communication de crise.

##### Procédure d'intervention

###### Étape 1 — Détection et alerte interne

- Notification immédiate au Responsable d'exploitation ou au responsable d'astreinte ;
- Évaluation préliminaire de la situation et déclenchement des mesures d'urgence nécessaires ;
- Information du Responsable HSE et du Responsable E&S lorsque l'incident présente ou est susceptible de présenter un risque pour la santé, la sécurité, l'environnement ou les communautés ;
- Évaluation rapide de la nature, de l'étendue et du niveau de risque communautaire.

###### Étape 2 — Notification des parties prenantes

Partie prenante	Déclenchement / Délai	Canal	Responsable
ONAS	Sans délai conformément aux articles 30 et 60.9 du Contrat	Notification écrite selon les modalités prévues par le Contrat (courriel, courrier ou autre moyen traçable)	Responsable d'exploitation ou directeur technique
ANPE	Arrêt d'urgence ou incident susceptible d'affecter les milieux récepteurs	Notification écrite conformément au Contrat et à la réglementation	Responsable E&S

Partie prenante	Déclenchement / Délai	Canal	Responsable
Ministère de la Santé Publique / Direction régionale de la santé	Incident présentant un risque sanitaire pour les populations ou les travailleurs	Notification écrite conformément au Contrat et à la réglementation	Responsable E&S
Ministère de l'Agriculture, des Ressources Hydrauliques et de la Pêche (ou services compétents)	Incident susceptible d'affecter les ressources en eau ou les usages associés	Notification écrite conformément au Contrat et à la réglementation	Responsable E&S
Protection civile	Situation dépassant les capacités d'intervention du site ou nécessitant des secours spécialisés	Téléphone (198)	Responsable d'intervention/ Responsable HSE
SAMU	Victimes ou exposition nécessitant une prise en charge médicale	Téléphone (190)	Responsable d'intervention/ Responsable HSE
Police / Garde nationale (197)	Sécurisation du périmètre, intrusion, accident majeur, gestion de la circulation	Téléphone police (197)/ téléphone garde nationale (193)	Responsable d'intervention/ Responsable HSE
Autorités locales concernées (si nécessaire)	Impact potentiel sur les populations ou les infrastructures local	Moyen approprié	Responsable E&S

### Étape 3 — Protection immédiate des communautés

- Délimitation et balisage de la zone affectée ;
- Interdiction ou interdiction d'accès aux zones présentant un risque pour la santé, la sécurité ou l'environnement ;
- Activation du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) et renforcement du traitement des signalements liés à l'incident.
- Mise en œuvre, si nécessaire, de mesures de prévention ou de protection recommandées par les autorités compétentes.

### Étape 4 — Maîtrise technique de l'incident

- Mise en œuvre des mesures techniques adaptées à la nature de l'incident (pompage, , renforcement du traitement, etc.) ;
- Réalisation, lorsque nécessaire, de prélèvements et analyses permettant d'évaluer l'étendue et les conséquences de l'incident ;
- Coordination avec l'ONAS pour toute décision technique susceptible d'affecter le fonctionnement du Service Concédé ou les ouvrages relevant de sa responsabilité.

### Étape 5 — Communication vers les communautés

- Information des parties prenantes concernées sur la nature de l'incident, ses impacts potentiels et les mesures de gestion mises en œuvre, par des moyens de communication adaptés ;
- Actualisation des informations communiquées en fonction de l'évolution de la situation et des besoins identifiés ;
- Communication factuelle, transparente et cohérente avec les informations validées par les responsables compétents et, le cas échéant, par l'ONAS.

#### **Étape 6 — Remise en état et suivi post-incident**

- Réalisation des opérations de nettoyage et de remise en état ou de décontamination nécessaires ;
- Réalisation, lorsque requis, d'analyses ou de contrôles permettant de vérifier le retour à une situation maîtrisée ;
- Organisation, lorsque la nature de l'incident le justifie, d'échanges ou de visites d'information avec les parties prenantes concernées ;
- Enregistrement et traitement des réclamations éventuelles conformément au MGP.

#### **Étape 7 — Rapport et REX**

- Rédaction d'un rapport d'incident comprenant les circonstances de l'événement, les impacts constatés, les mesures prises et les actions correctives engagées ;
- Organisation d'un retour d'expérience avec les équipes concernées et, lorsque nécessaire, avec les parties prenantes concernées ;
- Intégration des enseignements tirés de l'événement dans les procédures opérationnelles, les plans d'urgence, les programmes de formation et les révisions périodiques du PGSU.

## 5. Suivi et amélioration continue

- Tous les plans d'urgence font l'objet de simulations périodiques (au moins annuelles).
- Un retour d'expérience (REX) est systématiquement organisé après chaque simulation ou incident réel.
- Les procédures sont mises à jour régulièrement en fonction des enseignements tirés, des nouvelles installations ou des évolutions réglementaires.

## 6. Liste des contacts d'urgence internes

Fonction / Service	Nom / Désignation	Téléphone	E-mail	Disponibilité
Responsable HSE du site	[Nom Prénom]	[Numéro]	[Email]	24h/24
Responsable E&S	[Nom Prénom]	[Numéro]	[Email]	Jour ouvrable
Médecin du travail / Infirmier(e)	[Nom Prénom]	[Numéro]	[Email]	Heures de travail
Directeur technique				
Responsable exploitation STEP	[Nom Prénom]	[Numéro]	[Email]	24h/24
Responsable exploitation réseau et SP				
Responsable maintenance				
Responsable RH / Gestion des travailleurs	[Nom Prénom]	[Numéro]	[Email]	Heures ouvrables
Directeur technique				

## 7. Liste des contacts d'urgence externes

Service externe	Organisme	Numéro d'urgence	Commentaires / Localisation
Pompiers	Protection Civile		Caserne la plus proche : [adresse]
SAMU / Urgences médicales	Ministère de la Santé		Centre hospitalier référent : [nom + adresse]
Gendarmerie / Police	Forces de sécurité		Poste le plus proche : [adresse]
ONAS – Référent projet	[Nom de l'agent référent]		Supervision / coordination institutionnelle
Hôpital de référence	[Nom]		Service urgences / soins post-accident

## Annexe 7 – Formulaire de retour d'expérience (REX) Réf. : SGES-REX-[N°]-[Année]

### SECTION 1 — IDENTIFICATION DE L'ÉVÉNEMENT

Champ	Information
Date et heure de l'événement	
Site / Zone concernée	
Type d'événement	<input type="checkbox"/> Incident réel <input type="checkbox"/> Accident <input type="checkbox"/> Quasi-accident <input type="checkbox"/> Exercice de simulation
Nature de l'événement	<input type="checkbox"/> Fuite / déversement <input type="checkbox"/> Incendie / explosion <input type="checkbox"/> Fuite de gaz <input type="checkbox"/> By-pass <input type="checkbox"/> Espace confiné <input type="checkbox"/> Accident corporel <input type="checkbox"/> Autre : _____
Gravité	<input type="checkbox"/> Mineur <input type="checkbox"/> Modéré <input type="checkbox"/> Majeur <input type="checkbox"/> Critique
Personnes impliquées	Nombre : ___ Statut : <input type="checkbox"/> Travailleurs directs <input type="checkbox"/> Sous-traitants <input type="checkbox"/> Communauté
Déclarant	Nom / Fonction :
Date de rédaction du formulaire	

### SECTION 2 — DESCRIPTION DE L'ÉVÉNEMENT

Champ	Information
Chronologie détaillée des faits	
Conditions au moment de l'événement (météo, horaire, activité en cours)	
Mesures immédiates prises	
Parties prenantes notifiées (ONAS, Protection civile, ANPE, etc.)	

### SECTION 3 — IMPACTS CONSTATÉS OU POTENTIELS

Domaine	Impact constaté	Impact potentiel
Santé et sécurité des Travailleurs		
Communautés riveraines		
Environnement (eau, sol, air)		
Continuité du service		
Réputation / relations avec les parties prenantes et autorités		

### SECTION 4 — ANALYSE DES CAUSES

Niveau	Description
Cause(s) immédiate(s)	<i>(ce qui a directement provoqué l'événement)</i>
Cause(s) sous-jacente(s)	<i>(facteurs organisationnels, humains ou techniques ayant contribué)</i>
Cause(s) profonde(s)	<i>(défaillances systémiques ou lacunes du SGES)</i>

### SECTION 5 — POINTS FORTS ET DYSFONCTIONNEMENTS

Points forts identifiés	Dysfonctionnements identifiés

**SECTION 6 — PLAN D' ACTIONS CORRECTIVES ET PRÉVENTIVES**

N°	Action corrective / préventive	Responsable	Délai	Statut
1				<input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Clôturée
2				<input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Clôturée
3				<input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Clôturée

**SECTION 7 — LEÇON APPRISE**

Champ	Information
Principaux enseignements tirés de l'événement	
Actions à intégrer dans les procédures, formations ou exercices futurs	
Retour d'expérience partagé aux équipes	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

**SECTION 8 — VALIDATION ET DIFFUSION**

Fonction	Nom	Signature	Date
Directeur technique			
Responsable Exploitation			
Responsable HSE			
Responsable E&S (RES)			
Direction technique			
Transmis à l'ONAS	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Date :	
Intégré au rapport de suivi E&S	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Rapport n° :	

*Ce formulaire est à archiver dans le registre des incidents et accidents du SGES.*



## Annexe 9 – Liste des parties prenantes identifiées

PP	Groupe affecté	Type	Zone	Préoccupations principales	Canal de communication	Fréquence des échanges
Exp. X	Riverains STEP	Affectés	X	Odeurs, bruits	Réunions, affichages	Mensuel
Exp .Y	ONAS	Institutionnel	Tunis	Performance SGES	Réunions	Trimestriel
Exp . Z	Femmes locales	Vulnérables	Quartier Y	Emplois, sécurité	Focus groups	Trimestriel

## Annexe 10 – Politique Environnementale, Sociale et Sécurité de AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT



AGUA Services d'Assainissement vise à se positionner comme un opérateur de référence en matière de gestion durable des services d'assainissement, en intégrant une démarche d'amélioration continue. Dans cette optique, AGUA met en œuvre un système de gestion environnementale, sociale et sécurité afin de renforcer durablement ses performances.

Pour traduire cette vision en actions concrètes et en cohérence avec sa mission, la politique environnementale, sociale et sécurité d'AGUA repose sur les principes fondamentaux suivants :

- La satisfaction des exigences de nos clients et nos partenaires ;
- L'anticipation des exigences légales, réglementaires et contractuelles ;
- Développer et valoriser notre capital humain et assurer un climat sociale basée sur le savoir ;
- La prévention et la réaction immédiate suite aux préjudices personnels et atteintes à la santé ;
- La prise en considération des enjeux internes et externes de notre société et des besoins des parties intéressées pertinentes.

À ce titre, la direction s'engage à :

- Respecter les obligations de conformité, les droits humains, promouvoir l'égalité de traitement et prévenir toute forme de discrimination ;
- Identifier les dangers, les impacts environnementaux, sociaux et professionnels liés à ses activités, évaluer le niveau de risque et les maîtriser ;
- Garantir la santé, la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs et de nos partenaires ;
- Mettre en œuvre des mesures de prévention et d'atténuation adaptées, en appliquant les bonnes pratiques environnementales, sociales et de sécurité ;
- Informer, consulter et dialoguer avec les parties prenantes concernées, notamment les communautés locales pour garantir la transparence et renforcer la confiance ;
- Former, sensibiliser et impliquer l'ensemble des employés dans l'application de la politique et l'amélioration continue du système ;
- Mettre à disposition toutes les ressources humaines, matérielles et financières nécessaires pour la mise en œuvre de cette politique.

Le Directeur Général

Luis Faisca

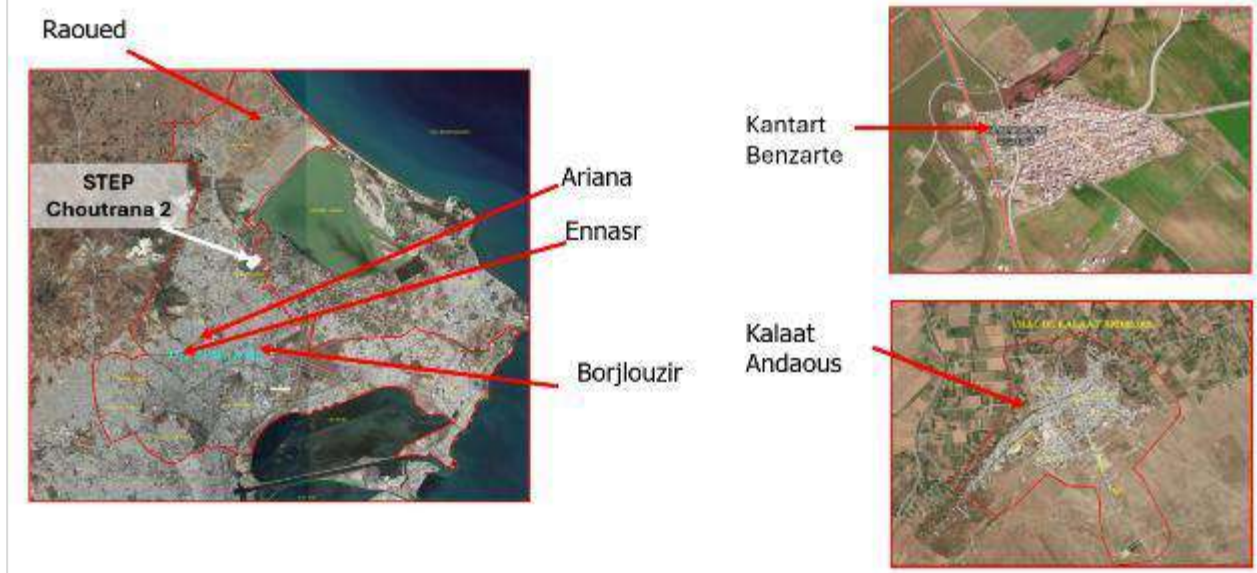
Société Agua Services d'Assainissement  
Lot 88 - Z.I. M'ghira - 2082 Fouchana  
M.F. 1912134 V/AM/000  
Tél: +216 71 409 820 / Fax: +216 71 409 818

Réf : DOC 01/V01

Création : 31/12/2025

## Annexe 11 : Cartographie des Zones du projet

### Zones d'intervention du projet dans le gouvernorat de l'Ariana



### Zones d'intervention du projet dans le gouvernorat de Tunis



## Annexe 12 : Check-list de conformité environnementale et sociale (visite de terrain / audit interne)

**Projet :** Concession d'ouvrages d'assainissement collectif dans le périmètre de Tunis Nord

**Site visité :** (ex. STEP, station de pompage, collecteur...)

**Date :** [jj/mm/aaaa]

**Équipe audit :** [Nom, fonction, structure]

### A. Conformité environnementale

N°	Élément à vérifier	Constat	Conformité (✓ / X)	Commentaires / Actions correctives
E1	Conformité des rejets aux normes (MES, DBO5, DCO, etc.)	Résultats de laboratoire / carnet d'analyse disponible ?		
E2	Présence de pollution visible ou odeurs autour du site	Observation visuelle sur place		
E3	Gestion des boues conforme (stockage, évacuation, traçabilité)	Conformité au plan de gestion		
E4	Zones de stockage des produits chimiques sécurisées	Présence de bacs de rétention, étiquetage, EPI, FDS		
E5	Bruit ou nuisances audibles/anormales	Mesure sonométrique ou appréciation de terrain		
E6	Gestion des déchets solides sur site	Présence de tri, collecte, évacuation conforme		
E7	....			

### B. Conformité sociale

N°	Élément à vérifier	Constat	Conformité (✓ / X)	Commentaires / Actions correctives
S1	Conditions de travail du personnel respectées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Port et disponibilité des EPI (casque, gants, chaussures, etc.).</li> <li>- Présence et état des installations sanitaires (toilettes, lavabos, vestiaires).</li> <li>- Respect des règles de sécurité (signalisation, accès dégagés, extincteurs...).</li> </ul>		
S2	Présence d'affichage des consignes de sécurité	Visibilité et actualisation		
S3	Respect des mesures de sécurité (chantier, STEP)	Port des EPI, balisage, accès contrôlé		
S4	Plaintes ou conflits remontés par les communautés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registre des plaintes mis à jour ?</li> <li>Registre des plaintes disponible sur site ?</li> <li>Mécanisme de remontée des plaintes affiché ?</li> </ul>		
S5	Consultation / interaction avec les riverains récente	Dates, supports, compte-rendus disponibles ?		

N°	Élément à vérifier	Constat	Conformité (✓ / X)	Commentaires / Actions correctives
S6	Mesures spécifiques pour groupes vulnérables respectées	Accessibilité, inclusion, sensibilisation		
S7	.....			

### C. Suivi du PGES/PAES

N°	Élément à vérifier	Constat	Conformité (✓ / X)	Commentaires / Actions correctives
G1	Suivi des indicateurs E&S disponible et mis à jour	Tableaux de bord actualisés ?		
G2	Actions correctives issues des précédents audits mises en œuvre	Vérification sur le terrain ou via documents		
G3	Personnel formé sur les enjeux E&S ?	Feuilles de présence, attestations disponibles ?		
G4	Affichage du Mécanisme de Gestion des Plaintes	Accessible, compréhensible, multilingue ?		
G5	.....			

### D. Évaluation générale de la visite :

- Points positifs observés :
  - ✓ .....
  - ✓ .....
- Non-conformités majeures (à corriger immédiatement) :
  - ✓ .....
  - ✓ .....
- Non-conformités mineures (à corriger avant [date]) :
  - ✓ .....
  - ✓ .....

### D. Recommandations :

- ...
- ...

**Nom et signature de l'auditeur :**

**Nom et signature du responsable du site :**

## Annexe 13 : 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 <sup>21</sup>	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	Païement / 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.).

<sup>21</sup> Les codes dans le registre sont utilisés pour faciliter la lecture et l’analyse statistique.

## Annexe 14 : 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
----------	---------------

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

### 7-Recommandations

Question	Objectif visé
<b>13. Que recommandez-vous pour impliquer davantage les citoyens ou les usagers dans le projet ?</b>	Favoriser l'appropriation citoyenne.
<b>14. Avez-vous des suggestions pour renforcer la communication ou la sensibilisation autour du projet ?</b>	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
<b>Autorités locales (municipalité, délégation, gouvernorat)</b>	Perception des risques, attentes en matière d'accompagnement, articulation avec les services publics existants.	Gouvernance, coordination locale, relais d'information.
<b>Citoyens / Usagers</b>	Attentes concrètes, craintes liées aux travaux, connaissance du projet.	Acceptabilité sociale, qualité de vie, communication.
<b>ONG / Société civile</b>	Suivi environnemental, veille citoyenne, inclusion sociale.	Participation active, médiation sociale, transparence.
<b>Commerçants / entreprises</b>	Risques d'impact sur l'activité, attentes de compensation, besoins de coordination.	Temporalité des travaux, communication ciblée.
<b>Agents ONAS / AGUA</b>	Problèmes opérationnels, gestion des crises, gestion des plaintes.	Amélioration interne, outils de suivi.

## Annexe 15 : FICHE DE SUIVI DU PLAN DE GESTION DES TRAVAILLEURS (PGT)

**Projet :** Concession d'ouvrages d'assainissement collectif dans le périmètre de Tunis Nord

**Concessionnaire :** AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT

**Période de suivi :** .....

**Site concerné :** .....

**Nom du responsable RH :** .....

### 1. Informations générales sur les effectifs

Catégorie de personnel	Effectif total	Hommes	Femmes	Nationalité (le cas échéant)	Employeur (AGUA / sous-traitant)
Personnel permanent					
Personnel temporaire / journalier					
Personnel expatrié (le cas échéant)					
<b>Total</b>					

### 2. Conformité aux obligations contractuelles et légales

Critère	Oui / Non	Observations / Actions correctives
Respect de l'âge minimum légal (pas de travail d'enfants)		
Absence de travail forcé		
Signature de contrats de travail conformes		
Paieement régulier des salaires		
Non-discrimination et égalité des chances		
Accès à la sécurité sociale / CNSS		
Affichage des droits sur site (code de conduite, PGT, etc.)		

### 3. Santé, sécurité et conditions de travail (SST)

Critère	Oui / Non	Observations / Actions correctives
Mise à disposition des équipements de protection individuelle (EPI)		
Formation SST dispensée aux travailleurs		
Plan d'urgence affiché et diffusé		
Contrôle médical périodique des travailleurs		
Gestion des produits dangereux (FDS disponibles)		
Signalisation sur site (risques, itinéraires d'évacuation)		

#### 4. Mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs

Éléments de suivi	Oui / Non	Observations / Nombre de cas
Mécanisme affiché et connu des travailleurs		
Registre de plaintes disponible et à jour		
Délai moyen de traitement des plaintes (en jours)		
Nombre de plaintes reçues durant la période de suivi		
Nombre de plaintes résolues		

#### 5. Respect du Code de Conduite (y compris EAS/HS)

Critère	Oui / Non	Observations / Nombre de cas
Code de conduite signé par tous les travailleurs		
Formation spécifique sur les violences basées sur le genre (VBG/EAS/HS)		
Cas rapportés d'EAS/HS		
Suivi des cas et actions disciplinaires prises		

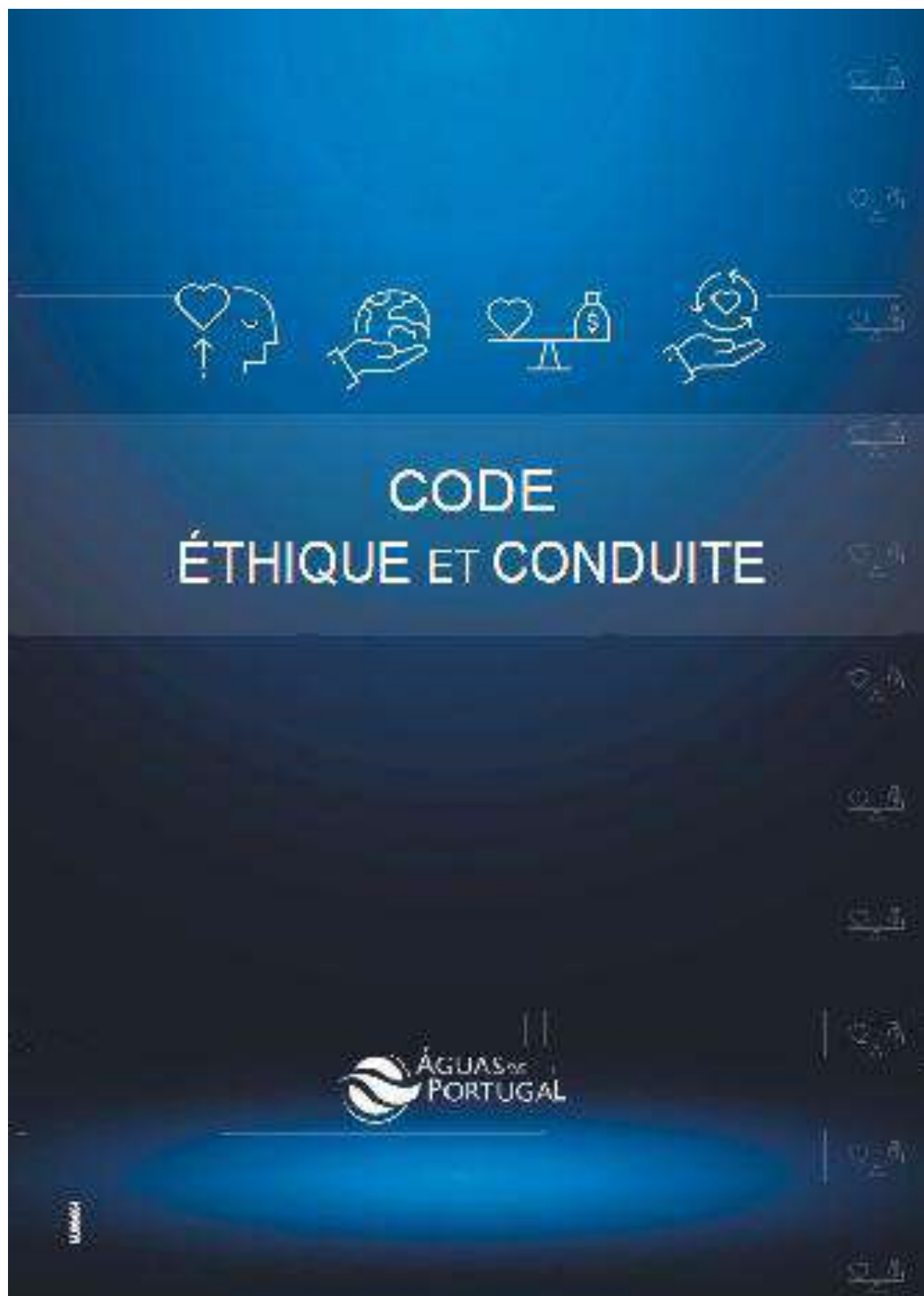
#### 6. Autres observations et recommandations

- .....
- .....
- .....

#### 7. Validation et signature

Nom et fonction	Signature	Date
Point focal Environnement & Social (AGUA)		
Responsable du site / chantier		

Annexe 16 : Code éthique et conduite Aguas de Portugal





## MESSAGE

Le groupe AdP - Águas de Portugal poursuit une mission de service public, en gérant une ressource stratégique essentielle à la vie et au développement de l'humanité.

Les activités d'intérêt général menées par nos entreprises ont le plus grand impact sur la vie des Portugais et ont contribué à une profonde transformation du secteur au Portugal au cours des dernières décennies.

Nous sommes conscients que les décisions que nous prenons dans le cadre de la fourniture d'un service public essentiel à la vie, notamment dans les choix et l'exécution des plans d'investissement des entreprises, ainsi que dans le cours normal de leurs activités, affectent l'ensemble des citoyens, des consommateurs, des travailleurs et des fournisseurs, parmi d'autres parties prenantes.

La gestion de l'eau est au cœur de l'adaptation au changement climatique, de la protection de la santé publique, de la qualité de l'environnement et de la préservation de la biodiversité.

Nous nous engageons fermement à faire preuve d'intégrité, sur la base des normes éthiques les plus élevées en matière de pratiques de gestion et de la réalisation de notre objectif, qui est de faire la différence dans la vie des gens.

Le code d'éthique et de conduite est l'instrument fondamental qui aide nos collaborateurs à comprendre les normes éthiques du groupe AdP et qui sensibilise nos partenaires et autres parties prenantes aux principes qui sous-tendent la manière dont nous menons nos activités. Il s'agit de l'instrument de base du modèle d'intégrité du groupe AdP, qui modélise la culture d'intégrité que nous défendons et appliquons afin de rester dignes de la confiance de nos parties prenantes.

José Furtado  
Président du Conseil d'administration

# SOMMAIRE

## SECTION I - CADRE

Article 1 - Objet .....	06
Article 2 - Champ d'application .....	06
Article 3 - Objectifs du code .....	06
Article 4 - Nature des règles .....	06

## section ii - repères éthiques du groupe adp

Article 5 - Objet .....	07
Article 6 - Vision .....	07
Article 7 - Mission .....	07
Article 8 - Engagements .....	07
Article 9 - Système de valeurs .....	07
Article 10 - Principes d'action .....	08

## SECTION III - RÈGLES DE CONDUITE

Article 11 - Obligations générales de conduite .....	09
Article 12 - Prévention des influences extérieures .....	10
Article 13 - Confidentialité, secret et propriété intellectuelle .....	10
Article 14 - Prévention des conflits d'intérêts potentiels .....	11
Article 15 - Relations avec les tiers .....	11

## SECTION IV - APPLICATION DU CODE

Article 16 - Application .....	12
Article 17 - Communications .....	12



## SECTION I - CADRE

### ARTICLE 1 - OBJET

1. Le Code d'éthique et de conduite (CEC) formalise le cadre éthique du Groupe AdP, en présentant le système de valeurs et les principes d'action, ainsi que les règles qui devraient être adoptées comme modèle de conduite par tous les employés, et en consolidant la culture d'intégrité du Groupe AdP.

2. En fournissant des lignes directrices sur le comportement à adopter dans des domaines clés, il complète d'autres procédures et normes en vigueur, qui fournissent des informations spécifiques supplémentaires.

### ARTICLE 2 - CHAMP D'APPLICATION DE

1. La CEC s'applique à tous les travailleurs, hommes et femmes, aux membres des organes de direction des sociétés du groupe AdP, aux employés, aux stagiaires et aux autres personnes représentant le groupe, indépendamment de leur relation de travail, de leur fonction ou de leur position hiérarchique.

2. Par souci de simplification, la CEC ne mentionne que les employés masculins et féminins, en se référant aux employés masculins et féminins, aux membres de l'organe de direction, aux employés masculins et féminins et à d'autres personnes représentant le groupe AdP.

3. La CEC est la référence éthique du groupe AdP et s'applique donc à toutes les entreprises qui le composent.

### ARTICLE 3 - OBJECTIFS DU CODE

1. Constituer une référence formelle et institutionnelle pour la conduite professionnelle de tous les employés, en devenant une norme pour les relations internes et avec les publics externes du groupe AdP ;

2. Cimentier l'existence et le partage de valeurs, de principes et de normes de conduite communs au sein du groupe AdP, en renforçant une culture partagée de l'intégrité ;

3. Promouvoir des relations de confiance entre le groupe AdP et ses partenaires ;

4. Réduire la subjectivité des interprétations personnelles des principes moraux et éthiques ;

5. Répondre au défi civique de fonder la société sur des principes éthiques qui respectent les orientations des organisations supranationales.

### ARTICLE 4 - NATURE DES RÈGLES

1. La CEC vise à promouvoir et à garantir la pratique d'un comportement professionnel d'un haut niveau éthique et moral par tous les employés du groupe AdP, en plus des dispositions légales et réglementaires qu'ils doivent respecter.

2. Les normes éthiques énoncées dans la CEC du groupe AdP constituent également une référence pour le grand public en ce qui concerne les normes de conduite requises dans les relations du groupe avec les tiers.

3. La CEC est donc une référence, mais elle ne remplace pas la responsabilité individuelle d'évaluer les situations et les contextes spécifiques.



4. Les situations pour lesquelles ce code ne fournit pas de réponse ou d'orientation doivent être évaluées en gardant à l'esprit les valeurs et les principes comme critères de référence dans le processus de prise de décision.

## SECTION II - RÉFÉRENTIEL ÉTHIQUE DU GROUPE AdP

Cette section présente le cadre éthique du groupe AdP, qui se compose du système de valeurs et des principes d'action adoptés. Ceux-ci doivent être interprétés comme des critères de référence dans les processus décisionnels, les actions quotidiennes et les relations avec les organisations internes et externes, générant des attitudes éthiques et une conduite responsable qui stimulent et soutiennent une culture d'intégrité.

### ARTICLE 5 - OBJET

L'objectif représente la raison d'être de notre organisation et se matérialise dans la détermination à créer un impact unique sur la société. Nous considérons qu'il s'agit d'une opportunité, et surtout d'une obligation, de participer et de contribuer à développement plus durable de l'humanité.

L'objectif du groupe AdP est de "faire la différence dans la vie des gens".

### ARTICLE 6 - VISION

Être l'un des opérateurs internationaux les plus efficaces et les plus durables en matière de gestion de l'eau, en mettant l'accent sur l'excellence du service à la clientèle, l'innovation, la résilience, la neutralité énergétique et carbone et l'économie circulaire.

### ARTICLE 7 - MISSION

Construire, exploiter et gérer des systèmes d'approvisionnement en eau et d'assainissement des eaux usées dans un cadre de durabilité économique, financière, technique, sociale et environnementale avec un haut degré de compétence, capable de répondre de manière efficace et efficiente aux principaux défis auxquels est confronté le secteur de l'environnement au Portugal et dans le monde.

### ARTICLE 8 - ENGAGEMENTS

En raison de son rôle structurant dans le secteur de l'environnement, contribuant de manière décisive à la gestion des ressources disponibles du pays et à la poursuite des politiques publiques et des objectifs nationaux dans le domaine de l'environnement, avec des impacts sur l'ensemble des activités humaines, le groupe AdP prend les engagements suivants vis-à-vis de la société, dans le cadre de sa mission :

- a. La durabilité dans l'utilisation des ressources naturelles et la préservation de l'eau en tant que ressource stratégique essentielle à la vie.
- b. Équilibrer et améliorer la qualité de l'environnement.
- c. Accès équitable aux services de base.
- d. Promouvoir le bien-être en améliorant la qualité de vie des personnes.

### ARTICLE 9 - SYSTÈME DE VALEURS

1. Les valeurs du groupe AdP sont les critères de référence qui doivent guider les décisions, les actions et le comportement de tous ceux qui travaillent pour le groupe ou le représentent, en harmonie avec son objectif et sa mission.

2. Chaque valeur représente les attentes du groupe en matière d'attitudes et de comportements à adopter par les employés dans l' de leurs fonctions :



- a. L'esprit de service : Agir avec zèle et dévouement dans l'accomplissement de la mission de service public.
- b. Excellence : Agir avec persévérance, en s'efforçant de considérer l'adversité comme un défi et une opportunité, avec un esprit d'initiative, en vue d'améliorer continuellement le service. Dans l'exercice de son activité, le groupe AdP dispose de collaborateurs qualifiés qui recherchent systématiquement des solutions d'innovation et de développement technologique et contribuent à l'optimisation des processus dans le respect des meilleures pratiques.
- c. Intégrité : être guidé par les normes éthiques les plus élevées, en considérant que la société et la mission de service public sont au centre des actions de chacun. Dans l'exercice de leurs fonctions, les employés s'engagent à adopter une attitude éthique, à rechercher la cohérence et l'équité dans leurs choix et leurs décisions, à honorer les engagements pris et à rejeter les pratiques de corruption sous toutes leurs formes.
- d. Responsabilité : assumer la responsabilité de ses actes et de ses choix en appliquant les meilleures pratiques dans son activité professionnelle. Conscients de l'importance de leur mission, les collaborateurs s'acquittent de leurs tâches avec des normes de qualité élevées au nom du groupe AdP.
- e. Rigueur : Agir de manière cohérente et conséquente dans la pratique des valeurs et principes du groupe AdP, dans le strict cadre de la loi et dans le respect des politiques, lignes directrices et normes internes. Les décisions sont prises de manière impartiale, équitable, objective et transparente.

#### ARTICLE 10 - PRINCIPES D'ACTION

Les principes d'action qui guident le groupe AdP dans la mise en œuvre de sa stratégie, de ses politiques et de ses objectifs sont des lignes directrices qui doivent être adoptées par tous les employés :

- a. Respect des lois, règlements et autres déclarations souscrites : Le Groupe AdP respecte l'ensemble des règles légales et réglementaires applicables à son activité, ainsi que l'ensemble des engagements pris avec les tiers. Aucun acte contraire aux différentes dispositions réglementaires ne peut être effectué.
- b. Respect et protection des droits de l'homme : le groupe AdP s'engage à offrir un environnement de travail sûr et sain, à respecter et à protéger les droits des employés, conformément aux conventions internationalement reconnues en matière de droits de l'homme, y compris l'éradication de toutes les formes d'exploitation et de toutes les pratiques discriminatoires.

Le groupe AdP promeut des pratiques de gestion des ressources humaines axées sur la diversité et l'inclusion, la valorisation des employés et la conciliation de la vie professionnelle, familiale et personnelle.

- c. Lutte contre la corruption : Le Groupe AdP assume les normes d'intégrité et de transparence les plus élevées dans le cadre de sa politique d'intégrité, en prenant comme référence les principes de bonne gouvernance et le 10e principe du Pacte mondial des Nations, qui promeut la lutte contre la corruption sous toutes ses formes, et conformément aux objectifs de l'Objectif de développement durable SDG16 - Paix, justice et institutions efficaces de l'Agenda 2030 des Nations unies et en souscrivant publiquement à des politiques et actions collectives de lutte contre la corruption.
- d. Contribution au développement durable : Avec une activité intrinsèquement liée à la valorisation et à la protection de l'environnement et au développement humain, le Groupe AdP apporte une contribution décisive à la poursuite des politiques publiques et des objectifs nationaux dans le domaine de l'environnement et au développement économique, à la cohésion sociale et à la qualité de vie de la population, en ligne avec les Objectifs de Développement Durable de l'Agenda 2030 des Nations Unies.



Le groupe AdP adopte des pratiques visant à gérer efficacement les ressources et à atténuer ou minimiser les impacts environnementaux, en se concentrant, entre autres, sur la circularité, la décarbonisation et la numérisation, avec des systèmes de gestion qui assurent un suivi et un contrôle continus.

### SECTION III - RÈGLES DE CONDUITE

Cette section présente les règles de conduite qui doivent être suivies par tous les employés dans le cadre de leur travail, indépendamment de leur fonction ou de leur position hiérarchique.

#### ARTICLE 11 - OBLIGATIONS GÉNÉRALES DE CONDUITE

1. **Gouvernement d'entreprise** : les fonctions d'encadrement supérieur doivent respecter les normes les plus élevées en matière de gouvernement d'entreprise.
2. **Protection des données personnelles** : les employés garantissent la confidentialité des données et la légalité du traitement des données, et s'engagent à garantir la sécurité des données personnelles mises à leur disposition. Les employés signalent en temps utile toute violation de données à caractère personnel au délégué à la protection des données.
3. **Sécurité de l'information** : Les employés agissent conformément aux politiques et normes de sécurité de l'information et aux principes généraux d'utilisation des systèmes informatiques et des réseaux de communication, ainsi qu'aux politiques de sécurité de l'information en vigueur au sein du groupe AdP, afin de garantir la sécurité de l'information.
4. **Comportement non discriminatoire** : Le groupe AdP désapprouve toute forme de discrimination, qu'elle soit fondée sur l'ascendance, le sexe, la race, la langue, le territoire d'origine, la religion, les convictions politiques ou idéologiques, l'éducation, la situation économique, la condition physique ou sociale ou l'orientation sexuelle, et condamne également toute forme de harcèlement, à savoir les comportements sexuels ou psychologiques, verbaux ou physiques, l'humiliation, la coercition ou la menace.
5. **Prévention du harcèlement** : Le groupe AdP condamne la pratique du harcèlement au travail par des supérieurs ou des employés, le harcèlement étant entendu comme la pratique d'un comportement non désiré qui affecte ou peut affecter la dignité d'une personne ou qui peut créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou déstabilisant.

Nous privilégions des environnements de travail sûrs et sains, favorisant une communication ouverte et tolérante, où chacun se sent à l'aise pour aborder des sujets tabous tels que le harcèlement moral ou sexuel.

Les employés doivent se comporter dans le respect de la dignité de la personne humaine dans tous les contextes et toutes les situations.

6. **Relations de travail** : dans l'exercice de leurs fonctions, les employés doivent se montrer coopératifs, favoriser un environnement de travail sain, le respect et un bon traitement personnel, tant entre collègues qu'à l'égard de la direction et d'autrui.

Dans leurs relations professionnelles, les employés doivent coopérer, promouvoir l'échange d'informations et favoriser l'esprit d'équipe.

Les employés qui contribuent à la prise de décision doivent soutenir le décideur, assumer leurs responsabilités et continuer à les soutenir dans leur exécution.



7. Réseaux sociaux : Les réseaux sociaux numériques représentent un espace pertinent de communication et d'interaction avec les *parties prenantes* internes et externes, mais leur facilité d'utilisation et leur diversité requièrent une attention particulière afin de garantir la préservation de leur finalité et le respect des règles de coexistence sociale, des réglementations et des normes du groupe AdP et de ses sociétés, ainsi que de la législation applicable.

Les réseaux sociaux doivent être utilisés avec transparence et honnêteté, mais à aucun moment des informations sensibles et confidentielles ne doivent être publiées qui pourraient affecter le fonctionnement et le développement de l'entreprise ou du Groupe AdP.

La politique du groupe AdP en matière de médias sociaux décrit les principes d'utilisation, ainsi que les règles et procédures pour ses utilisateurs internes et externes.

8. Utilisation des ressources : Les employés doivent utiliser les ressources de manière efficace, en vue d'atteindre les objectifs professionnels définis, et doivent assurer la protection et le bon état de conservation des actifs et toujours chercher à maximiser leur productivité.

9. Sécurité et bien-être au travail : le groupe AdP garantit l'application des normes de sécurité, de santé, d'hygiène et de bien-être sur le lieu de travail.

Le respect des règles de sécurité est une obligation pour tous, et il est du devoir des employés d'informer en temps utile leurs supérieurs ou les services responsables de toute situation irrégulière susceptible de mettre en péril la sécurité des personnes, des installations ou du matériel dans l'entreprise où ils travaillent.

## ARTICLE 12 - PRÉVENTION DES INFLUENCES EXTÉRIEURES

1. L'intégrité est une valeur fondamentale du groupe AdP, c'est pourquoi l'utilisation de tout moyen ou activité illégale ou illicite par les employés est condamnée, avec ou sans le but d'en tirer un bénéfice pour eux-mêmes ou pour des tiers.

2. Les employés doivent prévenir activement toute forme de corruption, qu'elle soit active ou passive, en accordant une attention particulière à toute forme de paiement, de favoritisme ou de complicité susceptible d'induire la création d'avantages illicites, qui sont des formes subtiles de corruption, telles que des offres ou des reçus de la part de clients ou de fournisseurs.

3. Les employés du groupe AdP doivent refuser les cadeaux dont la valeur estimée est supérieure à 100 euros. En cas de valeur supérieure, les cadeaux peuvent être acceptés s'ils sont destinés à un usage commun et doivent être enregistrés auprès du département des ressources humaines de l'entreprise concernée.

## ARTICLE 13 CONFIDENTIALITÉ, SECRET ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

1. Confidentialité et secret professionnel : Toutes les informations relatives à l'entreprise ou au groupe AdP et à ses activités, qui ne sont pas du ressort de tiers, constituent des informations confidentielles et doivent donc être protégées par tous.

Le secret professionnel s'applique à tous les employés, en particulier dans les situations où, en raison de leur importance ou de la législation en vigueur, ils ne doivent pas être connus du grand public.

Les employés doivent toujours agir avec discrétion en ce qui concerne les faits et les informations auxquels ils ont eu accès le cadre de leurs fonctions.

2. Propriété intellectuelle : Les employés doivent s'efforcer de défendre les intérêts du groupe AdP et de ses sociétés, et les résultats de leur travail, y compris la propriété intellectuelle, leur appartiennent.



## ARTICLE 14 - PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS POTENTIELS

1. Les employés ont la responsabilité d'éviter toute situation qui pourrait directement ou indirectement donner lieu à un conflit d'intérêts.
2. On parle de conflit d'intérêts lorsqu'une personne a, directement ou indirectement, un intérêt personnel qui pourrait potentiellement bénéficier à elle-même, à un membre de sa famille, à des amis ou à des connaissances et qui pourrait influencer sa performance dans l'exercice de ses fonctions.
3. Lorsque de telles situations sont prévisibles, ils doivent informer leur supérieur de leurs soupçons, dans le but d'assurer une performance impartiale, objective et transparente.
4. Les employés ne peuvent pas utiliser à leur profit les informations privilégiées qu'ils obtiennent dans le cadre de leurs fonctions.
5. Dans l'exercice d'activités politiques ou syndicales, les employés doivent respecter les principes constitutionnels et le cadre juridique applicable, et agir avec prudence et respect afin d'éviter les conflits et de préserver l'indépendance du groupe AdP.
6. Les salariés, dans le respect du cadre légal et des règles internes définies, ne exercer d'activités complémentaires incompatibles et/ou susceptibles de générer des conflits d'intérêts avec leurs fonctions professionnelles au sein du Groupe AdP. L'exercice d'activités professionnelles complémentaires n'entrant pas en concurrence avec le temps de travail et ne générant pas de conflits d'intérêts ne sera pas contesté, à charge pour le salarié d'en informer son entreprise. Les activités de volontariat sont encouragées par le Groupe AdP.

## ARTICLE 15 - RELATIONS AVEC TIERS

1. Relations avec les autorités de régulation : Le groupe AdP s'engage à coopérer avec les autorités de régulation, de supervision et d'inspection, à se conformer à leurs demandes et à ne pas adopter de comportement susceptible d'entraver l'exercice des pouvoirs attribués à ces autorités.
2. Relations institutionnelles avec d'autres organisations : Le groupe AdP s'engage à maintenir une attitude coopérative et participative dans ses relations institutionnelles avec d'autres entités ou organisations nationales et internationales, en soutenant les initiatives qui entrent dans le cadre de ses activités et qui apportent une valeur ajoutée au groupe AdP et à ses collaborateurs.
3. Relations avec les médias : Le groupe AdP s'engage à respecter pleinement le devoir d'informer, en fournissant des informations complètes, cohérentes et véridiques de manière transparente, par les moyens appropriés et en temps opportun.

En ce qui concerne l'activité et l'image publique de l'entreprise ou du groupe AdP, les employés en tant que tels doivent s'abstenir d'accorder des interviews, de faire des déclarations publiques ou de fournir des informations sur les activités et les affaires internes, que ce soit dans un contexte normal ou dans un contexte d'urgence. Les responsabilités dans ce domaine sont définies et les représentants sont autorisés à faire.

## SECTION IV - APPLICATION DU CODE

### ARTICLE 16 - APPLICATION

1. L'application correcte des règles contenues dans le présent code d'éthique et de conduite relève de la responsabilité de toutes les entreprises et de tous les employés, conformément à la culture d'intégrité du groupe AdP.



2. Les représentants des organes de direction et autres cadres supérieurs ont une responsabilité supplémentaire pour démontrer la cohérence et l'homogénéité avec les valeurs et les principes du groupe AdP.

3. Lorsque les employés sont confrontés à des questions relatives à l'interprétation des règles de conduite énoncées dans le présent code ou qu'ils ont besoin de conseils sur des questions éthiques, ils peuvent s'adresser à leur supérieur pour obtenir des éclaircissements ou au comité d'éthique.

4. Le non-respect des règles énoncées dans le présent code ou des principes qu'il contient donnera lieu à un constat d'infraction :

a. La responsabilité disciplinaire et l'application des sanctions de blâme écrit, amende, suspension, licenciement disciplinaire, commission de cessation de service pour les postes de direction, aux termes du Code du travail, approuvé par la loi n° 7/2009, du 12 février, dans sa rédaction actuelle.

b. La responsabilité pénale, notamment en termes de corruption et de délits connexes, y compris les délits de corruption, d'obtention et d'offre indues d'un avantage, de détournement de fonds, de participation économique aux affaires, de concussion, d'abus de pouvoir, de prévarication, de trafic d'influence et de blanchiment d'argent, de coercition, de harcèlement (harcèlement moral, harcèlement criminel), tels qu'ils sont définis dans le code pénal, approuvé dans l'annexe du décret-loi n° 48/95, dans sa version actuelle, et dans la loi n° 52/2019 et dans la législation connexe. Le décret-loi n° 48/95, du 15 mars, dans sa rédaction actuelle, et la loi n° 52/2019, du 31 juillet, et la législation connexe, dans la mesure où ils s'appliquent aux titulaires de hautes fonctions publiques.

#### ARTICLE 17 - COMMUNICATIONS

La communication avec le comité d'éthique peut se :

a. Ligne d'intégrité (<https://grupoadp.fom.maistransparente.com/>) ;

b. Par courrier (lettre) au Comité d'éthique du groupe AdP, Rua Visconde Seabra n.º 3, 1700-421 Lisboa.

## **Annexe 17 : Code de conduite et éthique de AGUA Services d'Assainissement**

### **1. Introduction**

La société AGUA Services d'Assainissement exerce ses activités dans le domaine de l'assainissement, dans le cadre du contrat de concession conclu avec l'Office National de l'Assainissement (ONAS), contribuant ainsi à la protection de l'environnement, de la santé publique et au développement durable en Tunisie.

Le présent Code de conduite et d'éthique définit les principes, valeurs et règles de conduite qui guident l'ensemble des collaborateurs, dirigeants et partenaires de la société. Il vise à promouvoir une culture fondée sur l'intégrité, la responsabilité et le respect des lois et des personnes.

Ce code s'applique à :

- Tous les employés, quel que soit leur statut
- Les dirigeants et responsables hiérarchiques
- Les prestataires, sous-traitants et partenaires agissant pour le compte de la société

Notre code de conduite et d'éthique adopté respecte toutes les exigences de la convention collective sectorielle du traitement des déchets liquides et solides, le code de travail et la réglementation en vigueur.

### **2. Cadre institutionnel**

AGUA Services d'Assainissement est un consortium réunissant des compétences locales et internationales :

- MAGHAREBIA TECHNOLOGIES & TRAVAUX
- TUNIBER,
- AGUA DE PORTUGAL
- AGUAS DE PORTUGAL INTERNATIONAL.

### **3. Notre expertise**

La combinaison du savoir-faire local et international permet d'assurer des prestations conformes aux standards internationaux et adaptées au contexte tunisien.

### **4. Objectifs et valeurs**

**NOS OBJECTIFS :** « respecter la nature, c'est respecter l'humanité » La Politique Environnementale, Sociale et sécurité (PESS) adoptée par AGUA SERVICES

D'ASSAINISSEMENT a pour objectif d'encadrer la gestion des impacts environnementaux et sociaux de ses activités.

**NOS VALEURS** : « Chacun porte en lui une lumière unique » notre rôle est de la faire grandir pour éclairer notre chemin collectif.

➤ Améliorer la qualité des services, protéger l'environnement, gérer durablement les déchets et garantir la santé et la sécurité des employés et des citoyens.

**A** *méliorer continuellement la qualité des services pour un environnement plus sain*

**G** *érer efficacement et durablement le traitement des déchets*

**U** *nir nos équipes et nos partenaires autour de la protection de l'environnement*

**A** *ssurer la sécurité, la santé et le bien-être de nos employés et des citoyens*



##### **5. Politique environmental, Sociale et Sécurité**

AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT s'engage, à travers sa Politique environnementale, Sociale et Sécurité, à assurer la maîtrise et l'amélioration continue de ses activités d'assainissement et de traitement des déchets.

Les principes fondamentaux se déclinent comme suit :

1. Satisfaire nos clients et partenaires.

2. Anticiper les exigences légales et contractuelles,
3. Valoriser le capital humain dans un climat social fondé sur le savoir.
4. Prévenir et réagir rapidement aux atteintes à la santé.
5. Prendre en compte les enjeux internes, externes et les attentes des parties intéressées.

Nos engagements sont comme suit :

1. Respecter les obligations de conformité et les droits humains.
2. Prévenir les discriminations, maîtriser les risques environnementaux, sociaux et professionnels.
3. Garantir la santé, la sécurité et le bien-être, appliquer des mesures de prévention adaptées.
4. Assurer un dialogue transparent avec les parties prenantes.
5. Impliquer les employés et mobiliser les ressources nécessaires à la mise en œuvre et à l'amélioration continue de la politique



## **6. Discipline Générale**

**Tenue vestimentaire :** Au sein de l'entreprise, chaque collaborateur se doit de présenter une tenue professionnelle, soignée et adaptée à son environnement de travail, reflétant le sérieux et les valeurs de notre organisation.



**Alcool /Drogue :** La société AGUA interdit la possession et la consommation d'alcool ou de drogue sur le lieu de travail ou pendant les horaires de service. Il est également interdit d'entrer ou de rester dans l'entreprise en état d'ivresse, afin de protéger votre sécurité et celle des autres.



**Horaire de travail :** Le personnel est appelé à respecter l'horaire de travail communiqué par la direction et affiché sur les lieux de travail, ces horaires peuvent être modifiés pour des raisons de nécessité de service.



**Le Respect :** Le personnel est appelé à se respecter indépendamment de leurs fonctions et de leurs positions hiérarchiques ; il est interdit de

- ✓ Utiliser des propos racistes, régionaliste et différenciateur.
- ✓ Utiliser des gros mots soit par écrit ou oralement.
- ✓ Montrer des comportements de non-respect, harcèlement, violence...



## 7. COMMUNICATION

### Objectifs :

- Renforcer la cohésion interne et améliorer les relations entre les départements.
- Assurer une circulation efficace de l'information à tous les niveaux hiérarchiques.
- Valoriser les réussites et les bonnes pratiques des employés.
- Soutenir la culture d'entreprise en diffusant les valeurs, la vision et la mission.
- Faciliter la gestion du changement et réduire les conflits par la transparence.

### Messages clés :

- Mission, vision et valeurs de l'entreprise.
- Performances ESG (Environnemental, Social, Gouvernance).
- Reconnaissance des employés et initiatives de bien-être.
- Engagement envers les communautés locales et gestion des plaintes.



### **Engagement :**

Promouvoir un climat social positif, garantir la transparence, et encourager la participation active de tous les employés.



### **8. Ethique et Déontologie**

Par sa conduite et son comportement, chaque intervenant reflète les valeurs et les principes de la Société AGUA Services d'Assainissement. Il est appelé à agir avec intégrité, bonne foi et professionnalisme, en assumant avec sérieux les responsabilités qui lui sont confiées.



**Harcèlement sexuel :** La société AGUA veille à offrir à tous ses employés un environnement de travail sûr et respectueux, basé sur l'équité et la dignité. Chacun a le droit de travailler sans

harcèlement ni intimidation. Aucune forme de violence ou de harcèlement, y compris sexuel, ne sera tolérée, et cela concerne aussi nos fournisseurs et clients.

**Éthique sociale et non-discrimination :** AGUA interdit strictement toute forme de travail des enfants et de travail forcé ou obligatoire.

La société garantit l'égalité des chances et de traitement, ainsi que le respect de la liberté d'association, sans aucune discrimination fondée notamment sur le genre, l'origine, la religion, l'opinion ou la situation sociale.

Tout propos ou comportement raciste, régionaliste, discriminatoire ou diffamatoire est strictement interdit.

**Conflit d'intérêt :** Chacun doit éviter tout conflit d'intérêts et agir toujours dans le meilleur intérêt de la société.

**Éthique professionnelle :** Chacun doit agir avec honnêteté, respect et responsabilité, en conformité avec les règles et les valeurs de l'entreprise.

**Cadeaux / Gratuité /Faveur :** Dans le cadre de nos activités, l'offre ou l'acceptation de cadeaux, repas, hébergements, divertissements ou autres avantages n'est permise que si : Leur valeur est raisonnable et identifiable, Ils ne sont pas excessifs, Ils ne visent pas à influencer une décision professionnelle.

**LUTTE CONTRE LA CORRUPTION :** AGUA Services d'Assainissement adopte une tolérance zéro à l'égard de :

- La corruption
- Le trafic d'influence
- Les commissions illicites
- Les paiements de facilitation

Toute tentative de corruption doit être immédiatement signalée.



### **9. Utilisation des ressources et des biens de la société:**

- Chaque collaborateur veille à préserver les actifs de l'entreprise et à les utiliser de manière raisonnable, conformément aux règles d'usage qui lui ont été communiquées.
- Les actifs incluent: Les biens matériels (meubles, locaux, équipements), Les idées, savoir-faire et données développés ou accessibles dans le cadre des fonctions,
- Toute information ou donnée liée à l'activité de l'entreprise

**Confidentialité :** La confidentialité est un devoir fondamental, notamment pour protéger les intérêts de nos clients, de nos collaborateurs et du notre Société.

Aucun collaborateur ne doit divulguer à l'extérieur des informations confidentielles obtenues dans le cadre de ses fonctions.

Les informations confidentielles ne doivent être partagées qu'avec les collaborateurs autorisés à en prendre connaissance.



**Propriété intellectuelle :** L'image de marque et la propriété intellectuelle de la société AGUA sont des actifs précieux.

Toute création réalisée par un collaborateur dans le cadre de son emploi ou avec les ressources de l'entreprise appartient exclusivement à AGUA.

Exemples : documentation, logiciels, matériel, et toute autre œuvre intellectuelle.



## **10. Mécanisme de plainte**

La société AGUA met en place un mécanisme de plainte confidentiel et facilement accessible, destiné à garantir le respect du Code de conduite et d'éthique

**Accessibilité :** Le mécanisme est facilement accessible à tous les employés, victimes ou témoins.

Les canaux de signalement (email, téléphone, boîte à suggestions, plateforme en ligne, etc.) sont clairement communiqués.

**Confidentialité :** Toutes les plaintes sont traitées de manière strictement confidentielle.

L'identité du plaignant est protégée pour éviter tout risque de représailles

**Investigation équitable :** Chaque plainte fait l'objet d'une enquête impartiale et objective.

Les faits sont examinés de manière rigoureuse pour assurer une prise de décision juste

**Suivi et résolution :** Un suivi transparent est assuré jusqu'à la résolution de la plainte.

Des mesures correctives sont appliquées pour prévenir toute récurrence et protéger les personnes concernées.



## **11. SANCTIONS DISCIPLINAIRES**

Tout manquement au présent code peut entraîner :

- Des mesures disciplinaires
- Des sanctions prévues par la réglementation interne
- Des poursuites judiciaires si nécessaire

## **12. Conclusion**

Le présent Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES) constitue le cadre opérationnel de référence d'AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT pour la gestion intégrée et continue des enjeux environnementaux et sociaux tout au long de la durée de vie de la concession du Lot 1 Tunis Nord.

Sur le plan opérationnel, le SGES représente bien plus qu'un ensemble de documents contractuels. Il incarne une démarche structurée et cohérente reposant sur plusieurs piliers indissociables :

- **L'identification et la gestion des risques et impacts E&S** : à travers une évaluation rigoureuse des impacts environnementaux et sociaux des activités de la concession, le SGES permet d'anticiper les risques, de définir des mesures d'atténuation proportionnées et de prévenir toute atteinte à l'environnement, à la santé publique et au cadre de vie des communautés riveraines ;
- **Un programme d'actions préventives et correctives** : le SGES traduit les engagements E&S en plans d'action opérationnels couvrant la prévention de la pollution, la gestion des déchets, la sécurité au travail, la gestion des situations d'urgence, la lutte contre les VBG/EAS/HS et la mobilisation des parties prenantes, avec des responsabilités clairement assignées et des échéances définies ;
- **Le renforcement des capacités institutionnelles** : le SGES engage le concessionnaire dans une démarche continue de formation, de sensibilisation et de montée en compétences de l'ensemble du personnel, des sous-traitants et des entreprises extérieures, afin de garantir une mise en œuvre efficace et durable des engagements E&S ;
- **La mobilisation et l'engagement des parties prenantes** : à travers le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) et son plan de communication, le SGES garantit un dialogue structuré, transparent et inclusif avec l'ensemble des acteurs concernés — communautés riveraines, autorités locales, travailleurs, groupes vulnérables — tout au long du cycle du projet ;
- **Un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) efficace** : accessible à tous, confidentiel et sans représailles, le MGP constitue le canal privilégié de recueil et de traitement des préoccupations des parties prenantes, garantissant une réponse rapide, équitable et traçable à chaque signalement ;
- **La divulgation continue de l'information aux communautés affectées** : conformément aux exigences de la NP1 de la SFI et aux recommandations du manuel IFC, le SGES prévoit une communication proactive, régulière et adaptée vers les communautés riveraines, incluant le partage accessible des résultats du suivi environnemental, des bilans d'activité et des actions correctives engagées ;
- **Un système de suivi-évaluation et d'amélioration continue** : le SGES s'appuie sur un dispositif structuré d'indicateurs de performance, d'audits périodiques, de revues de direction et de retours d'expérience, permettant de mesurer l'efficacité des mesures mises en œuvre, de détecter les écarts et d'ajuster en permanence les pratiques dans une logique de progrès continu.

Par cette approche intégrée, AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT s'engage à faire du SGES un outil vivant, évolutif et ancré dans la réalité opérationnelle de la concession, au service de la performance environnementale et sociale du projet, de la confiance des parties prenantes et de la durabilité du service public d'assainissement du Lot 1 Tunis Nord.

**Annexe 18 : Registre de Transport des Déchets Non Dangereux De la STEP/SP de : ..... vers le centre de  
Traitement / Élimination Finale**

Date	Heure	Quantité(Tonnes / m <sup>3</sup> / unités)	Nom de l'Entreprise de transport	Numéro du véhicule	Destination (centre de traitement / élimination)	Nom et signature du chauffeur	Nom et signature du Chef de la STEP

## Annexe 19 : Formulaire de Suivi des Consommations d'Énergie

Nom de la Société Prestataire (SP) : .....

Nom de la Station d'Épuration (STEP) : .....

### 1. Suivi de la Consommation Énergétique

Poste de consommation	Nature de l'énergie	Quantité consommée (unité)	Observations
Ouvrage d'assainissement	Électrique		
	Gasoil		
	Autre (à préciser)		
Parc roulant	Essence		
	Gasoil		
Locaux et autres équipements	Électrique		
	Autre (à préciser)		
Total général (toutes sources)			


### 2. Évaluation de l'Efficiace Énergétique (à renseigner par le responsable environnemental)

- Consommation énergétique spécifique (kWh/m<sup>3</sup> d'eaux usées traitées) : .....
- Évolution par rapport à la période précédente :  En hausse  En baisse  Stable
- Commentaires sur les écarts ou anomalies constatées :  
.....  
.....

### 3. Validation

Fonction	Nom et signature	Date
<i>Chef de la STEP</i>	.....	...../...../.....
<i>Directeur technique</i>	.....	...../...../.....

**Annexe 20 : Fiches des données de sécurité des matières présentes sur site**

		Page: 1
<b>SAFETY DATA SHEET</b>		Revision Date: 31.05.2022
		Print Date: 24.12.2022
		SDS Number: R1201062
Zetag™ 8165 FLOCCULANT ™ Trademark, Solenis or its subsidiaries or affiliates, registered in various countries 931710		Version: 3.1

Conforms to EU Regulation 1907/2006/EC as amended.

## SECTION 1: Identification of the substance/mixture and of the company/undertaking

### 1.1 Product identifier

Trade name : Zetag™ 8165  
FLOCCULANT  
™ Trademark, Solenis or its subsidiaries or affiliates,  
registered in various countries

### 1.2 Relevant identified uses of the substance or mixture and uses advised against

Use of the Substance/Mixture : Flocculating agent

<b>1.3 Details of the supplier of the safety data sheet</b> Solenis Pesetastraat 62 2991 XT Barendrecht Netherlands  Solenis UK Industries Limited P. O. Box 38, Cleckheaton Rd, Low Moor, Bradford, BD12 0JZ, United Kingdom  <b>E-mail address of person responsible for the SDS:</b> EHSProductSafetyTeam@solenis.com  <b>Product Information</b> Contact your local Solenis representative	<b>1.4 Emergency telephone number</b> +1-302-502-0991 , or contact your local emergency telephone number at 112
---	---

## SECTION 2: Hazards identification

### 2.1 Classification of the substance or mixture


**Classification (REGULATION (EC) No 1272/2008)**

Not a hazardous substance or mixture.

### 2.2 Label elements

**Labelling (REGULATION (EC) No 1272/2008)**

Not a hazardous substance or mixture.

		Page: 2
<b>SAFETY DATA SHEET</b>		Revision Date: 31.05.2022
		Print Date: 24.12.2022
		SDS Number: R1201062
<b>Zetag™ 8165 FLOCCULANT</b> ™ Trademark, Solenis or its subsidiaries or affiliates, registered in various countries 931710		Version: 3.1

#### Additional Labelling

EUH210 Safety data sheet available on request.

#### 2.3 Other hazards

This substance/mixture contains no components considered to be either persistent, bioaccumulative and toxic (PBT), or very persistent and very bioaccumulative (vPvB) at levels of 0.1% or higher.

Ecological information: The substance/mixture does not contain components considered to have endocrine disrupting properties according to REACH Article 57(f) or Commission Delegated regulation (EU) 2017/2100 or Commission Regulation (EU) 2018/605 at levels of 0.1% or higher.

Toxicological information: The substance/mixture does not contain components considered to have endocrine disrupting properties according to REACH Article 57(f) or Commission Delegated regulation (EU) 2017/2100 or Commission Regulation (EU) 2018/605 at levels of 0.1% or higher.

Material can create slippery conditions.

### SECTION 3: Composition/information on ingredients

#### 3.2 Mixtures

##### Components


Chemical name	CAS-No. EC-No. Index-No. Registration number	Classification	Concentration (% w/w)
adipic acid	124-04-9 204-673-3 01-2119457561-38- xxxx	Eye Irrit. 2; H319	>= 2,5 - < 5

For explanation of abbreviations see section 16.

### SECTION 4: First aid measures

#### 4.1 Description of first aid measures

- General advice : No hazards which require special first aid measures.
- If inhaled : If breathed in, move person into fresh air.  
If unconscious, place in recovery position and seek medical advice.  
If symptoms persist, call a physician.
- In case of skin contact : First aid is not normally required. However, it is recommended that exposed areas be cleaned by washing with soap and water.
- In case of eye contact : Remove contact lenses.  
Protect unharmed eye.

		Page: 3
<b>SAFETY DATA SHEET</b>		Revision Date: 31.05.2022
		Print Date: 24.12.2022
		SDS Number: R1201062
<b>Zetag™ 8165 FLOCCULANT</b> ™ Trademark, Solenis or its subsidiaries or affiliates, registered in various countries 931710		Version: 3.1

If swallowed : Do not give milk or alcoholic beverages.  
 Never give anything by mouth to an unconscious person.  
 If symptoms persist, call a physician.

#### 4.2 Most important symptoms and effects, both acute and delayed

Symptoms : Signs and symptoms of exposure to this material through breathing, swallowing, and/or passage of the material through the skin may include:  
 stomach or intestinal upset (nausea, vomiting, diarrhea)  
 irritation (nose, throat, airways)

#### 4.3 Indication of any immediate medical attention and special treatment needed

Treatment : No hazards which require special first aid measures.

---

### SECTION 5: Firefighting measures

#### 5.1 Extinguishing media

Suitable extinguishing media : Use extinguishing measures that are appropriate to local circumstances and the surrounding environment.  
 Water spray  
 Foam

#### 5.2 Special hazards arising from the substance or mixture

Specific hazards during firefighting : Do not allow run-off from fire fighting to enter drains or water courses.


Hazardous combustion products : Carbon monoxide  
 Carbon dioxide (CO<sub>2</sub>)  
 Nitrogen oxides (NO<sub>x</sub>)  
 Hydrocarbons

#### 5.3 Advice for firefighters

Special protective equipment for firefighters : In the event of fire, wear self-contained breathing apparatus.

Specific extinguishing methods : Product is compatible with standard fire-fighting agents.

Further information : Material can create slippery conditions.  
 Water may cause extremely slippery conditions.  
 Fire residues and contaminated fire extinguishing water must be disposed of in accordance with local regulations.

		Page: 4
<b>SAFETY DATA SHEET</b>		Revision Date: 31.05.2022
		Print Date: 24.12.2022
		SDS Number: R1201062
Zetag™ 8165 FLOCCULANT ™ Trademark, Solenis or its subsidiaries or affiliates, registered in various countries 931710		Version: 3.1

---

## SECTION 6: Accidental release measures

### 6.1 Personal precautions, protective equipment and emergency procedures

- Personal precautions : Material can create slippery conditions.  
Avoid dust formation.  
Avoid breathing dust.  
Persons not wearing protective equipment should be excluded from area of spill until clean-up has been completed.  
Comply with all applicable federal, state, and local regulations.

### 6.2 Environmental precautions

- Environmental precautions : Prevent product from entering drains.  
Prevent further leakage or spillage if safe to do so.  
If the product contaminates rivers and lakes or drains inform respective authorities.

### 6.3 Methods and material for containment and cleaning up

- Methods for cleaning up : For small spills, quickly contain and remove the spilled material using absorbent pads, socks, kitty litter, sawdust etc, then appropriately dispose. Do not leave absorbents to sit overnight, as they will become hard and difficult to remove. The remaining residue or film can be treated with dilute caustic (2%) or dilute liquid bleach (2–5%), allowed to soak for up to one hour, and clean with warm water (between 49C – 54C (120F – 130 F)) or flushed to a sewer using high volumes of water taking into account local guidelines.  
Pick up and arrange disposal without creating dust.  
Keep in suitable, closed containers for disposal.

### 6.4 Reference to other sections


For further information see Section 8 and Section 13 of the safety data sheet.

---

## SECTION 7: Handling and storage

### 7.1 Precautions for safe handling

- Advice on safe handling : Avoid spillage on floor as the product can become very slippery.  
Avoid dust formation.  
Smoking, eating and drinking should be prohibited in the application area.  
For personal protection see section 8.
- Advice on protection against fire and explosion : Take measures to prevent the build up of electrostatic charge.  
Provide appropriate exhaust ventilation at places where dust is formed.
- Hygiene measures : Avoid breathing dust.

		Page: 5
<b>SAFETY DATA SHEET</b>		Revision Date: 31.05.2022
		Print Date: 24.12.2022
		SDS Number: R1201062
<b>Zetag™ 8165 FLOCCULANT</b> ™ Trademark, Solenis or its subsidiaries or affiliates, registered in various countries 931710		Version: 3.1

### 7.2 Conditions for safe storage, including any incompatibilities

Requirements for storage areas and containers	:	Containers which are opened must be carefully resealed and kept upright to prevent leakage. Electrical installations / working materials must comply with the technological safety standards.
Advice on common storage	:	No materials to be especially mentioned.
Further information on storage stability	:	Keep in a dry place. No decomposition if stored and applied as directed.
Recommended storage temperature	:	5 - 35 °C

### 7.3 Specific end use(s)

Specific use(s)	:	No data available
-----------------	---	-------------------


## SECTION 8: Exposure controls/personal protection

### 8.1 Control parameters

Contains no substances with occupational exposure limit values.

#### Derived No Effect Level (DNEL) according to Regulation (EC) No. 1907/2006:

Substance name	End Use	Exposure routes	Potential health effects	Value
ADIPIC ACID	Workers	Inhalation	Long-term systemic effects	264 mg/m <sup>3</sup>
Remarks:	Repeated dose toxicity			
	Workers	Inhalation	Systemic, short-term	264 mg/m <sup>3</sup>
Remarks:	Repeated dose toxicity			
	Workers	Inhalation	Long-term local effects	5 mg/m <sup>3</sup>
Remarks:	respiratory tract irritation			
	Workers	Inhalation	Local, short-term	5 mg/m <sup>3</sup>
Remarks:	respiratory tract irritation			
	Workers	Dermal	Long-term systemic effects	38 mg/kg
Remarks:	Repeated dose toxicity			
	Workers	Dermal	Systemic, short-term	38 mg/kg
Remarks:	Repeated dose toxicity			
	General population	Inhalation	Long-term systemic effects	65 mg/m <sup>3</sup>
Remarks:	Repeated dose toxicity			
	General population	Inhalation	Systemic, short-term	65 mg/m <sup>3</sup>
Remarks:	Repeated dose toxicity			
	General population	Dermal	Long-term systemic effects	19 mg/kg

		Page: 6
<b>SAFETY DATA SHEET</b>		Revision Date: 31.05.2022
		Print Date: 24.12.2022
		SDS Number: R1201062
Zetag™ 8165 FLOCCULANT ™ Trademark, Solenis or its subsidiaries or affiliates, registered in various countries 931710		Version: 3.1

Remarks:	Repeated dose toxicity			
	General population	Dermal	Systemic, short-term	19 mg/kg
Remarks:	Repeated dose toxicity			
	General population	Oral	Long-term systemic effects	19 mg/kg
Remarks:	Repeated dose toxicity			
	General population	Oral	Systemic, short-term	19 mg/kg
Remarks:	Repeated dose toxicity			

## 8.2 Exposure controls

### Engineering measures

Provide appropriate exhaust ventilation at places where dust is formed. General room ventilation should be adequate for normal conditions of use. However, if unusual operating conditions exist, provide sufficient mechanical (general and/or local exhaust) ventilation to maintain exposure below exposure guidelines (if applicable) or below levels that cause known, suspected or apparent adverse effects.

### Personal protective equipment


- Eye protection : Safety glasses
- Skin and body protection : Wear as appropriate:  
Safety shoes  
Wear resistant gloves (consult your safety equipment supplier).
- Respiratory protection : No personal respiratory protective equipment normally required.

---

## SECTION 9: Physical and chemical properties

### 9.1 Information on basic physical and chemical properties

- Physical state : powder
- Colour : white, light yellow
- Odour : odourless
- Odour Threshold : No data available
- Melting point/freezing point : No data available
- Boiling point/boiling range : Not applicable
- Flammability : not readily ignited
- Upper explosion limit / Upper : No data available

	Page: 7
	<b>SAFETY DATA SHEET</b>
	Revision Date: 31.05.2022
	Print Date: 24.12.2022
	SDS Number: R1201062
Zetag™ 8165 FLOCCULANT ™ Trademark, Solenis or its subsidiaries or affiliates, registered in various countries 931710	Version: 3.1

#### flammability limit

Lower explosion limit / Lower flammability limit : No data available

Flash point : does not flash

Decomposition temperature : No data available

pH : 3,5 - 4,5  
Concentration: 10 g/l

#### Viscosity

Viscosity, dynamic : Not applicable

Viscosity, kinematic : No data available

#### Solubility(ies)

Water solubility : Forms a viscous solution.

Solubility in other solvents : No data available

Partition coefficient: n-octanol/water : No data available

Vapour pressure : not determined

Relative density : No data available

Density : Not applicable

Relative vapour density : No data available

#### 9.2 Other information

Explosives : Not explosive

Oxidizing properties : not fire-propagating

Flammability (liquids) : Will not burn

Self-ignition : No data available


Evaporation rate : No data available

---

### SECTION 10: Stability and reactivity

#### 10.1 Reactivity

No decomposition if stored and applied as directed.

		Page: 8
<b>SAFETY DATA SHEET</b>		Revision Date: 31.05.2022
		Print Date: 24.12.2022
		SDS Number: R1201062
Zetag™ 8165 FLOCCULANT ™ Trademark, Solenis or its subsidiaries or affiliates, registered in various countries 931710		Version: 3.1

**10.2 Chemical stability**

Stable under recommended storage conditions.

**10.3 Possibility of hazardous reactions**

Hazardous reactions : Product will not undergo hazardous polymerization.

**10.4 Conditions to avoid**

Conditions to avoid : Heat, flames and sparks.

Keep away from heat, flame, sparks and other ignition sources.

**10.5 Incompatible materials**

Materials to avoid : strong alkalis  
Strong oxidizing agents

**10.6 Hazardous decomposition products**

Hazardous decomposition products : Carbon monoxide  
Carbon dioxide (CO<sub>2</sub>)  
Nitrogen oxides (NO<sub>x</sub>)  
Hydrocarbons

**SECTION 11: Toxicological information****11.1 Information on hazard classes as defined in Regulation (EC) No 1272/2008****Acute toxicity**

Not classified based on available information.

**Product:**


Acute oral toxicity : LD50 (Rat): > 5.000 mg/kg  
Method: Acute toxicity estimate

**Components:****adipic acid:**

Acute oral toxicity : LD50 (Rat): 5.560 mg/kg

Acute inhalation toxicity : LC 50 (Rat): > 7,7 mg/l  
Exposure time: 4 h  
Test atmosphere: dust/mist  
Assessment: No adverse effect has been observed in acute inhalation toxicity tests.

Acute dermal toxicity : LD50 (Rabbit): > 7.940 mg/kg

		Page: 9
<b>SAFETY DATA SHEET</b>		Revision Date: 31.05.2022
		Print Date: 24.12.2022
		SDS Number: R1201062
Zetag™ 8165 FLOCCULANT ™ Trademark, Solenis or its subsidiaries or affiliates, registered in various countries 931710		Version: 3.1

**Skin corrosion/irritation**

Not classified based on available information.

**Product:**

Species : Rabbit  
Method : OECD Test Guideline 404  
Result : No skin irritation

**Components:****adipic acid:**

Result : Mildly irritating to skin

**Serious eye damage/eye irritation**

Not classified based on available information.

**Product:**

Species : Rabbit  
Result : No eye irritation

Remarks : Unlikely to cause eye irritation or injury.  
Product dust may be irritating to eyes, skin and respiratory system.

**Components:****adipic acid:**

Result : Severely irritating to eyes

**Respiratory or skin sensitisation****Skin sensitisation**

Not classified based on available information.

**Respiratory sensitisation**

Not classified based on available information.

**Germ cell mutagenicity**

Not classified based on available information.

**Carcinogenicity**

Not classified based on available information.

**Reproductive toxicity**


Not classified based on available information.

**STOT - single exposure**

Not classified based on available information.

**STOT - repeated exposure**

Not classified based on available information.

		Page: 10
<b>SAFETY DATA SHEET</b>		Revision Date: 31.05.2022
		Print Date: 24.12.2022
		SDS Number: R1201062
Zetag™ 8165 FLOCCULANT ™ Trademark, Solenis or its subsidiaries or affiliates, registered in various countries 931710		Version: 3.1

**Aspiration toxicity**

Not classified based on available information.

**11.2 Information on other hazards****Endocrine disrupting properties****Product:**

Assessment : The substance/mixture does not contain components considered to have endocrine disrupting properties according to REACH Article 57(f) or Commission Delegated regulation (EU) 2017/2100 or Commission Regulation (EU) 2018/605 at levels of 0.1% or higher.

**Further information****Product:**

Remarks : No data available

**SECTION 12: Ecological information****12.1 Toxicity****Product:**

Toxicity to fish : LC50 (Fish): > 1 - 100 mg/l  
Exposure time: 96 h  
Test Type: static test

Toxicity to daphnia and other aquatic invertebrates : EC50 (Daphnia (water flea)): > 10 - 100 mg/l  
Exposure time: 48 h

**Components:****adipic acid:**


Toxicity to fish : LC50 (Pimephales promelas (fathead minnow)): 97 mg/l  
Exposure time: 96 h  
Method: Static  
Remarks: Mortality

LC50 (Danio rerio (zebra fish)): 1.000 mg/l  
Exposure time: 96 h

Toxicity to daphnia and other aquatic invertebrates : EC50 (Daphnia magna (Water flea)): 85,6 mg/l  
Exposure time: 48 h

**12.2 Persistence and degradability****Product:**

Biodegradability : Result: Readily biodegradable.  
Remarks: At natural pHs (>6), the polymer degrades due to

	Page: 11
<b>SAFETY DATA SHEET</b>	Revision Date: 31.05.2022
	Print Date: 24.12.2022
	SDS Number: R1201062
Zetag™ 8165 FLOCCULANT ™ Trademark, Solenis or its subsidiaries or affiliates, registered in various countries 931710	Version: 3.1

the hydrolysis to more than 70% in 28 days.

**Components:**

**adipic acid:**

Biodegradability : Result: Readily biodegradable.

**12.3 Bioaccumulative potential**

**Product:**

Bioaccumulation :

Remarks: The bioaccumulation potential cannot be determined.

**Components:**

**adipic acid:**

Partition coefficient: n-octanol/water : log Pow: 0,08

**12.4 Mobility in soil**

**Product:**

Stability in soil : Remarks: Adsorbs on soil.

**12.5 Results of PBT and vPvB assessment**

**Product:**

Assessment : This substance/mixture contains no components considered to be either persistent, bioaccumulative and toxic (PBT), or very persistent and very bioaccumulative (vPvB) at levels of 0.1% or higher..

**12.6 Endocrine disrupting properties**


**Product:**

Assessment : The substance/mixture does not contain components considered to have endocrine disrupting properties according to REACH Article 57(f) or Commission Delegated regulation (EU) 2017/2100 or Commission Regulation (EU) 2018/605 at levels of 0.1% or higher.

**12.7 Other adverse effects**

**Product:**

Additional ecological information : An environmental hazard cannot be excluded in the event of unprofessional handling or disposal.  
Toxic to aquatic life.

	Page: 12
<b>SAFETY DATA SHEET</b>	Revision Date: 31.05.2022
	Print Date: 24.12.2022
	SDS Number: R1201062
Zetag™ 8165 FLOCCULANT ™ Trademark, Solenis or its subsidiaries or affiliates, registered in various countries 931710	Version: 3.1

---

## SECTION 13: Disposal considerations

### 13.1 Waste treatment methods

- Product : The product should not be allowed to enter drains, water courses or the soil.
- Dispose of in accordance with local regulations.
- Contaminated packaging : Empty remaining contents.  
Dispose of as unused product.  
Empty containers should be taken to an approved waste handling site for recycling or disposal.

---

## SECTION 14: Transport information

### 14.1 UN number or ID number

ADR: Not dangerous goods

ADN: Not dangerous goods

RID: Not dangerous goods

IMDG-Code: Not dangerous goods

IATA-DGR: Not dangerous goods

### 14.2 UN proper shipping name

ADR: Not dangerous goods

ADN: Not dangerous goods

RID: Not dangerous goods

IMDG-Code: Not dangerous goods

IATA-DGR: Not dangerous goods

### 14.3 Transport hazard class(es)

ADR: Not dangerous goods

ADN: Not dangerous goods

RID: Not dangerous goods


IMDG-Code: Not dangerous goods

IATA-DGR: Not dangerous goods

### 14.4 Packing group

ADR: Not dangerous goods

ADN: Not dangerous goods

		Page: 13
<b>SAFETY DATA SHEET</b>		Revision Date: 31.05.2022
		Print Date: 24.12.2022
		SDS Number: R1201062
Zetag™ 8165 FLOCCULANT ™ Trademark, Solenis or its subsidiaries or affiliates, registered in various countries 931710		Version: 3.1

**RID:** Not dangerous goods  
**IMDG-Code:** Not dangerous goods  
**IATA-DGR:** Not dangerous goods

#### 14.5 Environmental hazards

**ADR:** Not applicable  
**ADN:** Not applicable  
**RID:** Not applicable  
**IMDG-Code:** Not applicable  
**IATA-DGR:** Not applicable

#### 14.6 Special precautions for user

The transport classification(s) provided herein are for informational purposes only, and solely based upon the properties of the unpackaged material as it is described within this Safety Data Sheet. Transportation classifications may vary by mode of transportation, package sizes, and variations in regional or country regulations.

#### 14.7 Maritime transport in bulk according to IMO instruments

Not applicable for product as supplied.


Dangerous goods descriptions (if indicated above) may not reflect quantity, end-use or region-specific exceptions that can be applied. Consult shipping documents for descriptions that are specific to the shipment.

---

### SECTION 15: Regulatory information

#### 15.1 Safety, health and environmental regulations/legislation specific for the substance or mixture

REACH - Restrictions on the manufacture, placing on the market and use of certain dangerous substances, mixtures and articles (Annex XVII)	: Not applicable
REACH - Candidate List of Substances of Very High Concern for Authorisation (Article 59).	: Not applicable
REACH - List of substances subject to authorisation (Annex XIV)	: Not applicable
Regulation (EC) No 1005/2009 on substances that deplete the ozone layer	: Not applicable
Regulation (EU) 2019/1021 on persistent organic pollutants (recast)	: Not applicable
UK REACH List of substances subject to authorisation (Annex XIV)	: Not applicable
Regulation (EC) No 649/2012 of the European	: Not applicable

		Page: 14
<b>SAFETY DATA SHEET</b>		Revision Date: 31.05.2022
		Print Date: 24.12.2022
		SDS Number: R1201062
Zetag™ 8165 FLOCCULANT ™ Trademark, Solenis or its subsidiaries or affiliates, registered in various countries 931710		Version: 3.1

Parliament and the Council concerning the export and import of dangerous chemicals

Seveso III: Directive 2012/18/EU of the European Parliament and of the Council on the control of major-accident hazards involving dangerous substances.

Not applicable

**Other regulations:**

Take note of Directive 92/85/EEC regarding maternity protection or stricter national regulations, where applicable.

**The components of this product are reported in the following inventories:**

NZIoC	: On the inventory, or in compliance with the inventory
TSCA	: All substances listed as active on the TSCA inventory
AIIC	: All components are listed on the inventory, regulatory obligations/restrictions apply
DSL	: All components of this product are on the Canadian DSL
ENCS	: On the inventory, or in compliance with the inventory
KECI	: On the inventory, or in compliance with the inventory
IECSC	: On the inventory, or in compliance with the inventory
PICCS	: On the inventory, or in compliance with the inventory
TCSI	: On the inventory, or in compliance with the inventory

**15.2 Chemical safety assessment**

No data available

**SECTION 16: Other information**

**Further information**


Revision Date: 31.05.2022

**Full text of H-Statements**

H319 : Causes serious eye irritation.

**Full text of other abbreviations**

Eye Irrit. : Eye irritation

		Page: 15
<b>SAFETY DATA SHEET</b>		Revision Date: 31.05.2022
		Print Date: 24.12.2022
		SDS Number: R1201062
<b>Zetag™ 8165 FLOCCULANT</b> ™ Trademark, Solenis or its subsidiaries or affiliates, registered in various countries 931710		Version: 3.1

ADN - European Agreement concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Inland Waterways; ADR - Agreement concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Road; AIIC - Australian Inventory of Industrial Chemicals; ASTM - American Society for the Testing of Materials; bw - Body weight; CLP - Classification Labelling Packaging Regulation; Regulation (EC) No 1272/2008; CMR - Carcinogen, Mutagen or Reproductive Toxicant; DIN - Standard of the German Institute for Standardisation; DSL - Domestic Substances List (Canada); ECHA - European Chemicals Agency; EC-Number - European Community number; ECx - Concentration associated with x% response; ELx - Loading rate associated with x% response; EmS - Emergency Schedule; ENCS - Existing and New Chemical Substances (Japan); ErCx - Concentration associated with x% growth rate response; GHS - Globally Harmonized System; GLP - Good Laboratory Practice; IARC - International Agency for Research on Cancer; IATA - International Air Transport Association; IBC - International Code for the Construction and Equipment of Ships carrying Dangerous Chemicals in Bulk; IC50 - Half maximal inhibitory concentration; ICAO - International Civil Aviation Organization; IECSC - Inventory of Existing Chemical Substances in China; IMDG - International Maritime Dangerous Goods; IMO - International Maritime Organization; ISHL - Industrial Safety and Health Law (Japan); ISO - International Organisation for Standardization; KECI - Korea Existing Chemicals Inventory; LC50 - Lethal Concentration to 50 % of a test population; LD50 - Lethal Dose to 50% of a test population (Median Lethal Dose); MARPOL - International Convention for the Prevention of Pollution from Ships; n.o.s. - Not Otherwise Specified; NO(A)EC - No Observed (Adverse) Effect Concentration; NO(A)EL - No Observed (Adverse) Effect Level; NOELR - No Observable Effect Loading Rate; NZIoC - New Zealand Inventory of Chemicals; OECD - Organization for Economic Co-operation and Development; OPPTS - Office of Chemical Safety and Pollution Prevention; PBT - Persistent, Bioaccumulative and Toxic substance; PICCS - Philippines Inventory of Chemicals and Chemical Substances; (Q)SAR - (Quantitative) Structure Activity Relationship; REACH - Regulation (EC) No 1907/2006 of the European Parliament and of the Council concerning the Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals; RID - Regulations concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Rail; SADT - Self-Accelerating Decomposition Temperature; SDS - Safety Data Sheet; SVHC - Substance of Very High Concern; TCSI - Taiwan Chemical Substance Inventory; TECl - Thailand Existing Chemicals Inventory; TRGS - Technical Rule for Hazardous Substances; TSCA - Toxic Substances Control Act (United States); UN - United Nations; vPvB - Very Persistent and Very Bioaccumulative

#### Sources of key data used to compile the Safety Data Sheet

Key literature references and sources of data

SOLENIS Internal data

SOLENIS internal data including own and sponsored test reports

The UNECE administers regional agreements implementing harmonised classification for labelling (GHS) and transport.

The information provided in this Safety Data Sheet is correct to the best of our knowledge, information and belief at the date of its publication. The information given is designed only as a guidance for safe handling, use, processing, storage, transportation, disposal and release and is not to be considered a warranty or quality specification. The information relates only to the specific material designated and may not be valid for such material used in combination with any other materials or in any process, unless specified in the text. This SDS has been prepared by the Solenis Environmental Health and Safety Department.

GB / EN



# FICHE DE DONNÉES DE SÉCURITÉ

Fiche de données de sécurité conforme au Règlement (CE) n° 1907/2006 (REACH)

Date d'émission 31-01-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.5

## Rubrique 1 : IDENTIFICATION DE LA SUBSTANCE/DU MÉLANGE ET DE LA SOCIÉTÉ/L'ENTREPRISE

### 1.1. Identificateur de produit

**Codes produit** LCK338-1  
**Nom du produit** LCK 338 LatoN, cuve d'analyse; 1/4  
**Identifiant de formule unique (UFI)** TMR4-DFEX-080N-SQG5

### 1.2. Utilisations identifiées pertinentes de la substance ou du mélange et utilisations déconseillées

**Utilisation recommandée** Analyse de l'eau.  
**Utilisations déconseillées** Utilisation par les consommateurs

### 1.3. Renseignements concernant le fournisseur de la fiche de données de sécurité

**Fournisseur**  
 HACH LANGE FRANCE S.A.S.  
 8, mail Barthélémy Thimonnier  
 F-77185 Lognes  
 Tél. +33 (0) 169 67 34 96  
 info-fr@hach.com

HACH LANGE NV/SA  
 Venecoweg 19  
 B-9810 Nazareth  
 Tél. +32 (0)15 42 35 00  
 info-benelux@hach.com

HACH LANGE  
 Rorschacherstrasse 30 a  
 CH-9424 Rheineck  
 Tel. +41 (0)848 55 66 99  
 info-ch@hach.com

### 1.4. Numéro d'appel d'urgence

F: ORFILA (INRS) : + 33 (0)1 45 42 59 59  
 B: Chemtrec +32 2 808 32 37  
 070 245 245 (Centre Antipoisons Belge)  
 CH: Tox Info Suisse Tel. 145 / 24 h

## Rubrique 2 : IDENTIFICATION DES DANGERS

### 2.1. Classification de la substance ou du mélange

Classification selon le règlement (CE) n° 1272/2008 [CLP]

<b>Corrosif pour les métaux</b>	Catégorie 1 - (H290)
<b>Corrosion/irritation cutanée</b>	Catégorie 1 - (H314)

FR / AGHS

Page 1 / 16

Lésions oculaires graves/irritation oculaire

Catégorie 1 - (H318)

**2.2. Éléments d'étiquetage**

Classification selon le règlement (CE) n° 1272/2008 [CLP]

Contient Acide sulfurique 60%, Acide phosphorique 33%

**Mention d'avertissement**

Danger

**Mentions de danger**

H290 - Peut être corrosif pour les métaux

H314 - Provoque de graves brûlures de la peau et de graves lésions des yeux

**Conseils de prudence**

P260 - Ne pas respirer les poussières/fumées/gaz/brouillards/vapeurs/aérosols

P280 - Porter des gants de protection/des vêtements de protection et un équipement de protection des yeux/du visage

P301 + P330 + P331 - EN CAS D'INGESTION : Rincer la bouche. NE PAS faire vomir

P303 + P361 + P353 - EN CAS DE CONTACT AVEC LA PEAU (ou les cheveux) : Enlever immédiatement tous les vêtements contaminés. Rincer la peau à l'eau [ou se doucher]

P310 - Appeler immédiatement un CENTRE ANTIPOISON ou un médecin

P305 + P351 + P338 - EN CAS DE CONTACT AVEC LES YEUX : Rincer avec précaution à l'eau pendant plusieurs minutes.

Enlever les lentilles de contact si la victime en porte et si elles peuvent être facilement enlevées. Continuer à rincer

**2.3. Autres dangers**

Aucune information disponible.

**PBT & vPvB**

Ce mélange ne contient aucune substance considérée comme persistante, bioaccumulable ou toxique (PBT)

Ce mélange ne contient aucune substance considérée comme très persistante ou très bioaccumulable (vPvB)

**Informations relatives aux perturbateurs endocriniens**

Ce produit ne contient aucun perturbateur endocrinien connu ou supposé.

**Rubrique 3 : COMPOSITION/INFORMATIONS SUR LES COMPOSANTS****3.1 Substances**

non applicable

**3.2 Mélanges**

Date d'émission 31-01-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.5

Nom chimique	CAS No. EC No. Index No.	% massique	Classification selon le règlement (CE) n° 1272/2008 [CLP]	Limite de concentration spécifique (LCS)	Facteur M	Facteur M (long terme)
Acide sulfurique	7664-93-9 231-639-5 016-020-00-8	50 - 60%	Skin Corr. 1A - H314 Eye Dam. 1 - H318	Eye Irrit. 2 :H319: 5%<=C<15% Skin Corr. 1A :H314: C>=15% Skin Irrit. 2 :H315: 5%<=C<15%	-	-
Acide phosphorique	7664-38-2 231-633-2 015-011-00-6	30 - 40%	Skin Corr. 1B - H314	Eye Irrit. 2 :H319: 10%<=C<25% Skin Corr. 1B :H314: C>=25% Skin Irrit. 2 :H315: 10%<=C<25%	-	-

Nom chimique	Numéro d'enregistrement REACH
Acide phosphorique	01-2119485924-24-xxxx
Acide sulfurique	01-2119458838-20-xxxx

**Texte intégral des phrases H et EUH : voir section 16**

Estimation de la toxicité aiguë : Aucune information disponible

## Rubrique 4 : PREMIERS SECOURS

### 4.1. Description des premiers secours

<b>Conseils généraux</b>	Présenter cette fiche de données de sécurité au médecin responsable. Consulter immédiatement un médecin.
<b>Inhalation</b>	Transporter la victime à l'air frais. En cas d'arrêt de la respiration, pratiquer la respiration artificielle. Consulter immédiatement un médecin. Ne pas pratiquer le bouche-à-bouche si la victime a ingéré ou inhalé la substance ; pratiquer la respiration artificielle à l'aide d'un masque raccordé à un insufflateur manuel muni d'une valve anti-retour, ou autre dispositif médical respiratoire approprié. Si la respiration est difficile, (le personnel formé doit) administrer de l'oxygène. Risque d'œdème pulmonaire retardé. Consulter immédiatement un médecin.
<b>Contact oculaire</b>	Rincer immédiatement et abondamment à l'eau, y compris sous les paupières, pendant au moins 15 minutes. Enlever les lentilles de contact si la victime en porte et si elles peuvent être facilement enlevées. Continuer à rincer. Maintenir l'œil grand ouvert pendant le rinçage. Ne pas frotter les zones touchées. Consulter immédiatement un médecin.
<b>Contact avec la peau</b>	Rincer immédiatement au savon et à grande eau en retirant les chaussures et vêtements contaminés. Consulter immédiatement un médecin.
<b>Ingestion</b>	Rincer la bouche. Ne jamais faire ingérer quoi que ce soit à une personne inconsciente. NE PAS faire vomir. Consulter immédiatement un médecin.
<b>Protection individuelle du personnel de premiers secours</b>	Éviter tout contact avec la peau, les yeux et les vêtements. Porter des vêtements de protection individuelle (voir chapitre 8). Vérifier que le personnel médical est conscient des matières impliquées, prend les mesures de protection individuelles appropriées et évite de

répandre la contamination. Éviter le contact direct avec la peau. Utiliser une protection pour pratiquer le bouche-à-bouche.

#### 4.2. Principaux symptômes et effets, aigus et différés

**Symptômes** Sensation de brûlure.

#### 4.3. Indication des éventuels soins médicaux immédiats et traitements particuliers nécessaires

**Note au médecin** Le produit est une matière corrosive. Ne pas effectuer de lavage gastrique, ne pas faire vomir. Vérifier l'absence de perforation stomacale ou œsophagique. Ne pas administrer d'antidote chimique. Une asphyxie due à un œdème de la glotte peut se produire. La pression artérielle peut diminuer de façon marquée, et s'accompagner de râles humides, d'expectorations mousseuses et d'une tension différentielle élevée.

### **Rubrique 5 : MESURES DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE**

#### 5.1. Moyens d'extinction

**Moyens d'extinction appropriés** Prendre des mesures d'extinction adaptées aux conditions locales et à l'environnement avoisinant.

**Moyens d'extinction inappropriés** Aucune information disponible.

#### 5.2. Dangers particuliers résultant de la substance ou du mélange

**Dangers spécifiques dus au produit chimique** Le produit provoque des brûlures des yeux, de la peau et des muqueuses. La décomposition thermique peut entraîner le dégagement de gaz et de vapeurs irritants.

**Produits de combustion dangereux** Cette matière ne brûle pas.

#### 5.3. Conseils aux pompiers

**Équipements de protection spéciaux et précautions pour les pompiers** Les pompiers doivent porter un appareil respiratoire autonome et un équipement complet de lutte contre l'incendie. Utiliser un équipement de protection individuelle.

**Informations supplémentaires** Les résidus de l'incendie et l'eau d'extinction d'incendie contaminée doivent être éliminés conformément aux réglementations locales.

### **Rubrique 6 : MESURES À PRENDRE EN CAS DE DISPERSION ACCIDENTELLE**

#### 6.1. Précautions individuelles, équipement de protection et procédures d'urgence

**Précautions individuelles** Éviter tout contact avec la peau, les yeux et les vêtements. Mettre en place une ventilation adaptée. Utiliser l'équipement de protection individuel requis. Prudence ! Matière corrosive. Évacuer le personnel vers des zones sûres. Tenir les personnes à l'écart du déversement/de la fuite et en amont du vent.

**Pour les secouristes** Utiliser les protections individuelles recommandées dans la Section 8.

#### 6.2. Précautions pour la protection de l'environnement

**Précautions pour la protection de l'environnement** Endiguer la fuite ou le déversement si cela peut être fait sans danger. Ne doit pas être rejeté dans l'environnement. Ne pas laisser pénétrer le sol/le sous-sol. Empêcher le produit de pénétrer les égouts.

#### 6.3. Méthodes et matériel de confinement et de nettoyage

**Méthodes de confinement** Endiguer la fuite ou le déversement si cela peut être fait sans danger.

Date d'émission 31-01-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.5

**Méthodes de nettoyage** Absorber avec une matière absorbante inerte (par exemple sable, gel de silice, agent liant acide, agent liant universel, sciure de bois). Recueillir par des moyens mécaniques en plaçant dans des récipients adaptés à l'élimination.

**Prévention des dangers secondaires** Nettoyer les objets et les zones contaminés en respectant à la lettre les réglementations environnementales.

#### 6.4. Référence à d'autres rubriques

**Référence à d'autres rubriques** Voir la section 8 pour plus d'informations. Voir la section 13 pour plus d'informations.

### Rubrique 7 : MANIPULATION ET STOCKAGE

#### 7.1. Précautions à prendre pour une manipulation sans danger

**Conseils relatifs à la manipulation sans danger** Manipuler conformément aux bonnes pratiques industrielles d'hygiène et de sécurité. Éviter tout contact avec la peau, les yeux et les vêtements. En cas de ventilation insuffisante, porter un appareil respiratoire approprié. Manipuler uniquement le produit en système fermé ou mettre en place une ventilation par aspiration adéquate. Ne pas manger, boire ou fumer en manipulant ce produit. Enlever les vêtements contaminés et les laver avant réutilisation.

**Remarques générales en matière d'hygiène** Porter des gants appropriés et un appareil de protection des yeux/du visage. Ne pas manger, boire ou fumer en manipulant ce produit. Il est recommandé de nettoyer régulièrement l'équipement, la zone de travail et les vêtements. Éviter tout contact avec la peau, les yeux et les vêtements. Retirer et laver les gants et vêtements contaminés, y compris leur doublure intérieure, avant réutilisation. Les vêtements de travail contaminés ne devraient pas sortir du lieu de travail. Se laver les mains avant chaque pause et immédiatement après toute manipulation du produit.

#### 7.2. Conditions d'un stockage sûr, y compris d'éventuelles incompatibilités

**Conditions de conservation** Conserver les récipients bien fermés, au sec et dans un endroit frais et bien ventilé. Protéger de l'humidité. Conserver hors de la portée des enfants. Stocker à l'écart des autres matières.

#### 7.3. Utilisation(s) finale(s) particulière(s)

**Utilisation(s) particulière(s)** Réagent de laboratoire.  
**Mesures de gestion des risques (RMM)** Les informations exigées sont incluses dans la présente Fiche de données de sécurité.

### Rubrique 8 : CONTRÔLE DE L'EXPOSITION/PROTECTION INDIVIDUELLE

#### 8.1. Paramètres de contrôle

##### Limites d'exposition

Nom chimique	Union européenne	France	Suisse	Belgique
Acide sulfurique 7664-93-9	TWA: 0.05 mg/m <sup>3</sup>	TWA: 0.05 mg/m <sup>3</sup> STEL: 3 mg/m <sup>3</sup>	TWA: 0.1 mg/m <sup>3</sup> STEL: 0.2 mg/m <sup>3</sup>	TWA: 0.2 mg/m <sup>3</sup>
Acide phosphorique 7664-38-2	TWA: 1 mg/m <sup>3</sup> STEL: 2 mg/m <sup>3</sup>	TWA: 0.2 ppm TWA: 1 mg/m <sup>3</sup> STEL: 0.5 ppm STEL: 2 mg/m <sup>3</sup>	TWA: 2 mg/m <sup>3</sup> STEL: 4 mg/m <sup>3</sup>	TWA: 1 mg/m <sup>3</sup> STEL: 2 mg/m <sup>3</sup>

Date d'émission 31-01-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.5

**Dose dérivée sans effet (DNEL) - Travailleurs**

Nom chimique	Oral(e)	Cutané(e)	Inhalation
Acide sulfurique 7664-93-9	-	-	0.05 mg/m <sup>3</sup> [5] [6] 0.1 mg/m <sup>3</sup> [5] [7]
Acide phosphorique 7664-38-2	-	3.8 mg/kg bw/day [4] [6] 134.5 mg/kg bw/day [4] [7]	13.2 mg/m <sup>3</sup> [4] [6] 948.6 mg/m <sup>3</sup> [4] [7] 1 mg/m <sup>3</sup> [5] [6] 1 mg/m <sup>3</sup> [5] [7]

[4] Effets systémiques sur la santé

[5] Effets localisés sur la santé

[6] À long terme

[7] À court terme

**Concentration prévisible sans effet (PNEC)** Aucune information disponible.

Nom chimique	Eau douce	Eau douce (libération intermittente)	Eau de mer	Eau de mer (libération intermittente)	Air
Acide sulfurique 7664-93-9	0.0025 mg/L	-	0.00025 mg/L	-	-
Acide phosphorique 7664-38-2	100 µg/L	1000 µg/L	10 µg/L	-	-

Nom chimique	Sédiments d'eau douce	Sédiments marins	Traitement des eaux usées	Terrestre	Chaîne alimentaire
Acide sulfurique 7664-93-9	0.002 mg/kg sediment dw	0.002 mg/kg sediment dw	8.8 mg/L	-	-
Acide phosphorique 7664-38-2	392 µg/kg sediment dw	39.2 µg/kg sediment dw	100 mg/L	19.7 µg/kg soil dw	4 mg/kg food

**8.2. Contrôles de l'exposition****Contrôles techniques**

Privilégier les mesures techniques et les opérations appropriées par rapport à l'utilisation d'un équipement de protection personnelle. Le type d'équipement de protection doit être sélectionné en fonction de la concentration et de la quantité de la substance dangereuse sur le lieu de travail spécifiquement considéré.

**Équipement de protection individuelle****Protection des yeux/du visage**

Lunettes de sécurité étanches. Porter des lunettes de sécurité à écrans latéraux ou des lunettes étanches.

**Protection des mains**

Porter des gants appropriés. Gants imperméables.

Gants			
Temps de contact	EPI - Matériaux des gants	Épaisseur des gants	Délai de rupture
À court terme	Porter des gants de protection en caoutchouc nitrile	0,20 mm	>30 minutes
À long terme (répétée)	Porter des gants de protection en Viton™	0,70 mm	>480 minutes

**Protection de la peau et du corps** Porter un vêtement de protection approprié. Vêtements à manches longues.

Date d'émission 31-01-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.5

<b>Protection respiratoire</b>	Mettre en place une ventilation adaptée. Aucun équipement de protection n'est nécessaire dans les conditions normales d'utilisation. En cas de dépassement des limites d'exposition ou en cas d'irritation, une ventilation et une évacuation peuvent être nécessaires. Porter un appareil respiratoire en cas d'exposition aux vapeurs/poussières/aérosols.
<b>Remarques générales en matière d'hygiène</b>	Porter des gants appropriés et un appareil de protection des yeux/du visage. Ne pas manger, boire ou fumer en manipulant ce produit. Il est recommandé de nettoyer régulièrement l'équipement, la zone de travail et les vêtements. Éviter tout contact avec la peau, les yeux et les vêtements. Retirer et laver les gants et vêtements contaminés, y compris leur doublure intérieure, avant réutilisation. Les vêtements de travail contaminés ne devraient pas sortir du lieu de travail. Se laver les mains avant chaque pause et immédiatement après toute manipulation du produit.
<b>Contrôles d'exposition liés à la protection de l'environnement</b>	Ne pas laisser pénétrer les égouts, le sol ou les étendues d'eau.

### Rubrique 9 : PROPRIÉTÉS PHYSIQUES ET CHIMIQUES

#### 9.1. Informations sur les propriétés physiques et chimiques essentielles

<b>État physique</b>	Liquide	
<b>Couleur</b>	incolore	
<b>Odeur</b>	Acide.	
<b>Propriété</b>	<b>Valeurs</b>	<b>Remarques - Méthode</b>
<b>Point de fusion/point de congélation</b>	~ -4 °C	
<b>Point d'ébullition initial et intervalle d'ébullition</b>	~ 101 °C	
<b>Inflammabilité</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Limites supérieures d'inflammabilité ou d'explosivité</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Limites inférieures d'inflammabilité ou d'explosivité</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Point d'éclair</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Température d'auto-inflammabilité</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Température de décomposition</b>	Aucune donnée disponible	
<b>pH</b>	1	@ 20 °C
<b>Viscosité cinématique</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Viscosité dynamique</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Coefficient de partage</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Pression de vapeur</b>	0 kPa à 20 °C	
<b>Densité relative</b>	1.6 g/mL	@ 20 °C
<b>Densité de vapeur</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Caractéristiques des particules</b>		
<b>Granulométrie</b>	Aucune information disponible	
<b>Distribution granulométrique</b>	Aucune information disponible	

#### Solubilité(s)

##### Hydrosolubilité

Classement de la solubilité de l'eau	Hydrosolubilité	Hydrosolubilité Température
Complètement soluble	> 10000 mg/L	20 °C / 68 °F

##### Solubilité dans d'autres solvants

Nom chimique	Classification de Solubilité	Solubilité	Solubilité Température
Aucun n'a été signalé	Aucune information disponible	Aucune donnée disponible	Aucune information disponible

Date d'émission 31-01-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.5

**9.2. Autres informations**

## 9.2.1. Informations concernant les classes de danger physique

<b>Corrosif pour les métaux</b>	Classé comme corrosive pour le métal selon les critères du SGH
Taux de Corrosion de L'acier	Aucune donnée disponible
Taux de Corrosion de L'aluminium	Aucune donnée disponible

9.2.2. Autres caractéristiques de sécurité	Aucune information disponible
--	-------------------------------

**Rubrique 10 : STABILITÉ ET RÉACTIVITÉ****10.1. Réactivité**

Réactivité	Corrosif pour les métaux.
------------	---------------------------

**10.2. Stabilité chimique**

Stabilité	Stable dans les conditions normales.
-----------	--------------------------------------

**10.3. Possibilité de réactions dangereuses**

Possibilité de réactions dangereuses	Aucun(e) dans des conditions normales de transformation.
--------------------------------------	--

Polymérisation dangereuse	Aucun(e) dans des conditions normales de transformation.
---------------------------	--

**10.4. Conditions à éviter**

Conditions à éviter	Exposition à l'air ou à l'humidité sur des durées prolongées.
---------------------	---

**10.5. Matières incompatibles**

Matières incompatibles	Agent comburant. Acides. Bases.
------------------------	---------------------------------

**10.6. Produits de décomposition dangereux**

Produits dangereux résultant de la décomposition	La décomposition thermique peut entraîner le dégagement de gaz et de vapeurs irritants et toxiques.
--	---

**Rubrique 11 : INFORMATIONS TOXICOLOGIQUES****11.1. Informations sur les classes de danger telles que définies dans le règlement (CE) no 1272/2008****Toxicité aiguë**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis

Mélange	Aucune donnée disponible.
---------	---------------------------

Substance	Aucune donnée disponible.
-----------	---------------------------

L'estimation de la toxicité aiguë (ETA) non applicable

**Toxicité aiguë inconnue**

0% du mélange consiste(nt) en composants de toxicité inconnue.

Date d'émission 31-01-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.5

**Corrosion/irritation cutanée**

Provoque de graves brûlures.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Les données de test présentées ci-dessous.

Nom chimique	Méthode d'essai	Espèce	Dose rapportée	Durée d'exposition	Résultats	Principales références de la littérature et sources de données
Acide sulfurique	Expérience humaine existante	Humain	Aucun n'a été signalé	Aucun n'a été signalé	Corrosif pour la peau	HSDB
Acide phosphorique	Test de Draize	Lapin	800 mg	Aucun n'a été signalé	Corrosif pour la peau	ECHA

**Lésions oculaires graves/irritation oculaire**

Classification d'après les données disponibles pour les composants. Provoque de graves lésions des yeux. Provoque des brûlures.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Les données de test présentées ci-dessous.

Nom chimique	Méthode d'essai	Espèce	Dose rapportée	Durée d'exposition	Résultats	Principales références de la littérature et sources de données
Acide sulfurique	Expérience humaine existante	Humain	Aucun n'a été signalé	Aucun n'a été signalé	Corrosif pour les yeux	HSDB
Acide phosphorique	Test de Draize	Lapin	199 mg	Aucun n'a été signalé	Corrosif pour les yeux	RTECS

**Sensibilisation respiratoire ou cutanée**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Aucune donnée disponible.

**STOT - exposition unique**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Les données de test présentées ci-dessous.

Inhalation (vapeur) Route d'exposition:

Nom chimique	Type de résultat final	Dose rapportée	Durée d'exposition	Effets toxicologiques	Principales références de la littérature et sources de données
Acide sulfurique	Humain TD <sub>Lo</sub>	0.144 mg/L	5 minutes	Poumons, Thorax ou Respiration Dyspnée	RTECS

**STOT - exposition répétée**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Date d'émission 31-01-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.5

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Les données de test présentées ci-dessous.

**Inhalation (vapeur) Route d'exposition:**

Nom chimique	Type de résultat final	Dose rapportée	Durée d'exposition	Effets toxicologiques	Principales références de la littérature et sources de données
Acide sulfurique	Humain TC <sub>Lo</sub>	0.003 mg/L	168 jours	locomoteur Les changements dans les dents et les structures portantes	RTECS

**Mutagenicité sur les cellules germinales**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Mélange **invitro Data** Aucune donnée disponible.Substance **invitro Data** Les données de test présentées ci-dessous.

Nom chimique	Tester	Cellule Souche	Dose rapportée	Durée d'exposition	Résultats	Principales références de la littérature et sources de données
Acide sulfurique	analyse cytogénétique	ovaire de hamster	4 mmol/L	Aucun n'a été signalé	Résultat positif du test de mutagenicité	Aucune information disponible
Acide phosphorique	Mutation dans des micro-organismes	<i>Salmonella typhimurium</i>	5 mg / plaque	3 jours	Négatif	ECHA

Mélange **invivo Data** Aucune donnée disponible.Substance **invivo Data** Aucune donnée disponible.**Cancérogénicité**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Aucune donnée disponible.

**Toxicité pour la reproduction**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Les données de test présentées ci-dessous.

**Oral voie d'exposition:**

Nom chimique	Type de résultat final	Dose rapportée	Durée d'exposition	Effets toxicologiques	Principales références de la littérature et sources de données
Acide phosphorique	Rat NOAEL	>= 500 mg/kg	6 semaines	Aucun effet toxique sur la reproduction ou le développement n'a été observé	ECHA

**Inhalation (vapeur) Route d'exposition:**

Nom chimique	Type de résultat final	Dose rapportée	Durée d'exposition	Effets toxicologiques	Principales références de la littérature et sources de données
Acide sulfurique	Lapin TC <sub>Lo</sub>	0.02 mg/L	7 heures	Malformations spécifiques du développement Système musculo-squelettique	Aucune information disponible

**Danger par aspiration**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

**11.2. Informations sur d'autres dangers**

D'autres propriétés dangereuses ne peuvent pas être exclues. Manipuler conformément aux bonnes pratiques industrielles d'hygiène et de sécurité.

**11.2.1. Propriétés perturbatrices endocriniennes**

Propriétés perturbatrices endocriniennes

Ce produit ne contient aucun perturbateur endocrinien connu ou supposé.

**11.2.2. Autres informations**

Autres effets néfastes

Aucune information disponible.

## Rubrique 12 : INFORMATIONS ÉCOLOGIQUES

**12.1. Toxicité****Écotoxicité**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

**Toxicité pour le milieu aquatique inconnue**

Contient 0 % de composants dont la toxicité pour le milieu aquatique est inconnue.

**Mélange****Toxicité aquatique aiguë:**

Aucune donnée disponible.

**Toxicité aquatique chronique:**

Aucune donnée disponible.

**Substance****Toxicité aquatique aiguë:**

Aucune donnée disponible.

**Toxicité aquatique chronique:**

Aucune donnée disponible.

**12.2. Persistance et dégradabilité****Mélange**

Aucune donnée disponible.

**12.3. Potentiel de bioaccumulation****Mélange:**

Aucune donnée disponible.

**Coefficient de partage**

non applicable

**12.4. Mobilité dans le sol**

Sol Organique du Carbone-Eau  
Coefficient de Partage

non applicable

**12.5. Résultats des évaluations PBT et vPvB**

Les composants de cette formule ne répondent pas aux critères de classification des substances PBT ou vPvB.

Date d'émission 31-01-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.5

Nom chimique	Évaluation PBT et vPvB
Acide sulfurique	La substance n'est pas PBT/vPvB
Acide phosphorique	La substance n'est pas PBT/vPvB

**12.6. Propriétés perturbatrices endocriniennes**

**Informations relatives aux perturbateurs endocriniens:** Ce produit ne contient aucun perturbateur endocrinien connu ou supposé

**12.7. Autres effets néfastes**

Aucune information disponible.

Ozone: non applicable

**Potentiel d'appauvrissement de la couche d'ozone (PACO):** Aucune information disponible

**Rubrique 13 : CONSIDÉRATIONS RELATIVES À L'ÉLIMINATION****13.1. Méthodes de traitement des déchets****Considérations relatives à l'élimination**

**Déchets de résidus/produits inutilisés** Éliminer conformément aux réglementations locales. Éliminer les déchets conformément aux réglementations environnementales. Votre distributeur local reprend gratuitement les cuves en test utilisés pour les retraiter correctement .

**Codes de déchets (résidus/produits inutilisés)**

160506\* DÉCHETS NON DÉCRITS AILLEURS SUR LA LISTE; gaz en récipients à pression et produits chimiques mis au rebut; produits chimiques de laboratoire à base de ou contenant des substances dangereuses, y compris les mélanges de produits chimiques de laboratoire.

**Codes de déchets (produit utilisé)**

160506\* DÉCHETS NON DÉCRITS AILLEURS SUR LA LISTE; gaz en récipients à pression et produits chimiques mis au rebut; produits chimiques de laboratoire à base de ou contenant des substances dangereuses, y compris les mélanges de produits chimiques de laboratoire

**Emballages contaminés** Éliminer le contenu et les récipients conformément aux réglementations locales.

**Autres informations** Les codes de déchets doivent être assignés par l'utilisateur en fonction de l'application pour laquelle le produit a été utilisé.

**Rubrique 14 : INFORMATIONS RELATIVES AU TRANSPORT****ADR**

14.1 Numéro UN ou numéro d'identification 3316  
 14.2 Désignation officielle de transport de l'ONU TROUSSE CHIMIQUE  
 14.3 Classe(s) de danger pour le transport 9  
 14.4 Groupe d'emballage non réglementé  
 14.5 Dangers pour l'environnement non applicable  
 14.6 Précautions particulières à prendre par l'utilisateur  
 Dispositions spéciales 251, 340, 671

Date d'émission 31-01-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.5

Code de classification M11  
Code de restriction en tunnel (E)

**IATA**

14.1 Numéro UN ou numéro d'identification UN3316  
14.2 Désignation officielle de transport de l'ONU Chemical kit  
14.3 Classe(s) de danger pour le transport 9  
14.4 Groupe d'emballage non réglementé  
14.5 Dangers pour l'environnement non applicable  
14.6 Précautions particulières à prendre par l'utilisateur  
Dispositions spéciales A3, A803

**IMDG**

14.1 Numéro UN ou numéro d'identification UN3316  
14.2 Désignation officielle de transport de l'ONU CHEMICAL KIT  
14.3 Classe(s) de danger pour le transport 9  
14.4 Groupe d'emballage non réglementé  
14.5 Dangers pour l'environnement non applicable  
14.6 Précautions particulières à prendre par l'utilisateur  
Dispositions spéciales 251, 340  
N° d'urgence F-A, S-P  
14.7 Transport maritime en vrac selon les instruments de l'OMI Aucune information disponible

**Informations supplémentaires**

Ce produit fait partie d'un ensemble. L'information dans cette section concerne l'ensemble comme un tout.

**Rubrique 15 : INFORMATIONS RELATIVES À LA RÉGLEMENTATION****15.1. Réglementations/législation particulières à la substance ou au mélange en matière de sécurité, de santé et d'environnement****Réglementations nationales****Union européenne**

Se reporter à la directive 98/24/CE du 7 avril 1998 concernant la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs contre les risques liés à des agents chimiques sur le lieu de travail

Prendre en compte la directive 94/33/CE concernant la protection des jeunes au travail

**Autorisations et/ou restrictions d'utilisation :**

Ce produit contient une ou plusieurs substances soumises à restrictions (règlement CE n° 1907/2006 « REACH », annexe XVII)

Nom chimique	Substances soumises à restrictions selon REACH, Annexe XVII	Substances soumises à autorisation selon REACH, Annexe XIV
Acide sulfurique - 7664-93-9	75	
Acide phosphorique - 7664-38-2	75	

**Polluants organiques persistants** non applicable

**Catégorie de substance dangereuse selon la directive Seveso (2012/18/UE)**

\* Non contrôlé

Date d'émission 31-01-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.5

Règlement (CE) n° 1005/2009 relatif à des substances qui appauvrissent la couche d'ozone  
non applicable

**Allemagne**

Classe de danger pour le milieu aquatique (WGK) légèrement dangereux pour les organismes aquatiques (WGK 1)

**France**

Maladies professionnelles (R-463-3, France)

Nom chimique	Numéro RG, France	Titre
Acide sulfurique 7664-93-9	RG 5, RG 14, RG 15, RG 15bis, RG 20bis RG 14, RG 20bis, RG 65	

**Inventaires internationaux**

<b>EINECS/ELINCS</b>	Est conforme
<b>TSCA</b>	Est conforme
<b>DSL/NDSL</b>	Est conforme
<b>ENCS</b>	Est conforme
<b>IECSC</b>	Est conforme
<b>KECI</b>	Est conforme
<b>PICCS</b>	Est conforme
<b>AICS (Australie)</b>	Est conforme

**EINECS/ELINCS** - Inventaire européen des substances chimiques commercialisées existantes /Liste européenne des substances chimiques modifiées

**TSCA** - Loi des États-Unis sur le contrôle des substances toxiques, section 8(b), inventaire

**DSL/NDSL** - Liste canadienne des substances domestiques/Liste canadienne des substances non domestiques

**ENCS** - Liste japonaise des substances chimiques existantes et nouvelles

**IECSC** - Inventaire chinois des substances chimiques existantes

**KECL** - Liste coréenne des substances chimiques existantes et évaluées

**PICCS** - Inventaire philippin des substances et produits chimiques

**AICS** - Inventaire australien des substances chimiques (Australian Inventory of Chemical Substances)

**15.2. Évaluation de la sécurité chimique**

**Rapport sur la sécurité chimique** Aucune évaluation de sécurité chimique n'a été mise en œuvre pour les substances de ce mélange.

<b>Rubrique 16 : AUTRES INFORMATIONS</b>	
--	--

<b>Date d'émission</b>	31-01-2005
------------------------	------------

<b>Date de révision</b>	10-oct.-2024
-------------------------	--------------

<b>Remarque sur la révision</b>	Sections de la FDS mises à jour:
---------------------------------	----------------------------------

**Signification des abréviations et acronymes utilisés dans la fiche de données de sécurité****Légende**

**	Désignation de danger
ADN	Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par voies de navigation intérieure
ADR	Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route
ATE	Estimation de la toxicité aiguë
CAS	Chemical Abstracts Service Number
Plafond	Valeur limite maximale
CLP	à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage des substances et des mélanges [règlement (CE) No. 1272/2008]
DNEL	Dose dérivée sans effet (DNEL)
CE	European Community
ECHA	ECHA (The European Chemicals Agency)
CE50	Effective Concentration to 50% of a test population
EEC	European Economic Community
EN	European Standard
IMDG	Code maritime international de transport des matières dangereuses (IMDG)
IATA	Association internationale du transport aérien (IATA)
IATA-DGR	Association internationale du transport aérien - Règlement sur les marchandises dangereuses
OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
ICAO-TI	Organisation de l'aviation civile internationale - Instructions techniques
IUCLID	IUCLID (Système général harmonisé de classification et d'étiquetage des produits chimiques)
GHS	Système général harmonisé de classification et d'étiquetage des produits chimiques
DMENO	Dose minimale avec effet nocif observé
LOAEC	Concentration minimale avec effet nocif observé
CL50	Concentration létale 50%
DL50	Dose létale 50%
LOLI	LOLI (Liste des listes - Une base de données internationale des produits chimiques de la réglementation)
MAK	Concentration Maximum estimée Allemagne (Maximale Arbeitsplatz-Konzentration)
NOAEL	Dose sans effet nocif observé
CSENO	Concentration sans effet toxique observé
OSHA	Agence fédérale d'hygiène et de sécurité professionnelles du Département du travail des États-Unis
PEC	Predicted Effect Concentration
PNEC	Concentration prévisible sans effet (PNEC)
PBT	Produits chimiques persistants, bioaccumulables et toxiques (PBT)
REACH	Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals [Regulation (EC) No. 1907/2006]
RTECS	RTECS (Registre des effets toxiques des substances chimiques des États-Unis)
TWA	TWA (moyenne pondérée en temps)
SKN*	Désignation « Peau »
SKN+	Sensibilisation cutanée
STEL	STEL (Limite d'exposition à court terme)
STOT	Toxicité spécifique pour certains organes cibles
STOT RE	Toxicité spécifique pour certains organes cibles (exposition répétée)
STOT SE	Toxicité spécifique pour certains organes cibles (exposition unique)
SVHC	Substances of Very High Concern
TLV	Valeur Limite d'Exposition
TRGS	Technical rules for hazardous substances, Germany
TSCA	Substances Toxiques de contrôle
UN	United Nations
vPvB	very persistent and very bioaccumulative
VOC	Composés organiques volatils
AwSV	Réglementation administrative des substances polluantes dans l'eau, Allemagne

Date d'émission 31-01-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.5

**Principales références de la littérature et sources de données**

Voir Section 11 : INFORMATIONS TOXICOLOGIQUES

Voir Section 12 : INFORMATIONS ÉCOLOGIQUES

**Méthode de classification**

Classification selon le règlement (CE) n° 1272/2008 [CLP]	Méthode utilisée
Toxicité aiguë par voie orale	Méthode de calcul
Toxicité aiguë par voie cutanée	Méthode de calcul
Toxicité aiguë par inhalation - gaz	Méthode de calcul
Toxicité aiguë par inhalation - vapeurs	Méthode de calcul
Toxicité aiguë par inhalation - poussières/brouillard	Méthode de calcul
Corrosion/irritation cutanée	Méthode de calcul
Lésions oculaires graves/irritation oculaire	Méthode de calcul
Sensibilisation respiratoire	Méthode de calcul
Sensibilisation cutanée	Méthode de calcul
Mutagénicité	Méthode de calcul
Cancérogénicité	Méthode de calcul
Toxicité pour la reproduction	Méthode de calcul
STOT - exposition unique	Méthode de calcul
STOT - exposition répétée	Méthode de calcul
Toxicité aquatique aiguë	Méthode de calcul
Toxicité aquatique chronique	Méthode de calcul
Toxicité par aspiration	Méthode de calcul
Ozone	Méthode de calcul
Corrosif pour les métaux	D'après les données d'essai

**Texte intégral des mentions H citées dans la section 3**

H314 - Provoque de graves brûlures de la peau et de graves lésions des yeux

H318 - Provoque de graves lésions des yeux

**Conseil en matière de formation** Se reporter à la directive 98/24/CE du 7 avril 1998 concernant la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs contre les risques liés à des agents chimiques sur le lieu de travail

**Préparée par** Hach Produit Conformité

**Limitations relatives à l'utilisation** Pour une Utilisation en Laboratoire.

**La présente fiche de données de sécurité est conforme aux exigences du règlement (CE) N° 1907/2006**

**Fin de la Fiche de données de sécurité**



Be Right™

## FICHE DE DONNÉES DE SÉCURITÉ

Fiche de données de sécurité conforme au Règlement (CE) n° 1907/2006 (REACH)

Date d'émission 18-04-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.8

### Rubrique 1 : IDENTIFICATION DE LA SUBSTANCE/DU MÉLANGE ET DE LA SOCIÉTÉ/L'ENTREPRISE

#### 1.1. Identificateur de produit

Codes produit LCK341-1  
 Nom du produit LCK 341 Nitrit/Nitrite, Cuve d'analyse, 1/2  
 Identifiant de formule unique (UFI) CDY5-3F4K-S80D-UWVJ

#### 1.2. Utilisations identifiées pertinentes de la substance ou du mélange et utilisations déconseillées

Utilisation recommandée Analyse de l'eau. Détermination de la teneur en nitrite. Réagent de laboratoire.  
 Utilisations déconseillées Utilisation par les consommateurs

#### 1.3. Renseignements concernant le fournisseur de la fiche de données de sécurité

**Fournisseur**  
 HACH LANGE FRANCE S.A.S.  
 8, mail Barthélémy Thimonnier  
 F-77185 Lognes  
 Tél. +33 (0) 169 67 34 96  
 info-fr@hach.com

HACH LANGE NV/SA  
 Venecoweg 19  
 B-9810 Nazareth  
 Tél. +32 (0)15 42 35 00  
 info-benelux@hach.com

HACH LANGE  
 Rorschacherstrasse 30 a  
 CH-9424 Rheineck  
 Tel. +41 (0)848 55 66 99  
 info-ch@hach.com

#### 1.4. Numéro d'appel d'urgence

F: ORFILA (INRS) : + 33 (0)1 45 42 59 59  
 B: Chemtrec +32 2 808 32 37  
 070 245 245 (Centre Antipoisons Belge)  
 CH: Tox Info Suisse Tel. 145 / 24 h

### Rubrique 2 : IDENTIFICATION DES DANGERS

#### 2.1. Classification de la substance ou du mélange

Classification selon le règlement (CE) n° 1272/2008 [CLP]

Corrosion/irritation cutanée	Catégorie 2 - (H315)
Lésions oculaires graves/irritation oculaire	Catégorie 2 - (H319)

FR / AGHS

Page 1 / 15

**2.2. Éléments d'étiquetage**

Classification selon le règlement (CE) n° 1272/2008 [CLP]

**Mention d'avertissement**

Attention

**Mentions de danger**

H315 - Provoque une irritation cutanée

H319 - Provoque une sévère irritation des yeux

**Conseils de prudence**

P280 - Porter des gants de protection/des vêtements de protection/un équipement de protection des yeux/du visage

P302 + P352 - EN CAS DE CONTACT AVEC LA PEAU: laver abondamment à l'eau et au savon

P305 + P351 + P338 - EN CAS DE CONTACT AVEC LES YEUX : Rincer avec précaution à l'eau pendant plusieurs minutes.

Enlever les lentilles de contact si la victime en porte et si elles peuvent être facilement enlevées. Continuer à rincer

P337 + P313 - Si l'irritation oculaire persiste : Consulter un médecin

**2.3. Autres dangers**

Aucune information disponible.

**PBT & vPvB**

Ce mélange ne contient aucune substance considérée comme persistante, bioaccumulable ou toxique (PBT)

Ce mélange ne contient aucune substance considérée comme très persistante ou très bioaccumulable (vPvB)

**Informations relatives aux perturbateurs endocriniens**

Ce produit ne contient aucun perturbateur endocrinien connu ou supposé.

**Rubrique 3 : COMPOSITION/INFORMATIONS SUR LES COMPOSANTS****3.1 Substances**

non applicable

**3.2 Mélanges**

Nom chimique	CAS No. EC No. Index No.	% massique	Classification selon le règlement (CE) n° 1272/2008 [CLP]	Limite de concentration spécifique (LCS)	Facteur M	Facteur M (long terme)
Monohydrate d'acide citrique	5949-29-1 - -	10 - 20%	Skin Irrit. 2 - H315 Eye Irrit. 2 - H319		-	-

Date d'émission 18-04-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.8

Nom chimique	CAS No. EC No. Index No.	% massique	Classification selon le règlement (CE) n° 1272/2008 [CLP]	Limite de concentration spécifique (LCS)	Facteur M	Facteur M (long terme)
			STOT SE 3 - H335			

Nom chimique	Numéro d'enregistrement REACH
Acide citrique	01-2119457026-42-xxxx

**Texte intégral des phrases H et EUH : voir section 16**

Estimation de la toxicité aiguë : Aucune information disponible

Nom chimique	DL50 par voie orale	DL50, voie cutanée	Inhalation, CL50 - 4 heures - poussières/brouill ard - mg/L	Inhalation, CL50 - 4 heures - vapeurs - mg/L	Inhalation, CL50 - 4 heures - gaz - ppm
Monohydrate d'acide citrique 5949-29-1	3000 mg/kg	> 2000 mg/kg	Aucun n'a été signalé	Aucun n'a été signalé	Aucun n'a été signalé

## Rubrique 4 : PREMIERS SECOURS

### 4.1. Description des premiers secours

<b>Conseils généraux</b>	Enlever immédiatement les chaussures et vêtements contaminés. EN CAS d'exposition prouvée ou suspectée: consulter un médecin.
<b>Inhalation</b>	Transporter la victime à l'air frais. Si les symptômes persistent, consulter un médecin.
<b>Contact oculaire</b>	Rincer immédiatement et abondamment à l'eau, y compris sous les paupières, pendant au moins 15 minutes. Enlever les lentilles de contact si la victime en porte et si elles peuvent être facilement enlevées. Continuer à rincer. Maintenir l'œil grand ouvert pendant le rinçage. Ne pas frotter les zones touchées. Consulter un médecin si une irritation se développe et persiste.
<b>Contact avec la peau</b>	Rincer immédiatement et abondamment à l'eau pendant au moins 15 minutes. En cas d'irritation cutanée ou de réactions allergiques, consulter un médecin.
<b>Ingestion</b>	Rincer la bouche. Consulter un médecin.
<b>Protection individuelle du personnel de premiers secours</b>	Éviter tout contact avec la peau, les yeux et les vêtements. Porter des vêtements de protection individuelle (voir chapitre 8).

### 4.2. Principaux symptômes et effets, aigus et différés

**Symptômes** Irritante.

### 4.3. Indication des éventuels soins médicaux immédiats et traitements particuliers nécessaires

**Note au médecin** Traiter les symptômes.

## Rubrique 5 : MESURES DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE

### 5.1. Moyens d'extinction

**Moyens d'extinction appropriés** Prendre des mesures d'extinction adaptées aux conditions locales et à l'environnement avoisinant.

**Moyens d'extinction inappropriés** Aucune information disponible.

### 5.2. Dangers particuliers résultant de la substance ou du mélange

**Dangers spécifiques dus au produit chimique** Un incendie peut produire des gaz irritants, corrosifs et/ou toxiques.

**Produits de combustion dangereux** Cette matière ne brûle pas.

### 5.3. Conseils aux pompiers

**Équipements de protection spéciaux et précautions pour les pompiers** Les pompiers doivent porter un appareil respiratoire autonome et un équipement complet de lutte contre l'incendie. Utiliser un équipement de protection individuelle.

**Informations supplémentaires** Les résidus de l'incendie et l'eau d'extinction d'incendie contaminée doivent être éliminés conformément aux réglementations locales.

## Rubrique 6 : MESURES À PRENDRE EN CAS DE DISPERSION ACCIDENTELLE

### 6.1. Précautions individuelles, équipement de protection et procédures d'urgence

**Précautions individuelles** Mettre en place une ventilation adaptée. Évacuer le personnel vers des zones sûres. Ne pas respirer les poussières/fumées/gaz/brouillards/vapeurs/aérosols.

**Pour les secouristes** Utiliser les protections individuelles recommandées dans la Section 8.

### 6.2. Précautions pour la protection de l'environnement

**Précautions pour la protection de l'environnement** Voir la Section 12 pour plus d'informations sur les effets écologiques. Ne pas évacuer vers les eaux de surface ni le réseau d'égouts.

### 6.3. Méthodes et matériel de confinement et de nettoyage

**Méthodes de confinement** Endiguer la fuite ou le déversement si cela peut être fait sans danger.

**Méthodes de nettoyage** Absorber avec une matière absorbante inerte (par exemple sable, gel de silice, agent liant acide, agent liant universel, sciure de bois). Recueillir par des moyens mécaniques en plaçant dans des récipients adaptés à l'élimination.

**Prévention des dangers secondaires** Nettoyer les objets et les zones contaminés en respectant à la lettre les réglementations environnementales.

### 6.4. Référence à d'autres rubriques

**Référence à d'autres rubriques** Voir la section 8 pour plus d'informations. Voir la section 13 pour plus d'informations.

## Rubrique 7 : MANIPULATION ET STOCKAGE

### 7.1. Précautions à prendre pour une manipulation sans danger

**Conseils relatifs à la manipulation** Éviter le contact avec la peau et les yeux. Mettre en place une ventilation adaptée.

Date d'émission 18-04-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.8

**sans danger**

**Remarques générales en matière d'hygiène** Porter des gants appropriés et un appareil de protection des yeux/du visage. Ne pas manger, boire ou fumer en manipulant ce produit. Éviter tout contact avec la peau, les yeux et les vêtements.

**7.2. Conditions d'un stockage sûr, y compris d'éventuelles incompatibilités**

**Conditions de conservation** Conserver les récipients bien fermés, au sec et dans un endroit frais et bien ventilé.

**7.3. Utilisation(s) finale(s) particulière(s)**

**Utilisation(s) particulière(s)** Réagent de laboratoire.  
**Mesures de gestion des risques (RMM)** Les informations exigées sont incluses dans la présente Fiche de données de sécurité.

**Rubrique 8 : CONTRÔLE DE L'EXPOSITION/PROTECTION INDIVIDUELLE****8.1. Paramètres de contrôle**

**Limites d'exposition** Ce produit tel qu'expédié ne contient pas de matière dangereuse dont les limites d'exposition professionnelle auraient été établies par les organismes réglementaires locaux

**Dose dérivée sans effet (DNEL) - Travailleurs** Aucune information disponible

**Concentration prévisible sans effet (PNEC)**

Nom chimique	Eau douce	Eau douce (libération intermittente)	Eau de mer	Eau de mer (libération intermittente)	Air
Phosphate de sodium, dibasique 7558-79-4	0.05 mg/L	0.5 mg/L	0.005 mg/L	-	-
Chlorhexidine 55-56-1	0.0012 mg/L	0.0012 mg/L	0.00012 mg/L	-	-

Nom chimique	Sédiments d'eau douce	Sédiments marins	Traitement des eaux usées	Terrestre	Chaîne alimentaire
Phosphate de sodium, dibasique 7558-79-4	-	-	50 mg/L	-	-
Chlorhexidine 55-56-1	0.244 mg/kg sediment dw	0.0244 mg/kg sediment dw	0.14 mg/L	2.96 mg/kg soil dw	-

**8.2. Contrôles de l'exposition**

**Contrôles techniques** Privilégier les mesures techniques et les opérations appropriées par rapport à l'utilisation d'un équipement de protection personnelle. Le type d'équipement de protection doit être sélectionné en fonction de la concentration et de la quantité de la substance dangereuse sur le lieu de travail spécifiquement considéré.

**Équipement de protection**

FR / AGHS

Page 5 / 15

Date d'émission 18-04-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.8

<b>individuelle</b>	
<b>Protection des yeux/du visage</b>	Porter des lunettes de sécurité à écrans latéraux ou des lunettes étanches.
<b>Protection des mains</b>	Les crèmes de protection peuvent aider à protéger les zones exposées de la peau. Les gants doivent être contrôlés avant l'utilisation. Les gants de protection sélectionnés doivent satisfaire aux spécifications de la Directive EU 2016/425 et au standard EN 374-1:2016 qui en dérive. Il est nécessaire de choisir et de porter une protection des mains appropriée en fonction de la nature chimique, des dangers et de l'utilisation faite de ce produit tout en respectant les exigences de sécurité de la juridiction locale.

Gants			
Temps de contact	EPI - Matériaux des gants	Épaisseur des gants	Délai de rupture
A court terme	Porter des gants de protection en caoutchouc nitrile	0,40 mm	>30 minutes
A long terme (répétée)	Porter des gants de protection en Viton™	0,70 mm	>480 minutes

<b>Protection de la peau et du corps</b>	Porter un vêtement de protection approprié. Vêtements à manches longues.
<b>Protection respiratoire</b>	Mettre en place une ventilation adaptée. Aucun équipement de protection n'est nécessaire dans les conditions normales d'utilisation. En cas de dépassement des limites d'exposition ou en cas d'irritation, une ventilation et une évacuation peuvent être nécessaires. Porter un appareil respiratoire en cas d'exposition aux vapeurs/poussières/aérosols.
<b>Remarques générales en matière d'hygiène</b>	Porter des gants appropriés et un appareil de protection des yeux/du visage. Ne pas manger, boire ou fumer en manipulant ce produit. Éviter tout contact avec la peau, les yeux et les vêtements.
<b>Contrôles d'exposition liés à la protection de l'environnement</b>	Ne pas laisser pénétrer les égouts, le sol ou les étendues d'eau.

## Rubrique 9 : PROPRIÉTÉS PHYSIQUES ET CHIMIQUES

### 9.1. Informations sur les propriétés physiques et chimiques essentielles

<b>État physique</b>	Liquide	
<b>Couleur</b>	incolore	
<b>Odeur</b>	Inodore.	
<b>Propriété</b>	<b>Valeurs</b>	<b>Remarques • Méthode</b>
<b>Point de fusion/point de congélation</b>	~ -3 °C	
<b>Point d'ébullition initial et intervalle d'ébullition</b>	~ 101 °C	
<b>Inflammabilité</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Limites supérieures d'inflammabilité ou d'explosivité</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Limites inférieures d'inflammabilité ou d'explosivité</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Point d'éclair</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Température d'auto-inflammabilité</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Température de décomposition</b>	Aucune donnée disponible	
<b>pH</b>	2.5	@ 20 °C
<b>Viscosité cinématique</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Viscosité dynamique</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Coefficient de partage</b>	-0.03	
<b>Pression de vapeur</b>	3.08 kPa à 25 °C	
<b>Densité relative</b>	1 g/mL	@ 20 °C
<b>Densité de vapeur</b>	0.62	
<b>Caractéristiques des particules</b>		

Date d'émission 18-04-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.8

**Granulométrie** Aucune information disponible  
**Distribution granulométrique** Aucune information disponible

**Solubilité(s)****Hydrosolubilité**

Classement de la solubilité de l'eau	Hydrosolubilité	Hydrosolubilité Température
Soluble	> 1000 mg/L	25 °C / 77 °F

**Solubilité dans d'autres solvants**

Nom chimique	Classification de Solubilité	Solubilité	Solubilité Température
Aucun n'a été signalé	Aucune information disponible	Aucune donnée disponible	Aucune information disponible

**9.2. Autres informations**

## 9.2.1. Informations concernant les classes de danger physique

**Corrosif pour les métaux****Taux de Corrosion de L'acier**

Aucune donnée disponible

**Taux de Corrosion de L'aluminium**

Aucune donnée disponible

## 9.2.2. Autres caractéristiques de sécurité

Aucune information disponible

**Rubrique 10 : STABILITÉ ET RÉACTIVITÉ****10.1. Réactivité****Réactivité** Aucune information disponible.**10.2. Stabilité chimique****Stabilité** Stable dans les conditions normales.**10.3. Possibilité de réactions dangereuses****Possibilité de réactions dangereuses** Aucun(e) dans des conditions normales de transformation.**Polymérisation dangereuse** Aucun(e) dans des conditions normales de transformation.**10.4. Conditions à éviter****Conditions à éviter** Variations extrêmes de température et lumière du jour directe.**10.5. Matières incompatibles****Matières incompatibles** Agent comburant.**10.6. Produits de décomposition dangereux****Produits dangereux résultant de la décomposition** Aucun(e) dans les conditions normales d'utilisation. Dioxyde de carbone. Monoxyde de carbone.**Rubrique 11 : INFORMATIONS TOXICOLOGIQUES**

## 11.1. Informations sur les classes de danger telles que définies dans le règlement (CE) no 1272/2008

Date d'émission 18-04-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.8

**Toxicité aiguë**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Les données de test présentées ci-dessous.

**Oral voie d'exposition:**

Nom chimique	Type de résultat final	Dose rapportée	Durée d'exposition	Effets toxicologiques	Principales références de la littérature et sources de données
Monohydrate d'acide citrique	Rat DL <sub>50</sub>	3000 mg/kg	Aucun n'a été signalé	Aucun n'a été signalé	IUCLID
Chlorhexidine	Rat DL <sub>50</sub>	9200 mg/kg	Aucun n'a été signalé	Aucun n'a été signalé	Aucune information disponible

**Voie cutanée d'exposition:**

Nom chimique	Type de résultat final	Dose rapportée	Durée d'exposition	Effets toxicologiques	Principales références de la littérature et sources de données
Monohydrate d'acide citrique	Rat DL <sub>50</sub>	> 2000 mg/kg	Aucun n'a été signalé	Aucun n'a été signalé	Fournisseur SDS

L'estimation de la toxicité aiguë (ETA) non applicable  
mg/kg**Toxicité aiguë inconnue**

0% du mélange consiste(nt) en composants de toxicité inconnue.

**Corrosion/irritation cutanée**

Classification d'après les données disponibles pour les composants. Provoque une irritation cutanée.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Les données de test présentées ci-dessous.

Nom chimique	Méthode d'essai	Espèce	Dose rapportée	Durée d'exposition	Résultats	Principales références de la littérature et sources de données
Monohydrate d'acide citrique	Test de Draize	Lapin	500 mg	24 heures	Data Source	RTECS
Chlorhexidine	EpiDerm Skin Model	Humain	1.5 mg	3 jours	Légèrement irritant pour la peau	OECD 429: Skin Sensitization: Local Lymph Node Assay

**Lésions oculaires graves/irritation oculaire**

Classification d'après les données disponibles pour les composants. Provoque une sévère irritation des yeux.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Les données de test présentées ci-dessous.

Nom chimique	Méthode d'essai	Espèce	Dose rapportée	Durée d'exposition	Résultats	Principales références de la
--------------	-----------------	--------	----------------	--------------------	-----------	------------------------------

Date d'émission 18-04-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.8

						<b>littérature et sources de données</b>
Monohydrate d'acide citrique	Test de Draize	Lapin	0.750 mg	24 heures	<b>Data Source</b>	RTECS

**Sensibilisation respiratoire ou cutanée**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Aucune donnée disponible.

**STOT - exposition unique**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Aucune donnée disponible.

Nom chimique	Type de résultat final	Dose rapportée	Durée d'exposition	Effets toxicologiques	Principales références de la littérature et sources de données
Monohydrate d'acide citrique	Cobaye	Aucun n'a été signalé	Aucun n'a été signalé	Toux	ECHA

**STOT - exposition répétée**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Aucune donnée disponible.

**Mutagénicité sur les cellules germinales**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Mélange **invitro Data** Aucune donnée disponible.Substance **invitro Data** Aucune donnée disponible.Mélange **invivo Data** Aucune donnée disponible.Substance **invivo Data** Aucune donnée disponible.**Cancérogénicité**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Aucune donnée disponible.

**Toxicité pour la reproduction**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Les données de test présentées ci-dessous.

**Oral voie d'exposition:**

Nom chimique	Type de résultat final	Dose rapportée	Durée d'exposition	Effets toxicologiques	Principales références de la littérature et sources de
--------------	------------------------	----------------	--------------------	-----------------------	--

Date d'émission 18-04-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.8

					données
Chlorhexidine	Souris TD <sub>Lo</sub>	1680 mg/kg	Aucun n'a été signalé	Femme indice de fécondité (par exemple	Aucune information disponible

**Danger par aspiration**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

**11.2. Informations sur d'autres dangers**

D'autres propriétés dangereuses ne peuvent pas être exclues. Manipuler conformément aux bonnes pratiques industrielles d'hygiène et de sécurité.

**11.2.1. Propriétés perturbatrices endocriniennes****Propriétés perturbatrices  
endocriniennes**

Ce produit ne contient aucun perturbateur endocrinien connu ou supposé.

**11.2.2. Autres informations****Autres effets néfastes**

Aucune information disponible.

**Rubrique 12 : INFORMATIONS ÉCOLOGIQUES****12.1. Toxicité****Écotoxicité**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

**Toxicité pour le milieu aquatique  
inconnue**

Contient 0 % de composants dont la toxicité pour le milieu aquatique est inconnue.

**Mélange****Toxicité aquatique aiguë:**

Aucune donnée disponible.

**Toxicité aquatique chronique:**

Aucune donnée disponible.

**Substance****Toxicité aquatique aiguë:**

Aucune donnée disponible.

**Toxicité aquatique chronique:**

Aucune donnée disponible.

**12.2. Persistance et dégradabilité****Mélange**

Aucune donnée disponible.

**12.3. Potentiel de bioaccumulation****Mélange:**

Aucune donnée disponible.

**Coefficient de partage**

non applicable

**12.4. Mobilité dans le sol****Soi Organique du Carbone-Eau  
Coefficient de Partage**

non applicable

**12.5. Résultats des évaluations PBT et vPvB**

Les composants de cette formule ne répondent pas aux critères de classification des substances PBT ou vPvB.

Nom chimique	Évaluation PBT et vPvB
Monohydrate d'acide citrique	La substance n'est pas PBT/vPvB

Date d'émission 18-04-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.8

**12.6. Propriétés perturbatrices endocriniennes**

Informations relatives aux perturbateurs endocriniens: Ce produit ne contient aucun perturbateur endocrinien connu ou supposé

**12.7. Autres effets néfastes**

Aucune information disponible.

Ozone: non applicable

Potentiel d'appauvrissement de la couche d'ozone (PACO): Aucune information disponible

**Rubrique 13 : CONSIDÉRATIONS RELATIVES À L'ÉLIMINATION****13.1. Méthodes de traitement des déchets****Considérations relatives à l'élimination**

Déchets de résidus/produits inutilisés Éliminer conformément aux réglementations locales. Éliminer les déchets conformément aux réglementations environnementales. Votre distributeur local reprend gratuitement les cuves en test utilisés pour les retraiter correctement.

**Codes de déchets (résidus/produits inutilisés)**

160506\* DÉCHETS NON DÉCRITS AILLEURS SUR LA LISTE: gaz en récipients à pression et produits chimiques mis au rebut; produits chimiques de laboratoire à base de ou contenant des substances dangereuses, y compris les mélanges de produits chimiques de laboratoire.

**Codes de déchets (produit utilisé)**

160506\* DÉCHETS NON DÉCRITS AILLEURS SUR LA LISTE: gaz en récipients à pression et produits chimiques mis au rebut; produits chimiques de laboratoire à base de ou contenant des substances dangereuses, y compris les mélanges de produits chimiques de laboratoire

Emballages contaminés Aucune information disponible.

Autres informations Ne pas réutiliser les récipients vides.

**Rubrique 14 : INFORMATIONS RELATIVES AU TRANSPORT****ADR**

14.1 Numéro UN ou numéro d'identification non réglementé  
 14.2 Désignation officielle de transport de l'ONU non réglementé  
 14.3 Classe(s) de danger pour le transport non réglementé  
 14.4 Groupe d'emballage non réglementé  
 14.5 Dangers pour l'environnement non applicable  
 14.6 Précautions particulières à prendre par l'utilisateur  
 Dispositions spéciales Aucun(e)

**IATA**

14.1 Numéro UN ou numéro d'identification non réglementé  
 14.2 Désignation officielle de transport de l'ONU non réglementé

Date d'émission 18-04-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.8

14.3 Classe(s) de danger pour le transport non réglementé  
 14.4 Groupe d'emballage non réglementé  
 14.5 Dangers pour l'environnement non applicable  
 14.6 Précautions particulières à prendre par l'utilisateur  
 Dispositions spéciales Aucun(e)

**IMDG**

14.1 Numéro UN ou numéro d'identification non réglementé  
 14.2 Désignation officielle de transport de l'ONU non réglementé  
 14.3 Classe(s) de danger pour le transport non réglementé  
 14.4 Groupe d'emballage non réglementé  
 14.5 Dangers pour l'environnement non applicable  
 14.6 Précautions particulières à prendre par l'utilisateur  
 Dispositions spéciales Aucun(e)  
 14.7 Transport maritime en vrac selon les instruments de l'OMI Aucune information disponible

Informations supplémentaires  
 non applicable

**Rubrique 15 : INFORMATIONS RELATIVES À LA RÉGLEMENTATION**

15.1. Réglementations/législation particulières à la substance ou au mélange en matière de sécurité, de santé et d'environnement

Réglementations nationales**Union européenne**

Se reporter à la directive 98/24/CE du 7 avril 1998 concernant la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs contre les risques liés à des agents chimiques sur le lieu de travail

Polluants organiques persistants non applicable

**Catégorie de substance dangereuse selon la directive Seveso (2012/18/UE)**

• Non contrôlé

Règlement (CE) n° 1005/2009 relatif à des substances qui appauvrissent la couche d'ozone  
 non applicable

**Allemagne**

Classe de danger pour le milieu aquatique (WGK) légèrement dangereux pour les organismes aquatiques (WGK 1)

Date d'émission 18-04-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.8

**Inventaires internationaux**

<b>EINECS/ELINCS</b>	Est conforme
<b>TSCA</b>	Est conforme
<b>DSL/NDSL</b>	Est conforme
<b>ENCS</b>	Est conforme
<b>IECSC</b>	Est conforme
<b>KECI</b>	Est conforme
<b>PICCS</b>	Est conforme
<b>AICS (Australie)</b>	Est conforme

**EINECS/ELINCS** - Inventaire européen des substances chimiques commercialisées existantes /Liste européenne des substances chimiques modifiées

**TSCA** - Loi des États-Unis sur le contrôle des substances toxiques, section 8(b), inventaire

**DSL/NDSL** - Liste canadienne des substances domestiques/Liste canadienne des substances non domestiques

**ENCS** - Liste japonaise des substances chimiques existantes et nouvelles

**IECSC** - Inventaire chinois des substances chimiques existantes

**KECL** - Liste coréenne des substances chimiques existantes et évaluées

**PICCS** - Inventaire philippin des substances et produits chimiques

**AICS** - Inventaire australien des substances chimiques (Australian Inventory of Chemical Substances)

**15.2. Évaluation de la sécurité chimique**

**Rapport sur la sécurité chimique** Aucune évaluation de sécurité chimique n'a été mise en œuvre pour les substances de ce mélange.

**Rubrique 16 : AUTRES INFORMATIONS**

<b>Date d'émission</b>	18-04-2005
<b>Date de révision</b>	10-oct.-2024
<b>Remarque sur la révision</b>	Sections de la FDS mises à jour: 3 4 6 8 9 11

**Signification des abréviations et acronymes utilisés dans la fiche de données de sécurité****Légende**

**	Désignation de danger
ADN	Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par voies de navigation intérieure
ADR	Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route
ATE	Estimation de la toxicité aiguë
CAS	Chemical Abstracts Service Number
Plafond	Valeur limite maximale
CLP	à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage des substances et des mélanges [règlement (CE) No. 1272/2008]
DNEL	Dose dérivée sans effet (DNEL)
CE	European Community
ECHA	ECHA (The European Chemicals Agency)
CE50	Effective Concentration to 50% of a test population
EEC	European Economic Community
EN	European Standard
IMDG	Code maritime international de transport des matières dangereuses (IMDG)

IATA	Association internationale du transport aérien (IATA)
IATA-DGR	Association internationale du transport aérien - Règlement sur les marchandises dangereuses
OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
ICAO-TI	Organisation de l'aviation civile internationale - Instructions techniques
IUCLID	IUCLID (Système général harmonisé de classification et d'étiquetage des produits chimiques)
GHS	Système général harmonisé de classification et d'étiquetage des produits chimiques
DMENO	Dose minimale avec effet nocif observé
LOAEC	Concentration minimale avec effet nocif observé
CL50	Concentration létale 50%
DL50	Dose létale 50%
LOLI	LOLI (Liste des listes - Une base de données internationale des produits chimiques de la réglementation)
MAK	Concentration Maximum estimée Allemagne (Maximale Arbeitsplatz-Konzentration)
NOAEL	Dose sans effet nocif observé
CSENO	Concentration sans effet toxique observé
OSHA	Agence fédérale d'hygiène et de sécurité professionnelles du Département du travail des États-Unis
PEC	Predicted Effect Concentration
PNEC	Concentration prévisible sans effet (PNEC)
PBT	Produits chimiques persistants, bioaccumulables et toxiques (PBT)
REACH	Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals [Regulation (EC) No. 1907/2006]
RTECS	RTECS (Registre des effets toxiques des substances chimiques des États-Unis)
TWA	TWA (moyenne pondérée en temps)
SKN*	Désignation « Peau »
SKN+	Sensibilisation cutanée
STEL	STEL (Limite d'exposition à court terme)
STOT	Toxicité spécifique pour certains organes cibles
STOT RE	Toxicité spécifique pour certains organes cibles (exposition répétée)
STOT SE	Toxicité spécifique pour certains organes cibles (exposition unique)
SVHC	Substances of Very High Concern
TLV	Valeur Limite d'Exposition
TRGS	Technical rules for hazardous substances, Germany
TSCA	Substances Toxiques de contrôle
UN	United Nations
vPvB	very persistent and very bioaccumulative
VOC	Composés organiques volatils
AwSV	Réglementation administrative des substances polluantes dans l'eau, Allemagne

#### Principales références de la littérature et sources de données

Voir Section 11 : INFORMATIONS TOXICOLOGIQUES

Voir Section 12 : INFORMATIONS ÉCOLOGIQUES

#### Méthode de classification

Classification selon le règlement (CE) n° 1272/2008 [CLP]	Méthode utilisée
Toxicité aiguë par voie orale	Méthode de calcul
Toxicité aiguë par voie cutanée	Méthode de calcul
Toxicité aiguë par inhalation - gaz	Méthode de calcul
Toxicité aiguë par inhalation - vapeurs	Méthode de calcul
Toxicité aiguë par inhalation - poussières/brouillard	Méthode de calcul
Corrosion/irritation cutanée	Méthode de calcul
Lésions oculaires graves/irritation oculaire	Méthode de calcul
Sensibilisation respiratoire	Méthode de calcul
Sensibilisation cutanée	Méthode de calcul
Mutagénicité	Méthode de calcul
Cancérogénicité	Méthode de calcul
Toxicité pour la reproduction	Méthode de calcul

Date d'émission 18-04-2005

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.8

STOT - exposition unique	Méthode de calcul
STOT - exposition répétée	Méthode de calcul
Toxicité aquatique aiguë	Méthode de calcul
Toxicité aquatique chronique	Méthode de calcul
Toxicité par aspiration	Méthode de calcul
Ozone	Méthode de calcul

**Conseil en matière de formation** Se reporter à la directive 98/24/CE du 7 avril 1998 concernant la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs contre les risques liés à des agents chimiques sur le lieu de travail

**Préparée par** Hach Produit Conformité

**Limitations relatives à l'utilisation** Pour une Utilisation en Laboratoire.

La présente fiche de données de sécurité est conforme aux exigences du règlement (CE) N° 1907/2006

Fin de la Fiche de données de sécurité



# FICHE DE DONNÉES DE SÉCURITÉ

Fiche de données de sécurité conforme au Règlement (CE) n° 1907/2006 (REACH)

Date d'émission 23-oct.-2009

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.9

## Rubrique 1 : IDENTIFICATION DE LA SUBSTANCE/DU MÉLANGE ET DE LA SOCIÉTÉ/L'ENTREPRISE

### 1.1. Identificateur de produit

**Codes produit** LCK350-1  
**Nom du produit** LCK 350 Phosphat/Phosphate, cuve d'analyse; 1/4  
**Identifiant de formule unique (UFI)** 97M5-9FDY-Y802-UJ45

### 1.2. Utilisations identifiées pertinentes de la substance ou du mélange et utilisations déconseillées

**Utilisation recommandée** Analyse de l'eau. Réagent de laboratoire.  
**Utilisations déconseillées** Utilisation par les consommateurs

### 1.3. Renseignements concernant le fournisseur de la fiche de données de sécurité

**Fournisseur**  
 HACH LANGE FRANCE S.A.S.  
 8, mail Barthélémy Thimonnier  
 F-77185 Lognes  
 Tél. +33 (0) 169 67 34 96  
 info-fr@hach.com

HACH LANGE NV/SA  
 Venecoweg 19  
 B-9810 Nazareth  
 Tél. +32 (0)15 42 35 00  
 info-benelux@hach.com

HACH LANGE  
 Rorschacherstrasse 30 a  
 CH-9424 Rheineck  
 Tel. +41 (0)848 55 66 99  
 info-ch@hach.com

### 1.4. Numéro d'appel d'urgence

F: ORFILA (INRS) : + 33 (0)1 45 42 59 59  
 B: Chemtec +32 2 808 32 37  
 070 245 245 (Centre Antipoisons Belge)  
 CH: Tox Info Suisse Tel. 145 / 24 h

## Rubrique 2 : IDENTIFICATION DES DANGERS

### 2.1. Classification de la substance ou du mélange

Classification selon le règlement (CE) n° 1272/2008 [CLP]

Corrosif pour les métaux

Catégorie 1 - (H290)

Date d'émission 23-oct.-2009

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.9

**2.2. Éléments d'étiquetage**

Classification selon le règlement (CE) n° 1272/2008 [CLP]

Contient Acide sulfurique 1%

**Mention d'avertissement**

Attention

**Mentions de danger**

H290 - Peut être corrosif pour les métaux

**Conseils de prudence**

P390 - Absorber toute substance répandue pour éviter qu'elle attaque les matériaux environnants

**2.3. Autres dangers**

Aucune information disponible.

**PBT & vPvB**

Ce mélange ne contient aucune substance considérée comme persistante, bioaccumulable ou toxique (PBT)

Ce mélange ne contient aucune substance considérée comme très persistante ou très bioaccumulable (vPvB)

**Informations relatives aux perturbateurs endocriniens**

Ce produit ne contient aucun perturbateur endocrinien connu ou supposé.

**Rubrique 3 : COMPOSITION/INFORMATIONS SUR LES COMPOSANTS****3.1 Substances**

non applicable

**3.2 Mélanges**

Nom chimique	CAS No. EC No. Index No.	% massique	Classification selon le règlement (CE) n° 1272/2008 [CLP]	Limite de concentration spécifique (LCS)	Facteur M	Facteur M (long terme)
Acide sulfurique	7664-93-9 231-639-5 016-020-00-8	<1%	Skin Corr. 1A - H314 Eye Dam. 1 - H318	Eye Irrit. 2 :H319: 5%≤C<15% Skin Corr. 1A :H314: C>=15% Skin Irrit. 2 :H315: 5%≤C<15%	-	-

Texte intégral des phrases H et EUH : voir section 16

Estimation de la toxicité aiguë Aucune information disponible

#### Rubrique 4 : PREMIERS SECOURS

##### 4.1. Description des premiers secours

<b>Conseils généraux</b>	Présenter cette fiche de données de sécurité au médecin responsable.
<b>Inhalation</b>	Transporter la victime à l'air frais. Consulter immédiatement un médecin en cas de symptômes.
<b>Contact oculaire</b>	Rincer immédiatement et abondamment à l'eau, y compris sous les paupières, pendant au moins 15 minutes. Enlever les lentilles de contact si la victime en porte et si elles peuvent être facilement enlevées. Continuer à rincer. Maintenir l'œil grand ouvert pendant le rinçage. Ne pas frotter les zones touchées. Consulter un médecin si une irritation se développe et persiste.
<b>Contact avec la peau</b>	Rincer immédiatement et abondamment à l'eau savonneuse pendant au moins 15 minutes. Consulter un médecin si une irritation se développe et persiste.
<b>Ingestion</b>	Rincer la bouche. Ne jamais faire ingérer quoi que ce soit à une personne inconsciente. NE PAS faire vomir. Consulter un médecin.
<b>Protection individuelle du personnel de premiers secours</b>	Éviter tout contact avec la peau, les yeux et les vêtements. Porter des vêtements de protection individuelle (voir chapitre 8).

##### 4.2. Principaux symptômes et effets, aigus et différés

**Symptômes** Aucune information disponible.

##### 4.3. Indication des éventuels soins médicaux immédiats et traitements particuliers nécessaires

**Note au médecin** Traiter les symptômes.

#### Rubrique 5 : MESURES DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE

##### 5.1. Moyens d'extinction

<b>Moyens d'extinction appropriés</b>	Prendre des mesures d'extinction adaptées aux conditions locales et à l'environnement avoisinant.
<b>Moyens d'extinction inappropriés</b>	Aucune information disponible.

##### 5.2. Dangers particuliers résultant de la substance ou du mélange

<b>Dangers spécifiques dus au produit chimique</b>	La décomposition thermique peut entraîner le dégagement de gaz et de vapeurs irritants et toxiques.
<b>Produits de combustion dangereux</b>	Cette matière ne brûle pas.

##### 5.3. Conseils aux pompiers

**Équipements de protection spéciaux et précautions pour les pompiers** Les pompiers doivent porter un appareil respiratoire autonome et un équipement complet de lutte contre l'incendie. Utiliser un équipement de protection individuelle.

**Informations supplémentaires** Les résidus de l'incendie et l'eau d'extinction d'incendie contaminée doivent être éliminés

conformément aux réglementations locales.

## Rubrique 6 : MESURES À PRENDRE EN CAS DE DISPERSION ACCIDENTELLE

### 6.1. Précautions individuelles, équipement de protection et procédures d'urgence

<b>Précautions individuelles</b>	Éviter tout contact avec la peau, les yeux et les vêtements. Mettre en place une ventilation adaptée. Utiliser l'équipement de protection individuel requis.
<b>Pour les secouristes</b>	Utiliser les protections individuelles recommandées dans la Section 8.

### 6.2. Précautions pour la protection de l'environnement

<b>Précautions pour la protection de l'environnement</b>	Endiguer la fuite ou le déversement si cela peut être fait sans danger.
--	---

### 6.3. Méthodes et matériel de confinement et de nettoyage

<b>Méthodes de confinement</b>	Endiguer la fuite ou le déversement si cela peut être fait sans danger.
<b>Méthodes de nettoyage</b>	Absorber avec une matière absorbante inerte (par exemple sable, gel de silice, agent liant acide, agent liant universel, sciure de bois). Recueillir par des moyens mécaniques en plaçant dans des récipients adaptés à l'élimination.
<b>Prévention des dangers secondaires</b>	Nettoyer les objets et les zones contaminés en respectant à la lettre les réglementations environnementales.

### 6.4. Référence à d'autres rubriques

<b>Référence à d'autres rubriques</b>	Voir la section 8 pour plus d'informations. Voir la section 13 pour plus d'informations.
---------------------------------------	--

## Rubrique 7 : MANIPULATION ET STOCKAGE

### 7.1. Précautions à prendre pour une manipulation sans danger

<b>Conseils relatifs à la manipulation sans danger</b>	Manipuler conformément aux bonnes pratiques industrielles d'hygiène et de sécurité. Éviter tout contact avec la peau, les yeux et les vêtements.
<b>Remarques générales en matière d'hygiène</b>	Porter des gants appropriés et un appareil de protection des yeux/du visage. Ne pas manger, boire ou fumer en manipulant ce produit. Il est recommandé de nettoyer régulièrement l'équipement, la zone de travail et les vêtements.

### 7.2. Conditions d'un stockage sûr, y compris d'éventuelles incompatibilités

<b>Conditions de conservation</b>	Conserver les récipients bien fermés, au sec et dans un endroit frais et bien ventilé. Protéger de l'humidité. Conserver hors de la portée des enfants. Stocker à l'écart des autres matières.
-----------------------------------	--

### 7.3. Utilisation(s) finale(s) particulière(s)

<b>Utilisation(s) particulière(s)</b>	Réactif analytique.
<b>Mesures de gestion des risques (RMM)</b>	Les informations exigées sont incluses dans la présente Fiche de données de sécurité.

## Rubrique 8 : CONTRÔLE DE L'EXPOSITION/PROTECTION INDIVIDUELLE

Date d'émission 23-oct.-2009

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.9

**8.1. Paramètres de contrôle****Limites d'exposition**

Nom chimique	Union européenne	France	Suisse	Belgique
Acide sulfurique 7664-93-9	TWA: 0.05 mg/m <sup>3</sup>	TWA: 0.05 mg/m <sup>3</sup> STEL: 3 mg/m <sup>3</sup>	TWA: 0.1 mg/m <sup>3</sup> STEL: 0.2 mg/m <sup>3</sup>	TWA: 0.2 mg/m <sup>3</sup>

**Dose dérivée sans effet (DNEL) - Travailleurs**

Nom chimique	Oral(e)	Cutané(e)	Inhalation
Acide sulfurique 7664-93-9	-	-	0.05 mg/m <sup>3</sup> [5] [6] 0.1 mg/m <sup>3</sup> [5] [7]

**Notes**

[5] Effets localisés sur la santé

[6] À long terme

[7] À court terme

**Concentration prévisible sans effet (PNEC)**

Nom chimique	Eau douce	Eau douce (libération intermittente)	Eau de mer	Eau de mer (libération intermittente)	Air
Acide sulfurique 7664-93-9	0.0025 mg/L	-	0.00025 mg/L	-	-
Phosphate de sodium, dibasique 7558-79-4	0.05 mg/L	0.5 mg/L	0.005 mg/L	-	-

Nom chimique	Sédiments d'eau douce	Sédiments marins	Traitement des eaux usées	Terrestre	Chaîne alimentaire
Acide sulfurique 7664-93-9	0.002 mg/kg sediment dw	0.002 mg/kg sediment dw	8.8 mg/L	-	-
Phosphate de sodium, dibasique 7558-79-4	-	-	50 mg/L	-	-

**8.2. Contrôles de l'exposition****Contrôles techniques**

Privilégier les mesures techniques et les opérations appropriées par rapport à l'utilisation d'un équipement de protection personnelle. Le type d'équipement de protection doit être sélectionné en fonction de la concentration et de la quantité de la substance dangereuse sur le lieu de travail spécifiquement considéré.

**Équipement de protection individuelle****Protection des yeux/du visage**

Porter des lunettes de sécurité à écrans latéraux ou des lunettes étanches.

**Protection des mains**

Les gants doivent être contrôlés avant l'utilisation. Les gants de protection sélectionnés doivent satisfaire aux spécifications de la Directive EU 2016/425 et au standard EN 374-1:2016 qui en dérive. Les crèmes de protection peuvent aider à protéger les zones exposées de la peau.

Date d'émission 23-oct.-2009

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.9

Gants			
Temps de contact	EPI - Matériaux des gants	Épaisseur des gants	Délai de rupture
A court terme	Porter des gants de protection en caoutchouc nitrile	0,20 mm	>30 minutes
A long terme (répétée)	Porter des gants de protection en Viton™	0,70 mm	>480 minutes

**Protection de la peau et du corps** Éviter tout contact avec les yeux, la peau et les vêtements. Laver les vêtements contaminés avant réutilisation. Vêtements à manches longues.

**Protection respiratoire** Mettre en place une ventilation adaptée. Aucun équipement de protection n'est nécessaire dans les conditions normales d'utilisation. En cas de dépassement des limites d'exposition ou en cas d'irritation, une ventilation et une évacuation peuvent être nécessaires. Porter un appareil respiratoire en cas d'exposition aux vapeurs/poussières/aérosols.

**Type de filtre recommandé :** ABEK-P3.

**Remarques générales en matière d'hygiène** Porter des gants appropriés et un appareil de protection des yeux/du visage. Ne pas manger, boire ou fumer en manipulant ce produit. Il est recommandé de nettoyer régulièrement l'équipement, la zone de travail et les vêtements.

**Contrôles d'exposition liés à la protection de l'environnement** Ne pas laisser pénétrer les égouts, le sol ou les étendues d'eau.

## Rubrique 9 : PROPRIÉTÉS PHYSIQUES ET CHIMIQUES

### 9.1. Informations sur les propriétés physiques et chimiques essentielles

<b>État physique</b>	Liquide	
<b>Couleur</b>	incolore	
<b>Odeur</b>	Acide.	
<b>Propriété</b>	<b>Valeurs</b>	<b>Remarques • Méthode</b>
<b>Point de fusion/point de congélation</b>	~ -1 °C	
<b>Point d'ébullition initial et intervalle d'ébullition</b>	~ 100 °C	
<b>Inflammabilité</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Limites supérieures d'inflammabilité ou d'explosivité</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Limites inférieures d'inflammabilité ou d'explosivité</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Point d'éclair</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Température d'auto-inflammabilité</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Température de décomposition</b>	Aucune donnée disponible	
<b>pH</b>	1.0	@ 20 °C
<b>Viscosité cinématique</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Viscosité dynamique</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Coefficient de partage</b>	Aucune donnée disponible	
<b>Pression de vapeur</b>	3.16 kPa à 25 °C	
<b>Densité relative</b>	1.04 g/mL	@ 20 °C
<b>Densité de vapeur</b>	0.03	
<b>Caractéristiques des particules</b>		
<b>Granulométrie</b>	Aucune information disponible	
<b>Distribution granulométrique</b>	Aucune information disponible	

#### Solubilité(s)

Hydrosolubilité

Date d'émission 23-oct.-2009

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.9

Classement de la solubilité de l'eau	Hydrosolubilité	Hydrosolubilité Température
Soluble	> 1000 mg/L	25 °C / 77 °F

**Solubilité dans d'autres solvants**

Nom chimique	Classification de Solubilité	Solubilité	Solubilité Température
Acide	Soluble	> 1000 mg/L	25 °C / 77 °F

**9.2. Autres informations****9.2.1. Informations concernant les classes de danger physique****Corrosif pour les métaux**

Taux de Corrosion de L'acier

23.43 mm/yr / 0.92 in/yr

Taux de Corrosion de L'aluminium

Aucune donnée disponible

**9.2.2. Autres caractéristiques de sécurité**

Aucune information disponible

**Rubrique 10 : STABILITÉ ET RÉACTIVITÉ****10.1. Réactivité**

Réactivité Corrosif pour les métaux.

**10.2. Stabilité chimique**

Stabilité Stable dans les conditions normales.

**10.3. Possibilité de réactions dangereuses**

Possibilité de réactions dangereuses Aucun(e) dans des conditions normales de transformation.

Polymérisation dangereuse Aucun(e) dans des conditions normales de transformation.

**10.4. Conditions à éviter**

Conditions à éviter Exposition à l'air ou à l'humidité sur des durées prolongées.

**10.5. Matières incompatibles**

Matières incompatibles Agent comburant.

**10.6. Produits de décomposition dangereux**

Produits dangereux résultant de la décomposition La décomposition thermique peut entraîner le dégagement de gaz et de vapeurs irritants et toxiques.

**Rubrique 11 : INFORMATIONS TOXICOLOGIQUES****11.1. Informations sur les classes de danger telles que définies dans le règlement (CE) no 1272/2008****Toxicité aiguë**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Aucune donnée disponible.

Date d'émission 23-oct.-2009

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.9

**L'estimation de la toxicité aiguë (ETA)** non applicable  
mg/kg

**Toxicité aiguë inconnue**

0% du mélange consiste(nt) en composants de toxicité inconnue.

**Corrosion/irritation cutanée**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Les données de test présentées ci-dessous.

Nom chimique	Méthode d'essai	Espèce	Dose rapportée	Durée d'exposition	Résultats	Principales références de la littérature et sources de données
Acide sulfurique	Expérience humaine existante	Humain	Aucun n'a été signalé	Aucun n'a été signalé	Corrosif pour la peau	HSDB

**Lésions oculaires graves/irritation oculaire**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Les données de test présentées ci-dessous.

Nom chimique	Méthode d'essai	Espèce	Dose rapportée	Durée d'exposition	Résultats	Principales références de la littérature et sources de données
Acide sulfurique	Expérience humaine existante	Humain	Aucun n'a été signalé	Aucun n'a été signalé	Corrosif pour les yeux	HSDB

**Sensibilisation respiratoire ou cutanée**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Aucune donnée disponible.

**STOT - exposition unique**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Les données de test présentées ci-dessous.

**Inhalation (vapeur) Route d'exposition:**

Nom chimique	Type de résultat final	Dose rapportée	Durée d'exposition	Effets toxicologiques	Principales références de la littérature et sources de données
Acide sulfurique	Humain TD <sub>Lo</sub>	0.144 mg/L	5 minutes	Poumons, Thorax ou Respiration Dyspnée	RTECS

Date d'émission 23-oct.-2009

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.9

**STOT - exposition répétée**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Les données de test présentées ci-dessous.

**Inhalation (vapeur) Route d'exposition:**

Nom chimique	Type de résultat final	Dose rapportée	Durée d'exposition	Effets toxicologiques	Principales références de la littérature et sources de données
Acide sulfurique	Humain TC <sub>Lo</sub>	0.003 mg/L	168 jours	<b>locomoteur</b> Les changements dans les dents et les structures portantes	RTECS

**Mutagenicité sur les cellules germinales**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Mélange **invitro Data** Aucune donnée disponible.Substance **invitro Data** Les données de test présentées ci-dessous.

Nom chimique	Tester	Cellule Souche	Dose rapportée	Durée d'exposition	Résultats	Principales références de la littérature et sources de données
Acide sulfurique	analyse cytogénétique	ovaire de hamster	4 mmol/L	Aucun n'a été signalé	Résultat positif du test de mutagenicité	Aucune information disponible

Mélange **invivo Data** Aucune donnée disponible.Substance **invivo Data** Aucune donnée disponible.**Cancérogénicité**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Aucune donnée disponible.

**Toxicité pour la reproduction**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

Mélange Aucune donnée disponible.

Substance Les données de test présentées ci-dessous.

**Inhalation (vapeur) Route d'exposition:**

Nom chimique	Type de résultat final	Dose rapportée	Durée d'exposition	Effets toxicologiques	Principales références de la littérature et sources de données
Acide sulfurique	Lapin TC <sub>Lo</sub>	0.02 mg/L	7 heures	<b>Malformations spécifiques du développement</b> Système musculo-squelettique	Aucune information disponible

**Danger par aspiration**

D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

#### 11.2. Informations sur d'autres dangers

D'autres propriétés dangereuses ne peuvent pas être exclues. Manipuler conformément aux bonnes pratiques industrielles d'hygiène et de sécurité.

##### 11.2.1. Propriétés perturbatrices endocriniennes

**Propriétés perturbatrices endocriniennes** Ce produit ne contient aucun perturbateur endocrinien connu ou supposé.

##### 11.2.2. Autres informations

**Autres effets néfastes** Aucune information disponible.

## Rubrique 12 : INFORMATIONS ÉCOLOGIQUES

### 12.1. Toxicité

**Écotoxicité** D'après les données disponibles, les critères de classification ne sont pas remplis.

**Toxicité pour le milieu aquatique inconnue** Contient 0 % de composants dont la toxicité pour le milieu aquatique est inconnue.

#### Mélange

**Toxicité aquatique aiguë:** Aucune donnée disponible.

**Toxicité aquatique chronique:** Aucune donnée disponible.

#### Substance

**Toxicité aquatique aiguë:** Aucune donnée disponible.

**Toxicité aquatique chronique:** Aucune donnée disponible.

### 12.2. Persistance et dégradabilité

**Mélange** Aucune donnée disponible.

### 12.3. Potentiel de bioaccumulation

**Mélange:** Aucune donnée disponible.

**Coefficient de partage** non applicable

### 12.4. Mobilité dans le sol

**SoI Organique du Carbone-Eau** non applicable  
**Coefficient de Partage**

### 12.5. Résultats des évaluations PBT et vPvB

Les composants de cette formule ne répondent pas aux critères de classification des substances PBT ou vPvB.

Nom chimique	Évaluation PBT et vPvB
Acide sulfurique	La substance n'est pas PBT/vPvB

### 12.6. Propriétés perturbatrices endocriniennes

**Informations relatives aux perturbateurs endocriniens:** Ce produit ne contient aucun perturbateur endocrinien connu ou supposé

Date d'émission 23-oct.-2009

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.9

**12.7. Autres effets néfastes**

Aucune information disponible.

Ozone: non applicable

**Potentiel d'appauvrissement de la couche d'ozone (PACO):** Aucune information disponible**Rubrique 13 : CONSIDÉRATIONS RELATIVES À L'ÉLIMINATION****13.1. Méthodes de traitement des déchets****Considérations relatives à l'élimination**

**Déchets de résidus/produits inutilisés** Éliminer conformément aux réglementations locales. Éliminer les déchets conformément aux réglementations environnementales. Votre distributeur local reprend gratuitement les cuves en test utilisés pour les retraiter correctement.

**Codes de déchets (résidus/produits inutilisés)**

160506\* DÉCHETS NON DÉCRITS AILLEURS SUR LA LISTE; gaz en récipients à pression et produits chimiques mis au rebut; produits chimiques de laboratoire à base de ou contenant des substances dangereuses, y compris les mélanges de produits chimiques de laboratoire.

**Codes de déchets (produit utilisé)**

160506\* DÉCHETS NON DÉCRITS AILLEURS SUR LA LISTE; gaz en récipients à pression et produits chimiques mis au rebut; produits chimiques de laboratoire à base de ou contenant des substances dangereuses, y compris les mélanges de produits chimiques de laboratoire

**Emballages contaminés** Éliminer le contenu et les récipients conformément aux réglementations locales.

**Autres informations** Les codes de déchets doivent être assignés par l'utilisateur en fonction de l'application pour laquelle le produit a été utilisé.

**Rubrique 14 : INFORMATIONS RELATIVES AU TRANSPORT****ADR**

14.1 Numéro UN ou numéro d'identification 3316  
 14.2 Désignation officielle de transport de l'ONU TROUSSE CHIMIQUE  
 14.3 Classe(s) de danger pour le transport 9  
 14.4 Groupe d'emballage non réglementé  
 14.5 Dangers pour l'environnement non applicable  
 14.6 Précautions particulières à prendre par l'utilisateur  
 Dispositions spéciales 251, 340, 671  
 Code de classification M11  
 Code de restriction en tunnel (E)

**IATA**

14.1 Numéro UN ou numéro d'identification UN3316  
 14.2 Désignation officielle de transport de l'ONU Chemical kit  
 14.3 Classe(s) de danger pour le transport 9

Date d'émission 23-oct.-2009

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.9

14.4 Groupe d'emballage non réglementé  
 14.5 Dangers pour l'environnement non applicable  
 14.6 Précautions particulières à prendre par l'utilisateur  
 Dispositions spéciales Aucun(e)

**IMDG**

14.1 Numéro UN ou numéro d'identification UN3316  
 14.2 Désignation officielle de transport de l'ONU CHEMICAL KIT  
 14.3 Classe(s) de danger pour le transport 9  
 14.4 Groupe d'emballage non réglementé  
 14.5 Dangers pour l'environnement non applicable  
 14.6 Précautions particulières à prendre par l'utilisateur  
 Dispositions spéciales 251, 340  
 N° d'urgence F-A, S-P  
 14.7 Transport maritime en vrac selon les instruments de l'OMI Aucune information disponible

**Informations supplémentaires**

Ce produit fait partie d'un ensemble. L'information dans cette section concerne l'ensemble comme un tout.

**Rubrique 15 : INFORMATIONS RELATIVES À LA RÉGLEMENTATION****15.1. Réglementations/législation particulières à la substance ou au mélange en matière de sécurité, de santé et d'environnement****Réglementations nationales****Union européenne**

Se reporter à la directive 98/24/CE du 7 avril 1998 concernant la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs contre les risques liés à des agents chimiques sur le lieu de travail

**Autorisations et/ou restrictions d'utilisation :**

Ce produit contient une ou plusieurs substances soumises à restrictions (règlement CE n° 1907/2006 « REACH », annexe XVII)

Nom chimique	Substances soumises à restrictions selon REACH, Annexe XVII	Substances soumises à autorisation selon REACH, Annexe XIV
Acide sulfurique - 7664-93-9	75	

**Polluants organiques persistants** non applicable

**Catégorie de substance dangereuse selon la directive Seveso (2012/18/UE)**

• Non contrôlé

**Règlement (CE) n° 1005/2009 relatif à des substances qui appauvrissent la couche d'ozone**

non applicable

**Allemagne**

**Classe de danger pour le milieu aquatique (WGK)** non dangereux pour l'eau (nwg)

Date d'émission 23-oct.-2009

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.9

**France****Maladies professionnelles (R-463-3, France)**

Nom chimique	Numéro RG, France	Titre
Acide sulfurique 7664-93-9	RG 5, RG 14, RG 15, RG 15bis, RG 20bis RG 14, RG 20bis, RG 65	-

**Inventaires internationaux**

<b>EINECS/ELINCS</b>	Est conforme
<b>TSCA</b>	Est conforme
<b>DSL/NDSL</b>	Est conforme
<b>ENCS</b>	Est conforme
<b>IECSC</b>	Est conforme
<b>KECI</b>	Est conforme
<b>PICCS</b>	Est conforme
<b>AICS (Australie)</b>	Est conforme

**EINECS/ELINCS** - Inventaire européen des substances chimiques commercialisées existantes /Liste européenne des substances chimiques modifiées

**TSCA** - Loi des États-Unis sur le contrôle des substances toxiques, section 8(b), inventaire

**DSL/NDSL** - Liste canadienne des substances domestiques/Liste canadienne des substances non domestiques

**ENCS** - Liste japonaise des substances chimiques existantes et nouvelles

**IECSC** - Inventaire chinois des substances chimiques existantes

**KECI** - Liste coréenne des substances chimiques existantes et évaluées

**PICCS** - Inventaire philippin des substances et produits chimiques

**AICS** - Inventaire australien des substances chimiques (Australian Inventory of Chemical Substances)

**15.2. Évaluation de la sécurité chimique**

**Rapport sur la sécurité chimique** Aucune évaluation de sécurité chimique n'a été mise en œuvre pour les substances de ce mélange.

**Rubrique 16 : AUTRES INFORMATIONS**

<b>Date d'émission</b>	23-oct.-2009
<b>Date de révision</b>	10-oct.-2024
<b>Remarque sur la révision</b>	Sections de la FDS mises à jour: 2

**Signification des abréviations et acronymes utilisés dans la fiche de données de sécurité****Légende**

**	Désignation de danger
ADN	Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par voies de navigation intérieure
ADR	Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route
ATE	Estimation de la toxicité aiguë
CAS	Chemical Abstracts Service Number
Plafond	Valeur limite maximale

CLP	à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage des substances et des mélanges [règlement (CE) No. 1272/2008]
DNEL	Dose dérivée sans effet (DNEL)
CE	European Community
ECHA	ECHA (The European Chemicals Agency)
CE50	Effective Concentration to 50% of a test population
EEC	European Economic Community
EN	European Standard
IMDG	Code maritime international de transport des matières dangereuses (IMDG)
IATA	Association internationale du transport aérien (IATA)
IATA-DGR	Association internationale du transport aérien - Règlement sur les marchandises dangereuses
OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
ICAO-TI	Organisation de l'aviation civile internationale - Instructions techniques
IUCLID	IUCLID (Système général harmonisé de classification et d'étiquetage des produits chimiques)
GHS	Système général harmonisé de classification et d'étiquetage des produits chimiques
DMENO	Dose minimale avec effet nocif observé
LOAEC	Concentration minimale avec effet nocif observé
CL50	Concentration létale 50%
DL50	Dose létale 50%
LOLI	LOLI (Liste des listes - Une base de données internationale des produits chimiques de la réglementation)
MAK	Concentration Maximum estimée Allemagne (Maximale Arbeitsplatz-Konzentration)
NOAEL	Dose sans effet nocif observé
CSENO	Concentration sans effet toxique observé
OSHA	Agence fédérale d'hygiène et de sécurité professionnelles du Département du travail des États-Unis
PEC	Predicted Effect Concentration
PNEC	Concentration prévisible sans effet (PNEC)
PBT	Produits chimiques persistants, bioaccumulables et toxiques (PBT)
REACH	Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals [Regulation (EC) No. 1907/2006]
RTECS	RTECS (Registre des effets toxiques des substances chimiques des États-Unis)
TWA	TWA (moyenne pondérée en temps)
SKN*	Désignation « Peau »
SKN+	Sensibilisation cutanée
STEL	STEL (Limite d'exposition à court terme)
STOT	Toxicité spécifique pour certains organes cibles
STOT RE	Toxicité spécifique pour certains organes cibles (exposition répétée)
STOT SE	Toxicité spécifique pour certains organes cibles (exposition unique)
SVHC	Substances of Very High Concern
TLV	Valeur Limite d'Exposition
TRGS	Technical rules for hazardous substances, Germany
TSCA	Substances Toxiques de contrôle
UN	United Nations
vPvB	very persistent and very bioaccumulative
VOC	Composés organiques volatils
AwSV	Réglementation administrative des substances polluantes dans l'eau, Allemagne

#### Principales références de la littérature et sources de données

Voir Section 11 : INFORMATIONS TOXICOLOGIQUES

Voir Section 12 : INFORMATIONS ÉCOLOGIQUES

#### Méthode de classification

Classification selon le règlement (CE) n° 1272/2008 [CLP]	Méthode utilisée
Toxicité aiguë par voie orale	Méthode de calcul
Toxicité aiguë par voie cutanée	Méthode de calcul
Toxicité aiguë par inhalation - gaz	Méthode de calcul
Toxicité aiguë par inhalation - vapeurs	Méthode de calcul

Date d'émission 23-oct.-2009

Date de révision 10-oct.-2024

Version 4.9

Toxicité aiguë par inhalation - poussières/brouillard	Méthode de calcul
Corrosion/irritation cutanée	D'après les données d'essai
Lésions oculaires graves/irritation oculaire	D'après les données d'essai
Sensibilisation respiratoire	Méthode de calcul
Sensibilisation cutanée	Méthode de calcul
Mutagénicité	Méthode de calcul
Cancérogénicité	Méthode de calcul
Toxicité pour la reproduction	Méthode de calcul
STOT - exposition unique	Méthode de calcul
STOT - exposition répétée	Méthode de calcul
Toxicité aquatique aiguë	Méthode de calcul
Toxicité aquatique chronique	Méthode de calcul
Toxicité par aspiration	Méthode de calcul
Ozone	Méthode de calcul
Corrosif pour les métaux	D'après les données d'essai

**Conseil en matière de formation** Se reporter à la directive 98/24/CE du 7 avril 1998 concernant la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs contre les risques liés à des agents chimiques sur le lieu de travail

**Préparée par** Hach Produit Conformité

**Limitations relatives à l'utilisation** Pour une Utilisation en Laboratoire.

**La présente fiche de données de sécurité est conforme aux exigences du règlement (CE) N° 1907/2006**

**Fin de la Fiche de données de sécurité**

**Annexe 21 : PV de la consultation publique**

**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.



## Procès-Verbal de la consultation publique

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



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 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
			مدير مشروع اللزمة التطهير	
			مستشار بيئي	
			مستشار بيئي واجتماعي	
			Responsable Environnement et Social Agua	
			Directeur Technique	
			AGUA	
			مديرة بيئية	
			مديرة بيئية	
			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 للمشاورين كانت يوم 29/04/2025 رئيس قسم المياه بطنجة طابعية الدائرة الجهوية للإدارة الجهوية للإدارة الجهوية اتصال تونس مدير رئيس د/ع بلع رواد مدير 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 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.

الإسم واللقب	الصفة	رقم الهاتف	البريد الإلكتروني	الإمضاء
	مدير عام م.س.أ. MTT			
	مدير وحدة القلاحة			
	مدير مركز تونس الوطني للتطهير البيئي			
	المجالس الفنية لبلدية أريانة			
	دكتور بشار			
	المشرفة الوطنية واستغلال الأريانة			
	م.س.أ. م.س.أ.			
	معتد سكون			
	م.س.أ. م.س.أ.			
	معتد قلعة الأندلس			

### Annexe 2 : Support de présentation



الجمهورية التونسية  
وزارة البيئة



# 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

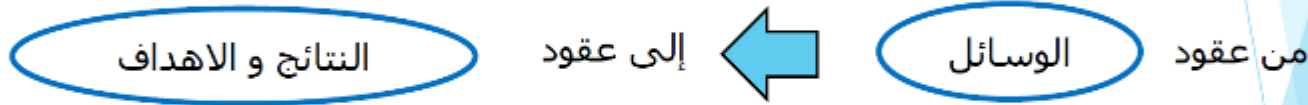
بتاريخ 29 أبريل 2025

# 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 وتجديد 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

❖ صاحب اللزمة:

SOCIÉTÉ AGUA DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

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

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 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



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



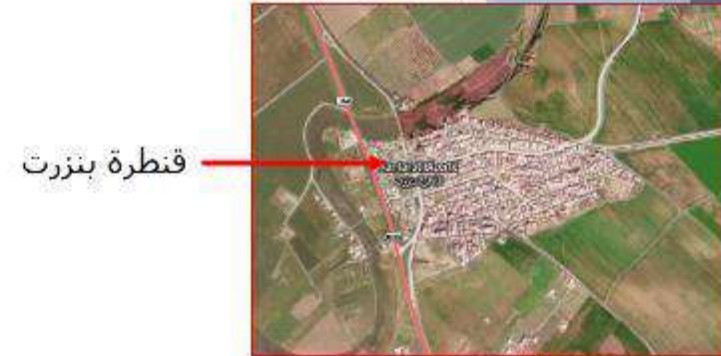
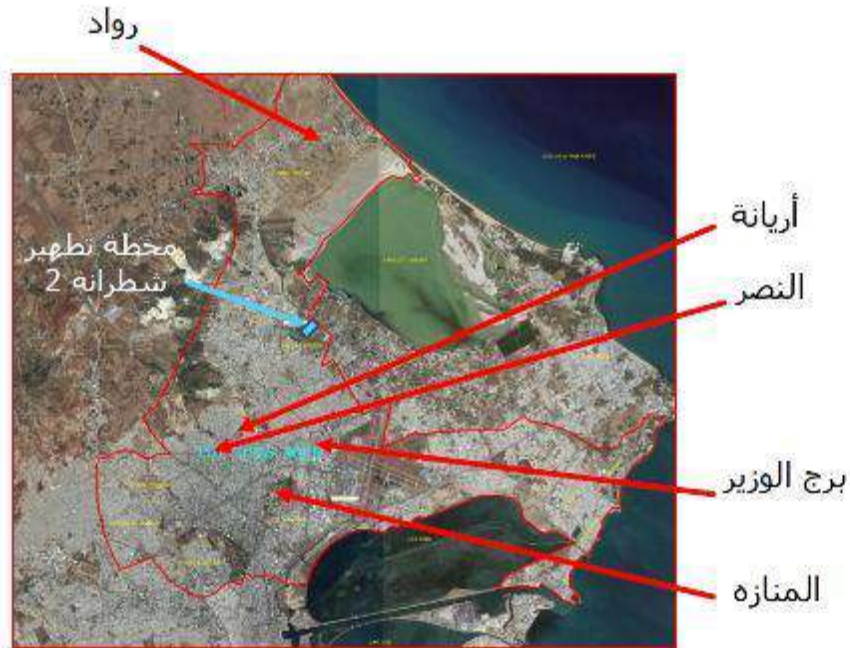
أشغال تهذيب و تحديد التجهيزات بمحطات الضخ و  
التطهير لمدة 9 سنوات (ابتداء من السنة الثانية من  
تاريخ دخول العقد حيز التنفيذ) (TGER)

تاريخ إنتهاء  
مدة العقد  
التعاقدى



تاريخ دخول  
العقد حيز  
التنفيذ

# 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

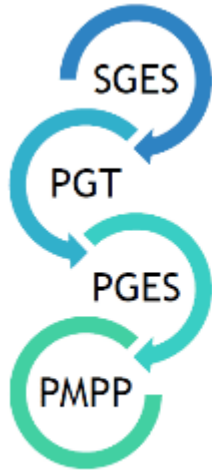
## محطة تطهير شطرانة 2

- ❖ 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 <sub>2</sub> 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 تشارك المتداخلين

## PMPP

## أهداف مخطط تشريك المتداخلين PMPP

جمع اهتمامات و مشاغل المتداخلين

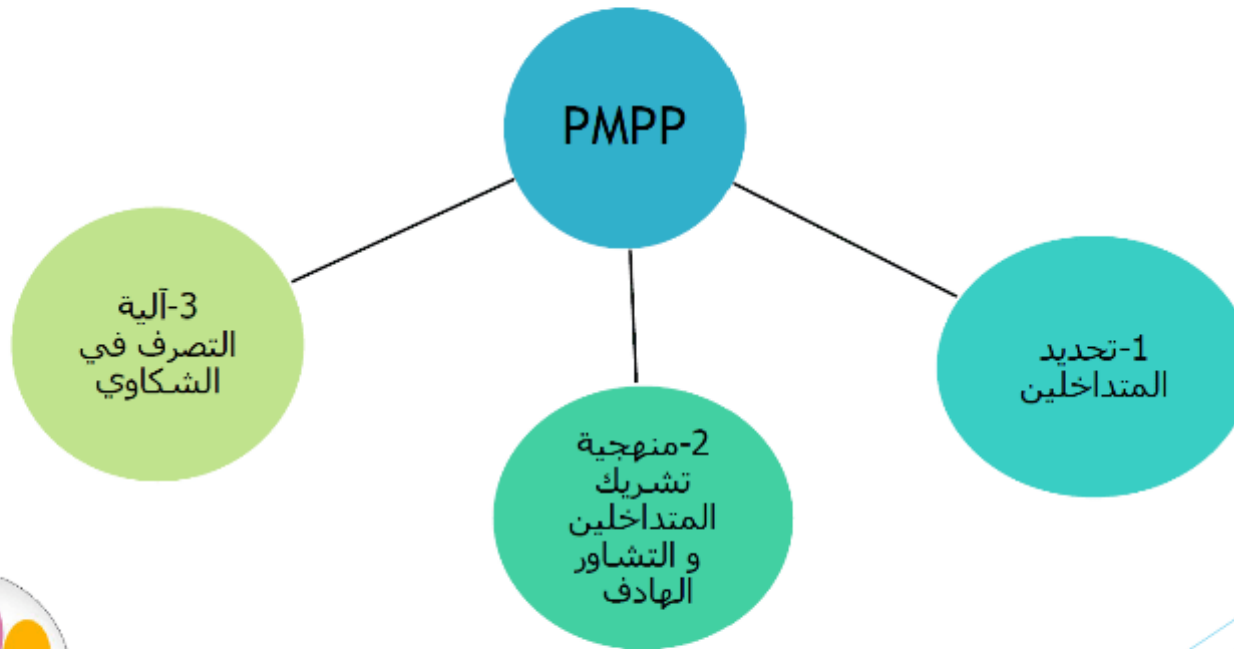
تعزيز وسائل فعالة للمشاركة الشاملة مع  
الأطراف المتداخلة

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

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

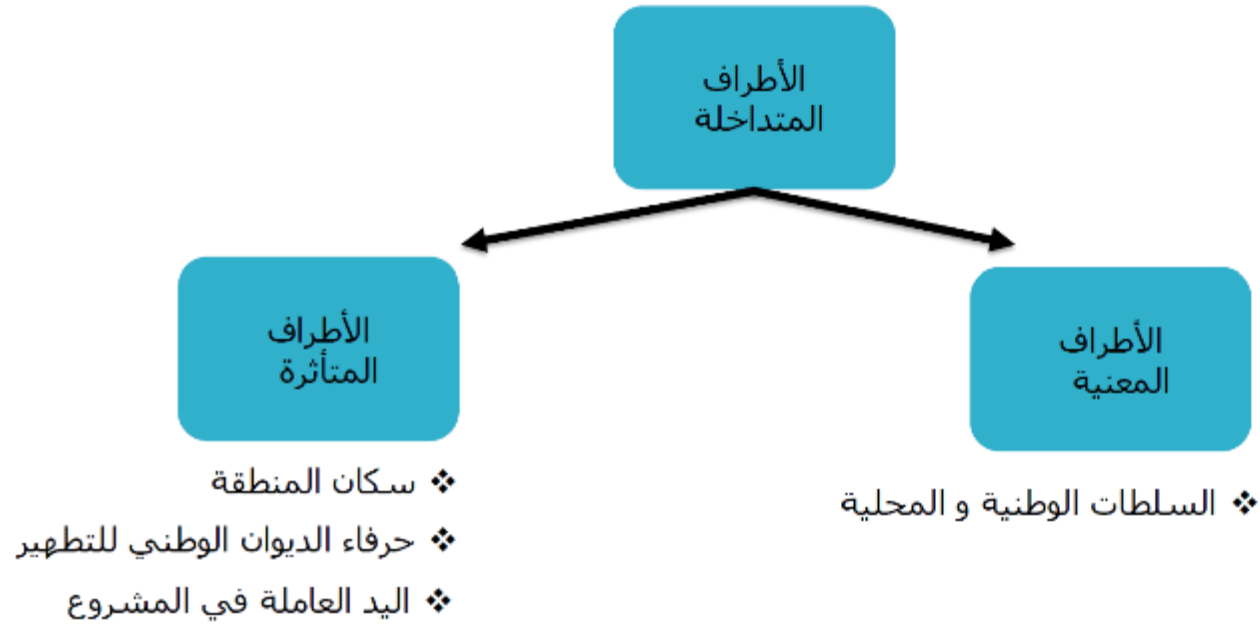


### مراحل مخطط تشريك المتداخلين (PMPP)



### مخطط تشريك المتدخلين (PMPP)

#### تحديد المتدخلين



### وسائل تشريك المتداخلين



استشارات عمومية  
علنية

اجتماعات  
مستهدفة حول  
جدول أعمال  
محدد



المقابلات  
الفردية

اجتماعات ميدانية

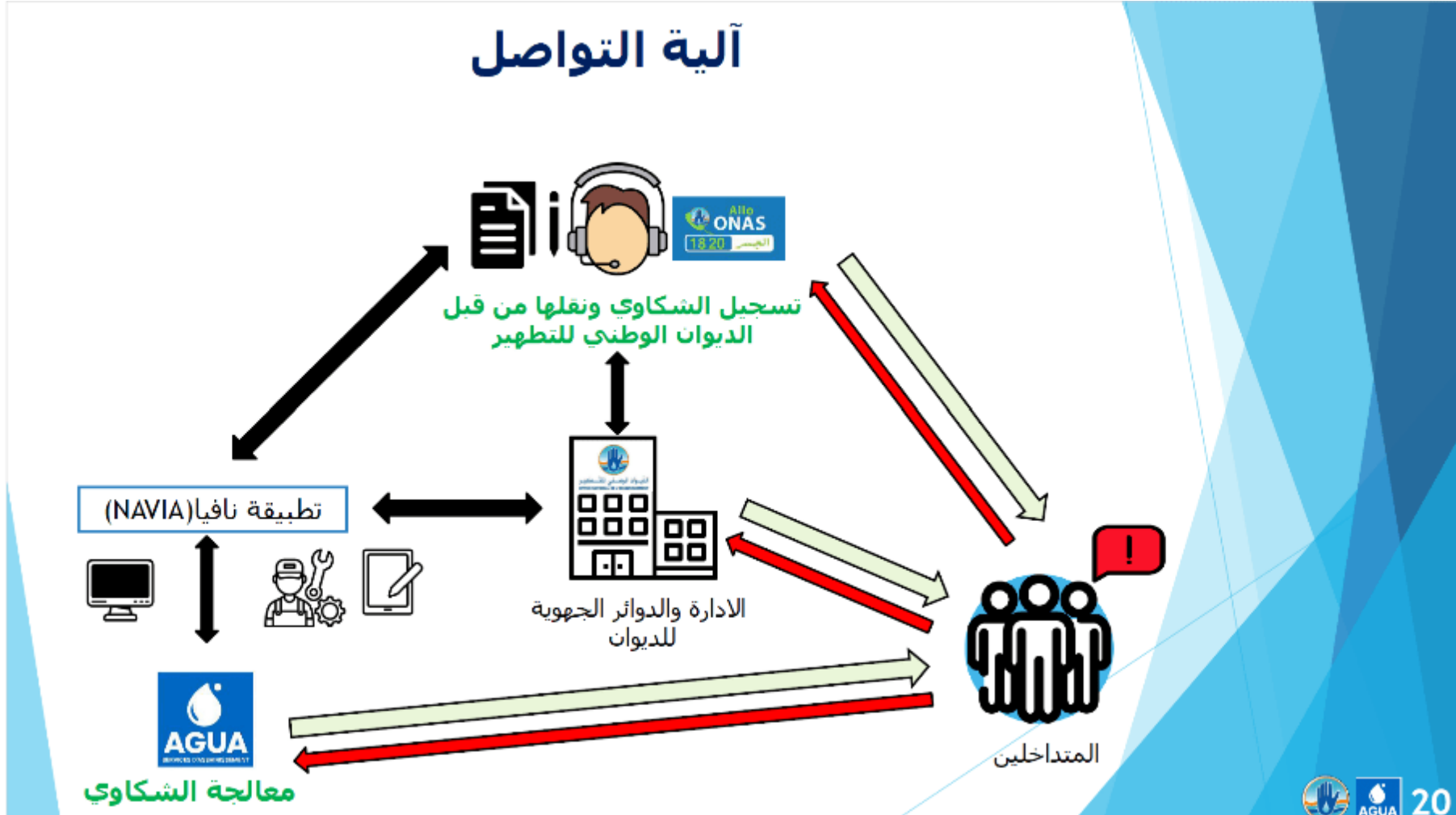
# آلية المتابعة الاجتماعية ومعالجة الشكاوي

ابلاغ المشتكي  
واغلاق الشكوى

متابعة الشكوى  
واتخاذ الاجراءات

فرز ودراسة  
الشكاوي

استقبال وتسجيل  
الشكاوي







## الاستشارة العمومية بولاية أريانة بتاريخ 29 أفريل 2025



# شكرا للمتابعة



## 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 3 : Photos de la réunion de consultation publique



**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 :



## Procès-Verbal de la consultation publique

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



- 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 تجريبي 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 تجريبي 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 لتبينة والمخطط

بطاقة حضور

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

الإسم واللقب	الإدارة	الصفة	الهاتف	المكس أو 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 لتبينة والمخطط

بطاقة حضور

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

الإسم واللقب	الإدارة	الصفة	الهاتف	المكس أو البريد الإلكتروني	الإمضاء
	مكتب مكتب	مكتب مكتب			
	مكتب مكتب	مكتب مكتب			
	مكتب مكتب	مكتب مكتب			
	مكتب مكتب	مكتب مكتب			

## 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	الصفة	الهاتف	البريد الإلكتروني	الولاية
		الوكيل الممثل لمجلس البلديات			
		مدير مكتب			
		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		رئيس المجلس البلدي		
	بلدية حلق الوادي		رئيس المجلس البلدي		
	بلدية سيدي يوسف		رئيس المجلس البلدي		
	بلدية حلق الوادي		رئيس المجلس البلدي		
	بلدية قرطاج		رئيس المجلس البلدي		
	بلدية الكرم		رئيس المجلس البلدي		





## 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



**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**

 مكتب الدراسات : ريادة الأعمال 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 التعاطي 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 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:**

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:

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

❖ تهذيب وتجديد 30 محطة ضخ :

المنطق	عدد محطات الضخ
تونس الشمالية :الكرم/حلق الوادي/قرطاج	24
المنازة	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 <sub>2</sub> 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

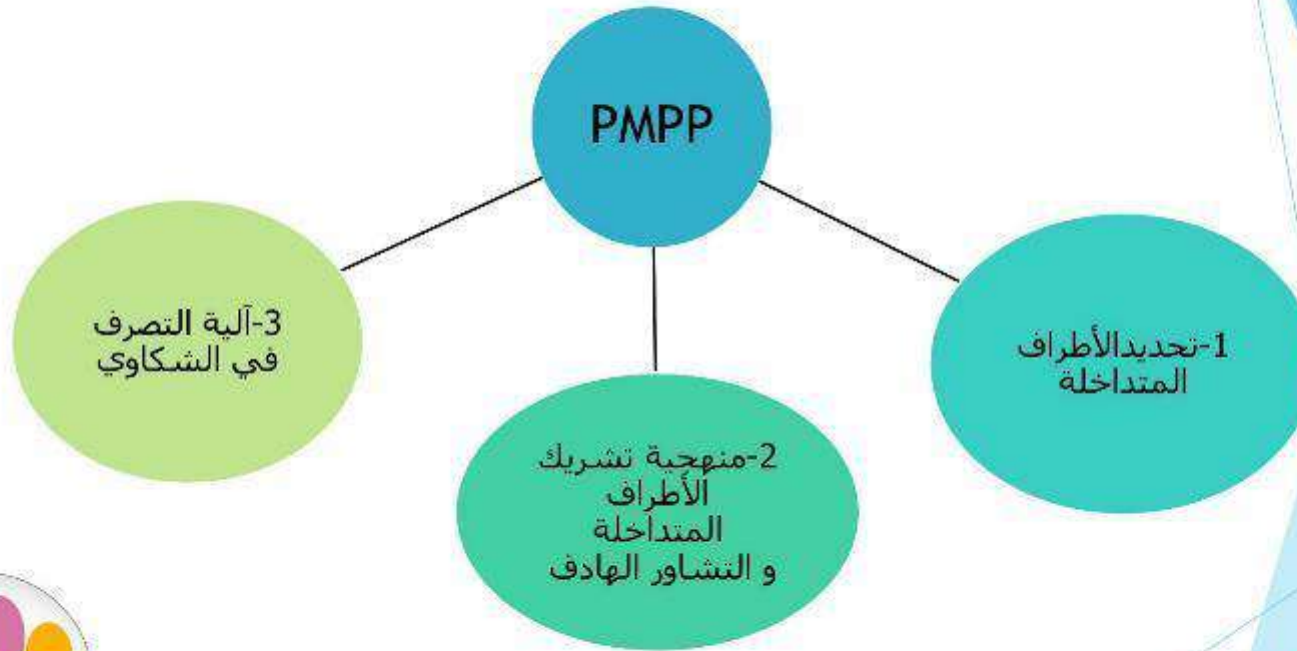
تعزيز آليات فعالة للمشاركة الشاملة مع  
الأطراف المتداخلة

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

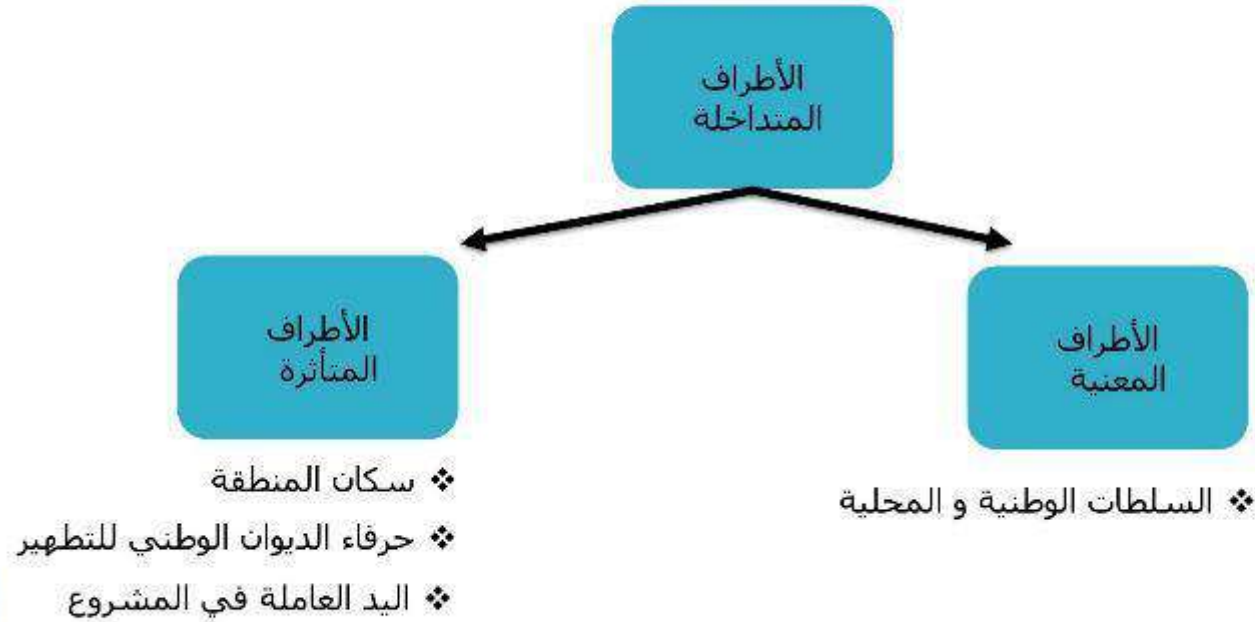


### مراحل مخطط تشريك الأطراف المتداخلة (PMPP)



### 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

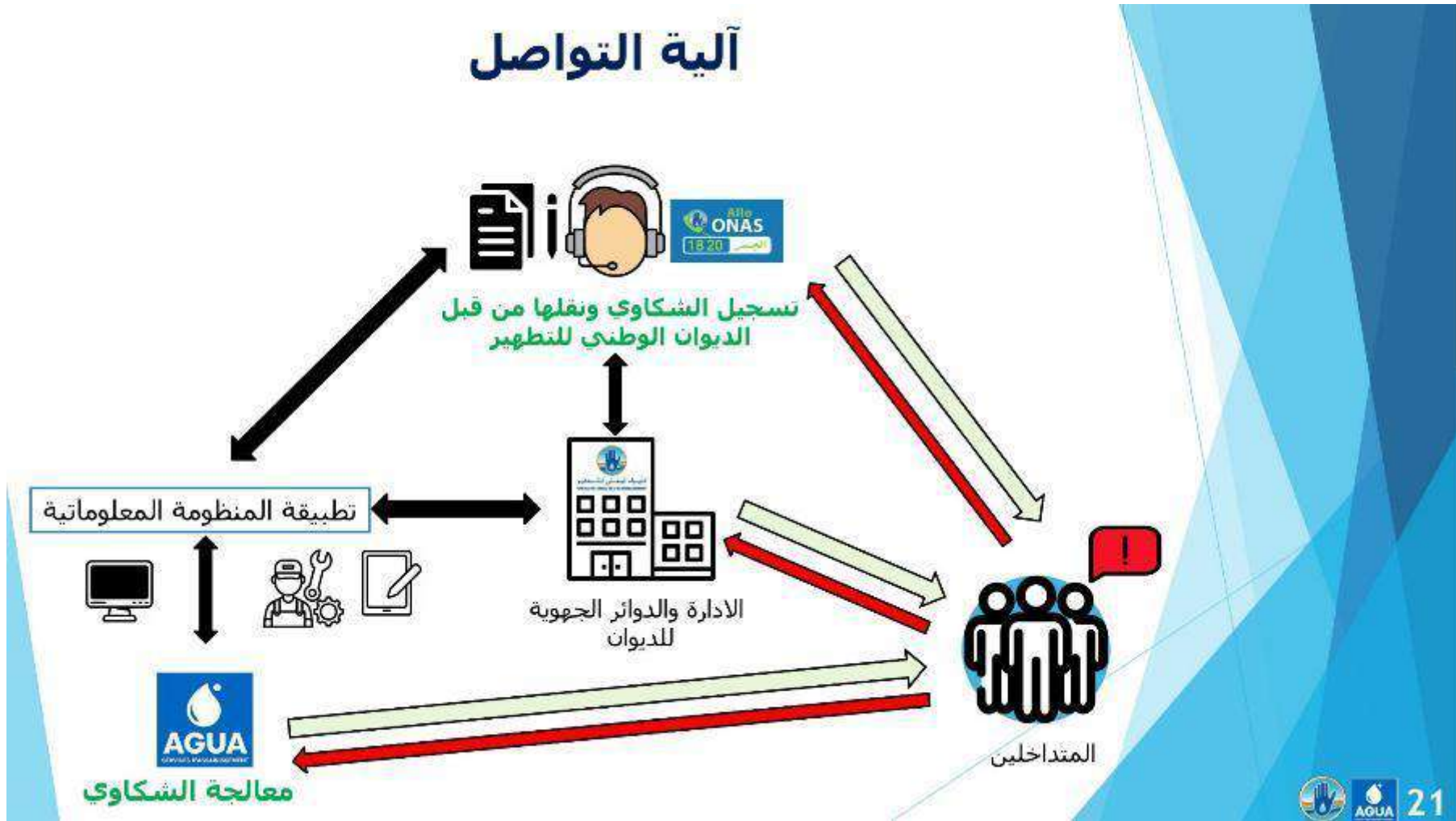
### آلية المتابعة الاجتماعية ومعالجة الشكاوي

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  25-50  >50
- 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 22 : Compte rendu type de revue de direction

COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION — SGEs Réf. : SGEs-RD-[N°]-[Année]

### SECTION 1 — INFORMATIONS GÉNÉRALES

Champ	Information
Date de la revue	
Lieu	
Type de revue	<input type="checkbox"/> Trimestrielle (phase démarrage) <input type="checkbox"/> Semestrielle (phase exploitation) <input type="checkbox"/> Extraordinaire
Présidée par	
Secrétariat	

#### Participants

Nom	Fonction	Présent	Excusé

### SECTION 2 — ORDRE DU JOUR

	Point	Responsable de présentation
1	Suivi des actions issues de la revue précédente	RES
2	Performance environnementale et sociale — tableau de bord des indicateurs	RES
3	Résultats des audits internes et inspections E&S	Responsable HSE
4	Bilan SST — accidents, quasi-accidents, maladies professionnelles	Responsable HSE
5	Bilan MGP — plaintes reçues, traitées, clôturées	RES / Point focal MGP
6	Bilan VBG/EAS/HS	RES / Référent VBG
7	Non-conformités et actions correctives en cours	RES
8	Bilan formation et sensibilisation E&S	Responsable RH
9	Bilan gestion des entreprises extérieures	Responsable HSE
10	Évolutions réglementaires et normatives	RES
11	Risques E&S émergents et opportunités d'amélioration	RES / Direction technique
12	Objectifs et plan d'action pour la période suivante	Direction Générale

### SECTION 3 — SUIVI DES ACTIONS ISSUES DE LA REVUE PRÉCÉDENTE

Action décidée	Responsable	Échéance	Statut	Observations
1			<input type="checkbox"/> Clôturée <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> En retard	
2			<input type="checkbox"/> Clôturée <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> En retard	
3			<input type="checkbox"/> Clôturée <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> En retard	

Taux de clôture des actions issues de la revue précédente : \_\_\_\_ %

#### **SECTION 4 — TABLEAU DE BORD DES INDICATEURS E&S**

- Revue des indicateurs et des tendances des mesures
- Revues/ optimisation des Baseline (valeur initiale) et des Cible (target)
- Revue et optimisation du tableau des indicateurs

#### **SECTION 5 — RÉSULTATS DES AUDITS ET INSPECTIONS**

Type	Date	Résultats principaux	Non-conformités identifiées	Actions correctives décidées
Audit interne SST				
Inspection terrain E&S				
Audit sous-traitants				
Audit externe (si applicable)				

**Synthèse :**

#### **SECTION 6 — BILAN SST**

**Analyse des causes et mesures correctives engagées :**

#### **SECTION 7 — BILAN MGP**

**Analyse des tendances et mesures correctives :**

#### **SECTION 8 — BILAN VBG/EAS/HS (confidentiel — accès restreint)**

**Note de confidentialité :** Cette section est traitée en séance restreinte. Les données sont anonymisées dans le compte-rendu diffusé.

**SECTION 9 — BILAN FORMATION ET SENSIBILISATION**

Formation	Public cible	Planifié	Réalisé	Taux de réalisation	Observations
<b>Total</b>				___ %	

**SECTION 10 — ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES ET NORMATIVES**

Texte / Norme	Date d'entrée en vigueur	Impact sur le SGES	Action requise	Responsable

**SECTION 11 — RISQUES E&S ÉMERGENTS ET OPPORTUNITÉS**

Risque / Opportunité	Nature	Niveau de priorité	Action proposée	Responsable
	<input type="checkbox"/> Risque <input type="checkbox"/> Opportunité	<input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible		
	<input type="checkbox"/> Risque <input type="checkbox"/> Opportunité	<input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible		

**SECTION 12 — PLAN D'ACTION POUR LA PÉRIODE SUIVANTE**

#	Action décidée	Responsable	Échéance	Ressources nécessaires	Indicateur de suivi
1					
2					
3					
4					
5					

**SECTION 13 — CONCLUSIONS ET DÉCISIONS DE LA DIRECTION**

Appréciation générale de la performance E&S sur la période :

Satisfaisante  A améliorer  Insuffisante

Décisions stratégiques prises :

Engagements de la Direction Générale :

Prochaine revue de direction prévue le : \_\_\_\_\_

**SECTION 14 — VALIDATION ET DIFFUSION**

Rôle	Nom	Signature	Date
Président de séance (DG)			
Responsable E&S (RES)			
Diffusé à l'ONAS	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Date :	
Intégré au rapport de suivi E&S	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Rapport n° :	

*Ce compte-rendu est archivé dans le système de gestion documentaire du SGES et conservé pendant toute la durée de la concession.*

## **Annexe 23 : Programme type d'audits internes du SGES**

Un programme d'audits internes est mis en place afin de vérifier la conformité, l'efficacité et l'amélioration continue du Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES). Ce programme est établi sur une base annuelle et couvre l'ensemble des activités, sites et processus du projet.

### **1. Planification des audits**

Un plan d'audit annuel est élaboré par le Responsable E&S et validé par la Direction.

Les audits sont programmés selon une approche basée sur les risques (activités à impacts élevés, non-conformités passées, sensibilité des sites).

Au minimum :

- 1 audit SGES global par an
- Audits ciblés (thématiques ou par site) selon les besoins

### **2. Critères et périmètre d'audit**

Les audits sont réalisés sur la base des référentiels suivants :

- Exigences du SGES (procédures internes, plans de gestion, MGP, etc.) ;
- Exigences réglementaires nationales applicables ;
- Exigences des bailleurs (SFI – PS/ESS) ;
- Engagements contractuels du projet.

Les audits couvrent notamment :

- Conformité réglementaire et documentaire ;
- Mise en œuvre des mesures E&S ;
- Gestion des plaintes (MGP) ;
- Santé et sécurité au travail ;
- Gestion des risques VBG/EAS/HS ;
- Suivi environnemental et social ;
- Formation et sensibilisation.

### **3. Sélection des auditeurs internes**

Les audits sont réalisés par des auditeurs internes désignés par la Direction.

Les auditeurs doivent :

- Disposer de compétences en E&S / HSE ;
- Être formés aux techniques d'audit ;
- Être indépendants des activités auditées (absence de conflit d'intérêt).

Si nécessaire, des auditeurs externes peuvent être mobilisés pour des audits spécifiques.

### **4. Réalisation des audits**

Chaque audit comprend :

- Une phase de préparation (revue documentaire, plan d'audit) ;
- Des entretiens avec le personnel ;
- Des inspections de terrain ;
- La vérification des enregistrements et indicateurs ;

Les constats sont classés comme suit : Non-conformité majeure / Non-conformité mineure / Observation / Bonne pratique

## **5. Reporting et diffusion**

Un rapport d'audit est établi pour chaque mission, incluant :

- Les constats ;
- Les non-conformités ;
- Les recommandations d'amélioration ;

Le rapport est transmis à la Direction, au Responsable E&S et aux responsables des entités concernées.

## **6. Suivi des actions correctives**

Un plan d'actions correctives est élaboré pour chaque audit.

Chaque action est associée à :

- Un responsable désigné ;
- Un délai de mise en œuvre ;

Le Responsable E&S assure le suivi de la mise en œuvre et la clôture des actions.

Des vérifications de conformité peuvent être réalisées pour confirmer la levée des non-conformités.

## **7. Amélioration continue**

Les résultats des audits sont analysés de manière périodique afin d'identifier les tendances et axes d'amélioration du SGES.

Le programme d'audit est ajusté annuellement en fonction des résultats, des risques identifiés et des retours d'expérience.