

# Plan de Gestion des Travailleurs

## CONCESSION D'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

### Lot 1 : Nord



Société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT



الدّيوات الوطني للتطهير  
OFFICE NATIONAL DE L'ASSAINISSEMENT



Réf : RBE\_25-04-R04-F

Juin 2026



RYADA Business Engineering

B.P. 37

Tunisie-8050-Hammamet

--	--	--

F	13/06/2026	<i>Mise à jour selon les commentaires Banque Mondiale</i>		
E	25/05/2026	<i>Mise à jour selon les commentaires Banque Mondiale</i>		
D	20/01/2026	<i>Mise à jour selon les commentaires d'Agua</i>		
C	20/10/2025	<i>Mise à jour selon les commentaires d'Agua</i>		
B	28/07/2025	<i>Mise à jour selon les commentaires de l'assistance technique de l'ONAS</i>		
A	10/05/2025	<i>Création</i>		
<b>Révision</b>	<b>Date</b>	<b>Objet de la modification</b>		
		<b>Réalisé par</b>		<b>Vérifié par</b>
				<b>Approuvé par</b>
Nom et prénom		M. A. JEDIDI	E. GUESMI	Mariem DAHMEN et Sofiène MEJBRI
Fonction		Chef de projet	Socio- environnementaliste	Responsable E&S Agua Responsable RH Agua
				M. A. JEDIDI
				Gérant RBE

## Sommaire

Liste des tableaux .....	6
Liste des figures .....	6
Liste des acronymes et abréviations.....	7
1. INTRODUCTION.....	8
2. DESCRIPTION DU PROJET DE CONCESSION .....	9
3. OBJECTIFS DES PROCEDURES DE GESTION DES TRAVAILLEURS .....	11
4. PRINCIPAUX DOCUMENTS DE REFERENCE .....	11
5. CATEGORIES DES TRAVAILLEURS DU PROJET .....	12
5.1. Aperçu général .....	12
5.2. Travailleurs directs.....	13
5.3. Travailleurs contractuels.....	14
5.4. Travailleurs des sous-traitants .....	14
5.5. Travailleurs communautaires.....	15
5.6. Travailleurs de la chaîne d’approvisionnement .....	15
5.7. Structure du registre du personnel .....	16
5.8. Calendrier des besoins de la main-d’œuvre.....	17
5.9. Règlement interne et code d’éthique.....	18
6. EVALUATION DES RISQUES LIES AU TRAVAIL .....	19
6.1. Risques associés à l’activité.....	19
6.2. Risques associés aux conditions de travail et à l’emploi .....	20
6.3. Risques liés à l’afflux de main-d’œuvre (labor influx).....	21
6.4. Risques spécifiques aux travailleurs communautaires .....	21
6.5. Mesures de prévention et gestion mises en place.....	21
7. APERCU SUR LE CADRE JURIDIQUE APPLICABLE AU PROJET .....	22
7.1. Constitution.....	22
7.2. Code de travail et autres législations nationales.....	23
7.3. Conventions internationales et normes internationales .....	24
7.3.1. Normes de Performance de la Banque Mondiale (SFI) .....	24
7.3.2. Conventions fondamentales de l’OIT .....	25
7.3.3. Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l’homme (UNGPs, 2011).....	25
7.3.4. Pacte mondial des Nations Unies (Global Compact) .....	25
7.4. Analyse comparative entre la législation tunisienne et la NP2 de la SFI .....	26

8.	PROCEDURES DE GESTION ET APPLICATION DES MESURES D'ATTENUATION .....	27
8.1.	Mesures préventives — Sélection et qualification des contractants et sous-traitants.....	27
8.1.1.	Critères de présélection incluant la performance sociale et SST .....	27
8.1.2.	Gestion des sous-traitants de second rang.....	28
8.2.	Gestion de la relation employeur-travailleur et procédures par catégorie de travailleur	28
8.2.1.	Gestion des travailleurs des entreprises contractantes .....	29
8.2.2.	Durée du travail, heures supplémentaires et repos.....	30
8.2.3.	Conventions collectives applicables et articulation avec les conditions d'emploi .....	31
8.3.	Conditions de travail et protection des travailleurs.....	31
8.3.1.	Conditions d'emploi.....	32
8.3.2.	Principes directeurs .....	32
8.3.3.	Égalité, diversité et prévention du harcèlement.....	32
8.3.4.	Santé et sécurité au travail (SST).....	34
8.3.5.	Mécanisme de gestion des plaintes .....	34
8.4.	Consultation et rôle des représentants du personnel .....	36
8.5.	Procédures par type de risque et résumé des mesures d'atténuation .....	38
9.	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES POUR LES TRAVAILLEURS.....	41
9.1.	Principes fondamentaux du mécanisme.....	41
9.2.	Information et sensibilisation des travailleurs sur le MGP .....	41
9.3.	Canaux de dépôt des plaintes .....	42
9.4.	Structure du Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	42
9.5.	Étapes de traitement des plaintes.....	43
9.6.	Mise en place d'un MGP dédié aux AES/HS et violences basées sur le genre (VBG) .....	45
9.6.1.	Principes fondamentaux du MGP dédié aux EAS/HS/VBG .....	45
9.6.2.	Processus de traitement des plaintes EAS/HS/VBG .....	45
9.7.	Accessibilité, confidentialité et protection des plaignants .....	46
10.	SUIVI, REPORTING ET RESPONSABILITÉ DE MISE EN ŒUVRE DU PGT .....	47
10.1.	Responsabilités de mise en œuvre.....	47
10.2.	Suivi et reporting .....	48
10.3.	Procédure de notification et de gestion des incidents E&S .....	49
10.4.	Suivi, évaluation et amélioration continue .....	50
11.	RENFORCEMENT DES CAPACITES ET SENSIBILISATION .....	51
11.1.	Procédure d'accueil (induction) des travailleurs.....	51
11.2.	Procédure de formation.....	52

11.2.1	Identification et collecte des besoins en formation .....	52
11.2.2	Planification annuelle .....	52
11.2.3	Réalisation.....	52
11.2.4	Évaluation .....	53
11.3.	Plan de formation.....	54
12.	BUDGET DU PGT.....	58
	ANNEXES .....	60
	Annexe 1 : Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires (Directives générales EHS).....	61
	Annexe 2 : Rappel des principaux textes juridiques couvrant l'hygiène, la santé et la sécurité au travail en Tunisie.....	63
	Annexe 3 : Notes administratives de l'ONAS pour la sécurité des personnes et des installations ...	65
	Annexe 4 : Code de conduite de l'ONAS appliqué par le concessionnaire .....	67
	Annexe 5 : FICHE DE SUIVI DU PLAN DE GESTION DES TRAVAILLEURS (PGT) .....	69
	Annexe 6 : Canevas de registre pour le suivi des plaintes .....	71
	Annexe 7 : Code éthique et conduite Aguas de Portugal .....	72
	Annexe 8 : Code de conduite et éthique de AGUA Services d'Assainissement.....	84
	Annexe 9 : Fiches fonction d'Agua.....	94

## Liste des tableaux

Tableau 1 : Travailleurs directs.....	14
Tableau 2 : Travailleurs contractuels .....	14
Tableau 3 : Travailleurs des sous-traitants.....	15
Tableau 4 : Travailleurs communautaires.....	15
Tableau 5 : Autres travailleurs associés à la mise en œuvre du projet.....	16
Tableau 6 : Séquençage des besoins en main-d'œuvre par phase.....	17
Tableau 7 : Analyse comparative entre la législation tunisienne et la NP2 de la SFI .....	26
Tableau 8 : Critères de présélection des contractants .....	28
Tableau 9: Dispositions contractuelles applicables aux différentes catégories de travailleurs.....	28
Tableau 10 : Dispositions applicables relatives au temps de travail et au repos des travailleurs.....	30
Tableau 11 : Conventions collectives applicables.....	31
Tableau 12 : Grille des exigences et mesures de conformité.....	35
Tableau 13 : Principaux risques identifiés et mesures d'atténuation proposées.....	38
Tableau 14 : Délais d'instruction .....	43
Tableau 15 : Responsabilités clés du point focal E&S.....	48
Tableau 16 : Récapitulatif de la répartition des responsabilités .....	48
Tableau 17 : Plan prévisionnel de formation et de sensibilisation du personnel dans le cadre du PGT .....	55
Tableau 18 : Budget prévisionnel indicatif — Plan de Gestion des Travailleurs .....	58

## Liste des figures

Figure 1 : Mécanisme de gestion des plaintes .....	44
--	----

## Liste des acronymes et abréviations

<b>Acronyme</b>	<b>Signification</b>
AES/HS	Abus et Exploitations Sexuels / Harcèlements Sexuels
Agua	Société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT
BM	Banque Mondiale
DRH	Direction des ressources humains
M&E	Monitoring et d'évaluation
MST	Maladies sexuellement transmissibles
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES	Norme Environnementale et Sociale
NP	Norme de Performance
ONAS	Office National de l'Assainissement de la Tunisie
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PGES	Plan de Gestion Environnemental et Social
PMPP	Plan de mobilisation des Parties Prenantes
PO	Politique Opérationnelle
PPP	Partenariat public privé
PP	Parties Prenantes
SST	Santé et Sécurité au Travail
SFI	Société Financière Internationale
SGES	Système de Gestion Environnementale et Sociale
SP	Station de pompage
STEP	Station d'Épuration
VBG	Violence Basée sur le Genre
VIH	Virus de l'immunodéficience humaine.

## 1. INTRODUCTION

Le présent document constitue le Plan de Gestion des Travailleurs (PGT) élaboré dans le cadre du projet de concession du Lot 1 Tunis Nord, mis en œuvre par la société de projet dénommée la société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT, en collaboration avec l'Office National de l'Assainissement (ONAS). Ce projet s'inscrit dans une dynamique nationale visant à améliorer les infrastructures d'assainissement urbain, à renforcer les performances du service public et à promouvoir une gestion durable des ressources hydriques dans les zones urbaines densément peuplées du gouvernorat de l'Ariana et du gouvernorat de Tunis.

Dans le contexte des exigences environnementales et sociales de la Banque mondiale, notamment la Norme de Performance (NP2) portant sur les conditions de travail et la protection des travailleurs, ainsi que les obligations légales en vigueur en Tunisie, ce plan vise de mieux gérer le capital humain de AGUA Services d'assainissement et à encadrer de manière rigoureuse les conditions d'emploi, de santé, de sécurité et de bien-être de l'ensemble des travailleurs mobilisés dans le cadre du projet.

Ce PGT a pour objectif de garantir une gestion équitable, transparente et conforme aux normes des ressources humaines impliquées dans le projet, qu'il s'agisse des employés directs du concessionnaire AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT, des travailleurs contractants des sous-traitants ou des prestataires associés et ceux qui sont impliqués dans la chaîne d'approvisionnement. Il fournit un cadre structuré pour la prévention des risques professionnels, la promotion des droits du travail, la lutte contre le travail forcé et le travail des enfants, la prévention des discriminations, ainsi que l'intégration des mécanismes de gestion des plaintes et de recours pour les travailleurs.

En particulier, ce plan :

- Détaille les obligations du concessionnaire en matière de recrutement, des conditions de travail, d'éthique du travail, de santé et sécurité au travail (SST) ;
- Précise les dispositifs de suivi-évaluation afin d'assurer la conformité aux exigences de la NP2 précitée, notamment à travers la désignation d'un point focal environnemental et social chargé de la supervision de la mise en œuvre du PGT ;
- Intègre les engagements relatifs au respect du Code de Conduite, à la prévention des Violences Basées sur le Genre (VBG), et à l'accès aux Mécanismes des Plaintes des travailleurs et autres voies de recours en cas de violation de leurs droits ; sans oublier le besoin de renforcer le dialogue social au sein de la société concessionnaire.
- Établit un système de reporting et de vérification basée sur des indicateurs de performance et des audits réguliers, en cohérence avec les standards de la Banque mondiale et la réglementation tunisienne ; notamment celle alignée avec la NP2 et aux conventions de l'Organisation Internationale de Travail (OIT). Tout changement de la législation nationale devrait être notifié à la BM à travers l'ONAS et ses implications sur le contrat de concession expliquées.

Le PGT est un outil stratégique et opérationnel fondamental pour mieux gérer le capital humain de AGUA Services d'assainissement et assurer que le projet de concession soit mis en œuvre dans le respect total des normes sociales, dans une logique de travail décent, de responsabilité sociale et de

prévention des risques professionnels. Sa mise à jour se fera de manière continue, en fonction des besoins du terrain, des évolutions réglementaires et des retours d'expérience issus du suivi et de la concertation avec les parties prenantes.

Le présent document servira de référentiel traduisant les Procédures de Gestion des Travailleurs (PGT). Il est en totale cohérence avec le Plan de Gestion de la Main d'œuvre (PGM) de l'ONAS<sup>1</sup>.

## 2. DESCRIPTION DU PROJET DE CONCESSION

Le projet de concession du service public d'assainissement collectif dans le périmètre de Tunis Nord vise la réhabilitation, l'exploitation et l'entretien durable d'un ensemble d'infrastructures des eaux usées dans le périmètre de concession dans les gouvernorats de Tunis et d'Ariana. Ce projet a été confié à la société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT, désignée comme concessionnaire par l'Office National de l'Assainissement (ONAS), pour une durée de 10 ans.

Le périmètre de la concession couvre un ensemble d'équipements structurants, incluant :

- **1 station d'épuration** : STEP Choutrana 2, d'une capacité de traitement de **40 000 m<sup>3</sup>/jour**, et jouant un rôle central dans le traitement des eaux usées ainsi que dans la réception des boues primaires et biologiques de la STEP de Charguia.
- **52 stations de pompage** réparties sur plusieurs communes des gouvernorats d'Ariana et de Tunis, avec une puissance totale installée significative.
- **1 240 kilomètres de réseaux d'assainissement**, desservant **plus de 230 000 abonnés** dans des zones densément peuplées couvrant principalement les zones de El Kram, La goulette, l'Aouina, Les berges du lac, La charguia, Cité ElKhadra, EL Omrane, Soukra, Raoued, Ennasr, Ariana, Borj Louzir, El Manazah, Kantarat Bizerte et Kalaat El Andalous.

Le point aval du périmètre de la concession est le point de rejet des effluents épurés à la sortie de la STEP (sortie avant les deux conduites et avant les ouvrages de l'ONAS où se fait le mélange des eaux traitées avec les eaux traitées de la station d'épuration Charguia. Actuellement, le canal El Khalij ne constitue plus le point de rejet final des effluents. Deux conduites parallèles enterrées en béton armé, de 2000 mm de diamètre chacune et d'une longueur de 2,5 à 3 km, ont été réalisées et sont aujourd'hui opérationnelles. La première conduite regroupe les effluents provenant des stations d'épuration de Choutrana 2 et Charguia, tandis que la seconde regroupe ceux de Choutrana 1 et la Côtère Nord. Ces deux conduites convergent vers la station de pompage du CRDA de l'Ariana, 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. Ce projet devra faire profiter la Tunisie et la région de la concession, à savoir la zone du Grand Tunis Nord (environ 1 Million d'habitants desservi par le service d'assainissement) de technologies innovantes et de meilleures pratiques développées à l'échelle internationale dans le secteur de l'assainissement.

---

<sup>1</sup> [http://www.onas.nat.tn/upload/PGM\\_ONAS-Concession\\_version\\_finale\\_22\\_07\\_20.pdf](http://www.onas.nat.tn/upload/PGM_ONAS-Concession_version_finale_22_07_20.pdf)

Ce projet stratégique s'inscrit dans un contexte national de pression croissante sur les ressources en eau, urbanisation rapide, et vulnérabilité accrue aux effets du changement climatique. L'ambition est de contribuer à la résilience des territoires urbains, à la préservation de l'environnement, et à l'amélioration durable de la qualité de vie des populations locales.

Dans le cadre de cette concession, plusieurs phases de travaux sont prévues, notamment :

- **TIAHS** : Travaux d'Instrumentation, d'Automatismes, d'Hygiène et de Sécurité,
- **TIRE** : Travaux Initiaux de Remise en État,
- **TGER** : Travaux de Gros Entretien et Renouvellement,
- **Travaux Complémentaires** : liés à l'optimisation des performances environnementales et à l'adaptation aux besoins futurs de la station d'épuration de Choutrana 2.

Les principaux objectifs opérationnels et environnementaux du projet sont :

- **Conformité réglementaire** : garantir la qualité des effluents conformément aux normes nationales de rejet.
- **Réduction des nuisances** : minimiser les odeurs, les débordements, et les risques sanitaires pour les riverains.
- **Réutilisation des eaux usées traitées** : favoriser la valorisation agricole des EUT dans un contexte de rareté hydrique, en coordination avec les CRDA (Commissariats Régionaux au Développement Agricole).
- **Renforcement de l'hygiène et sécurité des travailleurs** : réhabiliter les équipements pour réduire les risques professionnels.
- **Amélioration de la performance énergétique et financière** : réduire les coûts d'exploitation et améliorer l'efficacité du système d'assainissement.
- **Renforcement du dialogue social et de la gouvernance** : notamment via l'intégration de mécanismes de gestion des plaintes, la mise en œuvre d'un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), et l'application d'un Plan de Gestion des Travailleurs (PGT) conformément aux standards de la Banque mondiale et de la Société Financière Internationale (SFI).

En somme, le projet de concession du Lot 1 Tunis Nord représente une étape majeure dans la modernisation des services publics d'assainissement en Tunisie, en associant les meilleures pratiques techniques et environnementales à une approche inclusive, équitable et durable de la gestion des infrastructures collectives.

Les activités du projet mobiliseront différentes catégories de travailleurs selon les phases du projet, notamment :

- **Phase de travaux initiaux (TIRE, TIAHS, TGER)** : travailleurs des entreprises de travaux et sous-traitants.
- **Phase d'exploitation et maintenance** : personnel technique de la STEP, équipes de maintenance, personnel HSE et administratif.
- **Prestataires spécialisés** : gestion des boues, maintenance électromécanique, gestion des déchets dangereux.

Cette distinction permet d'identifier les risques spécifiques en matière de conditions de travail et de santé-sécurité.

### 3. OBJECTIFS DES PROCEDURES DE GESTION DES TRAVAILLEURS

Les procédures de gestion des travailleurs visent à :

- Garantir un traitement équitable des travailleurs, en favorisant l'égalité des chances et en prévenant toute forme de discrimination ;
- Instaurer, maintenir le dialogue social et renforcer des relations harmonieuses entre les travailleurs et la direction ;
- Assurer le respect des législations nationales en matière de travail, d'emploi et de sécurité sociale ;
- Protéger les travailleurs, en accordant une attention particulière aux catégories vulnérables telles que les enfants<sup>2</sup>, les travailleurs migrants en situation régulière<sup>3</sup>, et ceux impliqués dans la chaîne d'approvisionnement ;
- Promouvoir des conditions de travail sûres et saines, tout en veillant à la protection de la santé des employés ;
- Prévenir le travail forcé ainsi que le travail des enfants.
- Assurer que tous les contractants et sous-traitants appliquent les exigences du présent PGT, notamment en matière de santé et sécurité au travail, de prévention du travail des enfants et du travail forcé, et de mécanisme de gestion des plaintes pour les travailleurs.

### 4. PRINCIPAUX DOCUMENTS DE REFERENCE

La gestion des travailleurs doit se conformer à la réglementation nationale en matière environnementale et sociale (Tunisie), ainsi qu'aux exigences internationales établies par la Banque Mondiale. Les principales références incluent :

- Normes de performance en matière de durabilité environnementale et sociale de la SFI, notamment :
  - La Norme de Performance (NP2) sur l'emploi et les conditions de travail ;
  - La Norme de Performance 1 (NP1) relative à l'évaluation et la gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux ;

---

<sup>2</sup> Concernant le travail des enfants, l'âge minimum général d'admission à l'emploi en Tunisie est fixé à 16 ans. Toutefois, les activités du secteur de l'assainissement exposant les travailleurs aux eaux usées, aux agents biologiques et chimiques, aux gaz dangereux, aux espaces confinés et à d'autres risques professionnels doivent être réservées à des travailleurs âgés d'au moins 18 ans, médicalement aptes et dûment formés. Ces exigences s'apprécient conformément aux dispositifs juridiques tunisiens applicables, en particulier aux articles 53 à 60 du Code du travail.

<sup>3</sup> Le présent cadre concerne exclusivement les migrants en situation régulière. En effet, au regard de la loi de 2016 relative à la traite des êtres humains, le recours à la main-d'œuvre en situation irrégulière est susceptible d'être qualifié de travail forcé au sens de l'article 2 de ladite loi.

- Les Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires générales du Groupe Banque Mondiale ;
- Normes de Performance de la SFI, appliquées au projet conformément à l'OP/BP 4.03:
- Conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT) et des Nations Unies (ONU) ;
- Norme ISO 45001 : 2018 (anciennement OHSAS 18001 : 2007) ;
- Réglementation nationale :
  - Code du travail tunisien (Loi n° 66-27 du 30 avril 1966) ;
  - Loi n° 94-28 du 21 février 1994, modifiée par la Loi n° 95-103 du 27 novembre 1995, relative au régime de réparation des dommages causés par les accidents du travail et les maladies professionnelles ;
  - Arrêté du ministre des Affaires sociales du 21 novembre 2014, portant agrément de la convention collective sectorielle de la gestion des déchets solides et liquides ;
- Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires générales - Groupe de la Banque mondiale / SFI ("Directives EHS") (Annexe 1) ;
- ONAS-Contrat de concession du service d'Assainissement collectif dans les périmètres de Tunis Nord et du Sud (Volume1) – Règlement d'Appel à Propositions Définitif (Octobre 2019) ;
- ONAS-Dossier d'Appel à Propositions (Volume 2) - Mémoire d'Information Définitif (Octobre 2019) ;
- ONAS- Contrat de concession du service d'Assainissement collectif dans les périmètres de Tunis Nord et du Sud – Dossier d'Appel à Proposition Définitif (Volume 3) - Projet de contrat
- ONAS- Contrat de concession d'ouvrages d'Assainissement collectif dans le périmètre de Tunis Nord et du Sud - Annexe 2 – Périmètre de la concession et cahier des charges techniques
- ONAS- Contrat de concession d'ouvrages d'Assainissement collectif dans le périmètre de Tunis Nord et du Sud - Annexe 4– Définition des Indicateurs de Performance.
- Notes administratives ONAS pour la sécurité des personnes et des installations « liste non exhaustive » (Annexe A3)
- Code de conduite de l'ONAS (Annexe A4) ;

## 5. CATEGORIES DES TRAVAILLEURS DU PROJET

### 5.1. Aperçu général

Les Normes de Performance de la SFI, appliquées au projet conformément à l'OP/BP 4.03, distinguent cinq principales catégories de travailleurs :

- **Travailleurs directs** : personnes employées directement par La société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT pour les besoins du projet, de manière permanente ou temporaire ;
- **Travailleurs contractuels** : personnes engagées via des tiers (prestataires de services, agences d'intérim) pour participer au projet ;

- **Travailleurs des sous-traitants** : employés d'entreprises contractées spécifiquement pour la mise en œuvre du projet ;
- **Travailleurs communautaires** : membres de la communauté locale qui pourraient être temporairement mobilisés pour des activités à petite échelle dans un cadre non professionnel ;
- **Travailleurs associés** à la chaîne d'approvisionnement : personnes employées par des fournisseurs du projet.

Dans le cadre de la concession du service d'assainissement collectif dans le périmètre de Tunis Nord, les travailleurs sont employés ou engagés par différentes parties. Afin de garantir une gestion efficace de la main-d'œuvre, AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT mettra en place une procédure interne alignée avec les exigences de la NP2.

Ce cadre de gestion capitalise sur l'expérience de l'ONAS et repose sur des référentiels établis en matière de santé, sécurité et conditions de travail. À ce titre, AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT appliquera ses propres standards, tout en respectant les bonnes pratiques nationales et internationales.

Le manuel de responsabilité sociale d'AdP est joint en annexe 8 et servira de document de référence pour encadrer cette gestion.

## 5.2. Travailleurs directs

Dans le cadre de la mise en œuvre du projet, AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT prévoit de recruter du personnel permanent pour assurer les fonctions liées à l'exploitation, la maintenance, l'administration et la gestion du service concédé. Ces travailleurs seront employés directement par le concessionnaire, sous contrat à durée indéterminée (CDI), conformément à la réglementation en vigueur.

Conformément aux termes du contrat de concession, « le Concessionnaire est tenu de reprendre le personnel opérant dans le cadre des marchés de sous-traitance conclus par l'ONAS et affecté à la date d'entrée en vigueur du Contrat au Service Concédé ». Ce personnel est historiquement composé en grande majorité d'hommes.

Toutefois, AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT s'engage à respecter scrupuleusement les principes de non-discrimination et d'égalité d'accès à l'emploi, conformément aux dispositions des Normes de Performance de la SFI, appliquées au projet conformément à l'OP/BP 4 en particulier la Norme de Performance (NP2). À ce titre, une attention particulière sera portée à la mixité et à l'inclusion lors des nouveaux recrutements.

Les fiches de poste de l'entreprise, présentées en annexe 9, détaillent la répartition des rôles et responsabilités.

**Tableau 1 : Travailleurs directs**

Catégories des travailleurs	Description	Nb de travailleurs (estimatif)	Délais de couverture des besoins de main-d'œuvre (prévisionnel)
Travailleurs employés directement par AGUA en CDI	Personnes recrutées en contrat direct par le concessionnaire (102+35)	Travailleurs employés directement : 137 (*) hommes/femmes Remarque : intégration progressive prévue	Durée du contrat de concession en vigueur

(\*) A ce stade l'ONAS ne dispose pas des données et informations permettant de recenser avec précision les différents types de travailleurs qui sont susceptibles d'être associés au projet. En effet, il s'agit de données et d'informations qui sont tributaire de l'offre du concessionnaire visant à répondre aux exigences contractuelles. Par conséquent, cette rubrique sera complétée lors de la phase de signature du contrat de Concession.

### 5.3. Travailleurs contractuels

En complément de son personnel permanent, AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT mobilisera, tout au long du projet, des travailleurs contractuels recrutés via des entreprises tierces ou des prestataires spécialisés.

Ces agents ne seront pas directement liés contractuellement à AGUA, mais la société concessionnaire restera responsable du respect des conditions de travail qui leur sont appliquées, conformément aux exigences aux Normes de Performance de la SFI, notamment la Norme de Performance (NP2). Une vérification contractuelle et sociale sera effectuée sur tous les prestataires, notamment en matière de santé, sécurité, rémunération équitable et égalité de traitement.

La répartition hommes/femmes reste à déterminer à cette étape, car le processus de contractualisation est en cours. Toutefois, AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT veillera à promouvoir une égalité d'accès et à prévenir toute forme de discrimination, y compris chez ses sous-traitants.

**Tableau 2 : Travailleurs contractuels**

Catégories des travailleurs	Description	Nb de travailleurs (estimatif)	Délais de couverture des besoins de main-d'œuvre (prévisionnel)
Travailleurs contractuels (de AGUA)	Personnes employées ou recrutées par des tiers pour des travaux essentiels au projet (ex. travaux de génie civil)	Total : 128 Hommes/ 9 Femmes (recrutement en cours)	Selon le programme défini par le concessionnaire

### 5.4. Travailleurs des sous-traitants

AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT fera appel à des sous-traitants spécialisés pour l'exécution de certaines tâches techniques ou opérationnelles :

- Travaux de réhabilitation et de construction,
- Entretien des équipements électromécaniques,
- Services de sécurité et gardiennage,

- Gestion des déchets dangereux.

Ces travailleurs seront employés par des entreprises sous-traitantes, mais AGUA exercera une supervision et une diligence appropriées afin d’assurer le respect :

- des normes nationales du travail,
- des règles de santé et sécurité au travail,
- de l’interdiction du travail forcé et du travail des enfants,
- des principes d’égalité et de non-discrimination.

**Tableau 3 : Travailleurs des sous-traitants**

Catégories des travailleurs	Description	Nb estimatif	Délais de couverture
Travailleurs des sous-traitants	Employés d’entreprises spécialisées intervenant dans la mise en œuvre du projet	10	Selon le calendrier des marchés

## 5.5. Travailleurs communautaires

Le recours à des travailleurs communautaires pourrait être envisagé pour des activités simples, ponctuelles et à petite échelle, par exemple :

- Actions de nettoyage ou d’entretien dans les zones périphériques,
- Activités de sensibilisation communautaire (hygiène, assainissement),
- Appui à des initiatives locales ou partenariats associatifs.

Ces activités seront organisées sur une base volontaire ou rémunérée équitablement et dans le respect des conditions suivantes :

- Interdiction du travail des enfants et du travail forcé,
- Sécurité et santé assurées,
- Rémunération juste (si applicable).

**Tableau 4 : Travailleurs communautaires**

Catégories des travailleurs	Description	Nb estimatif	Délais de couverture
Travailleurs communautaires	Membres de la communauté locale mobilisés pour des activités ponctuelles	Non défini	Non défini (recours ponctuel)

## 5.6. Travailleurs de la chaîne d’approvisionnement

En plus des travailleurs directement employés ou contractuellement mobilisés, le projet fera intervenir des travailleurs engagés par des fournisseurs dans le cadre de la chaîne d’approvisionnement. Ces travailleurs interviendront dans des domaines essentiels tels que l’approvisionnement en matériaux, l’évacuation des déchets, la logistique, le transport ou la maintenance externalisée.

Même s’ils ne relèvent pas contractuellement d’AGUA SERVICES D’ASSAINISSEMENT, ces travailleurs sont associés à la mise en œuvre du projet et entrent donc dans le champ d’application de la Norme (NP2). À ce titre, la société AGUA SERVICES D’ASSAINISSEMENT appliquera une diligence raisonnable afin de s’assurer que ses fournisseurs respectent :

- Les conditions de travail équitables,
- Les règles de santé et sécurité applicables,
- Et les principes fondamentaux de l'OIT (notamment l'interdiction du travail des enfants et du travail forcé).

**Tableau 5 : Autres travailleurs associés à la mise en œuvre du projet**

Catégories des travailleurs	Description	Nombre de travailleurs (estimatif)	Délais de couverture des besoins de main-d'œuvre (prévisionnel)
Travailleurs associés à la mise en œuvre du projet (Approvisionnement, évacuation des déchets, ...)	Personnes employées par AGUA dans la chaîne d'approvisionnement	Total : 5 Hommes	Non défini

Les fournisseurs principaux (primary suppliers) fournissant des biens essentiels au projet (par exemple : produits chimiques pour le traitement des eaux, équipements électromécaniques, matériaux de maintenance) feront l'objet d'une diligence raisonnable afin d'identifier les risques de travail des enfants, travail forcé ou conditions de travail dangereuses.

## 5.7. Structure du registre du personnel

Cette catégorisation sera tenue à jour dans un registre centralisé des travailleurs du projet, géré par la Direction Administrative et Financière (DAF) en lien avec le service HSE.

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, CDD, 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.
- Date de naissance afin de vérifier le respect de l'âge minimum légal d'emploi conformément au Code du travail tunisien et aux exigences de la NP2.

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.

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 trimestriel 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.

## 5.8. Calendrier des besoins de la main-d'œuvre

Pour assurer la mise en œuvre efficace du projet et pallier les éventuelles carences en ressources humaines, AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT, en concertation avec l'ONAS, élaborera un plan annuel de recrutement assorti d'allocations budgétaires spécifiques. Ce plan sera validé par les instances du projet.

Les principaux objectifs de cette démarche sont :

- Identifier les catégories de travailleurs impliqués dans le cadre projet (directs, contractuels, sous-traitants, chaîne d'approvisionnement) ;
- Définir les mesures permettant de respecter les exigences de la NP2 en matière de conditions de travail et d'emploi, d'équité de santé et de sécurité.

**Tableau 6 : Séquençage des besoins en main-d'œuvre par phase**

Phase	Catégories de travailleurs	Effectif estimé	Profils prioritaires	Modalités de recrutement
<b>Phase préparatoire</b>	Travailleurs directs AGUA (encadrement et personnel clé)	5 – 10	Directeur technique, Responsable E&S, Responsable HSE, Responsable exploitation STEP, Responsable RH, Responsable maintenance	Recrutement direct CDI ; priorité main-d'œuvre locale
<b>Phase TIRE</b>	Travailleurs directs AGUA + travailleurs des EE chargées des TIRE	30 – 50	Techniciens de maintenance, électromécaniciens, opérateurs STEP, agents de curage, chauffeurs, personnel HSE de chantier	Recrutement direct CDI/CDD + sélection EE conformément au plan de gestion des EE
<b>Phase d'exploitation courante</b>	Travailleurs directs AGUA + prestataires de service	70 – 80	Opérateurs STEP, techniciens SP, agents de réseau, agents administratifs	CDI pour personnel permanent ; Prestataires pour missions spécifiques
<b>Phase TGER</b>	Travailleurs des EE spécialisées + encadrement AGUA	5-8	Génie civil, électromécanique, instrumentation	Appel d'offres EE selon procédure de sélection SGES

Phase	Catégories de travailleurs	Effectif estimé	Profils prioritaires	Modalités de recrutement
<b>Phase travaux complémentaires</b>	Travailleurs des EE + experts spécialisés	A définir selon les études travaux complémentaires	Spécialistes procédés, génie civil, E&S	Recrutement ciblé selon nature des TC

Le personnel interne de AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT travaillera à plein temps, conformément aux horaires établis par la convention collective du secteur. En complément, des consultants et prestataires externes pourront être mobilisés à plein temps ou à temps partiel, selon les besoins du projet.

Les fournisseurs de services seront sollicités en fonction des exigences opérationnelles. Pour une meilleure efficacité et optimisation économique, le travail à distance pourra être favorisé lorsque cela est pertinent, via l'utilisation des outils numériques (visioconférence, plateformes collaboratives, etc.).

**Les principes transversaux applicables à toutes les phases sont :**

- **Priorisation de la main-d'œuvre locale** : à compétences équivalentes, dans la mesure des compétences disponibles et conformément aux besoins du projet, le recrutement privilégie les candidats issus de la zone d'influence du projet, notamment des gouvernorats de Tunis et de l'Ariana;
- **Respect des conventions de l'OIT** et de la législation tunisienne du travail et des exigences applicables du projet pour l'ensemble des catégories de travailleurs, y compris les travailleurs des EE et sous-traitants ;
- **Anticipation des besoins** : les besoins en recrutement et en mobilisation de la main-d'œuvre sont revus périodiquement en fonction de l'avancement du projet et des besoins opérationnels ;
- **Adaptation des ressources humaines** : l'organisation des effectifs est ajustée en fonction de l'évolution des besoins liés à l'exploitation des ouvrages et à la réalisation des différentes **catégories de travaux prévues dans le cadre de la concession (TIRE, TC et TGER)**.

## 5.9. Règlement interne et code d'éthique

Le règlement interne 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.

La Charte éthique d'AGUA (Cf. Annexe 7) 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.

## 6. EVALUATION DES RISQUES LIES AU TRAVAIL

La présente section identifie les risques professionnels liés à l'activité du concessionnaire AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT dans le cadre de la concession du service d'assainissement collectif du Lot 1 Tunis Nord, en cohérence avec les standards du Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES), les Normes de Performance de la SFI, appliquées au projet conformément à l'OP/BP 4.03 et les Directives EHS de la SFI.

### 6.1. Risques associés à l'activité

Les activités du projet peuvent engendrer des risques sociaux et de gouvernance du travail, en particulier dans le contexte de sous-traitance multiple. Les principaux risques identifiés sont conformes aux normes de performance de la SFI, notamment la Norme de Performance NP2 (Travail et conditions de travail) :

Les activités d'exploitation, de maintenance et de travaux présentent plusieurs risques en matière de santé, de sécurité et d'environnement de travail, notamment :

#### ► Travaux de manutention et d'installation d'équipements

- Heurts liés à la manutention mécanique ;
- Postures de travail contraignantes et port de charges lourdes ;
- Chutes de plain-pied ;
- Électrisation et électrocution lors des raccordements électriques.

#### ► Travaux de génie civil

- Effondrement dans les zones d'excavation ou de tranchées ;
- Chutes d'objets, effondrements et chutes de hauteur ;
- Risques chimiques liés à la toxicité du ciment ;
- Heurts mécaniques et contraintes musculo-squelettiques.

#### ► Travaux de peinture et de revêtement

- Risques de chutes de hauteur ou de plain-pied ;
- Risques d'exposition à des produits chimiques toxiques ou inflammables.

#### ► Circulation et coactivité sur chantier

- Risques de collision entre véhicules et piétons ;
- Risques liés aux engins lourds en mouvement.

#### ► Exposition à des gaz toxiques

- Inhalation de gaz dangereux (ex. : H<sub>2</sub>S, Méthylmercaptan et Ammoniac dans les stations de pompage et STEP) pouvant entraîner des intoxications aiguës. Les seuils d'exposition à prendre en compte sont notamment : H<sub>2</sub>S : VLEP 8 h = 5 ppm et VLEP court terme = 10 ppm

### ► Risques sanitaires et épidémiologiques

- Contamination par maladies infectieuses ou hydriques ;

### ► Risques biologiques

Exposition aux agents pathogènes présents dans les eaux usées (bactéries, virus, parasites) pouvant entraîner des infections professionnelles.

### ► Espaces confinés et zones à risques d'accumulation de gaz

Interventions dans des regards, conduites ou ouvrages souterrains présentant des risques d'asphyxie, d'intoxication ou d'explosion.

Présence possible de gaz dangereux dans les espaces confinés ainsi que dans certaines zones ouvertes situées à proximité des ouvrages d'assainissement, nécessitant une surveillance atmosphérique adaptée avant et pendant les interventions.

### ► Risques liés aux boues d'épuration

Contact avec des boues contaminées pouvant contenir des agents biologiques ou chimiques dangereux.

## 6.2. Risques associés aux conditions de travail et à l'emploi

En complément des risques techniques, des enjeux liés aux droits du travail et aux conditions sociales sont identifiés :

### ► Conditions de travail non conformes

- Non-respect des dispositions du Code du travail tunisien (contrats, durée, salaires, temps de repos) ;
- Absence d'assurance maladie, de couverture sociale ou d'indemnités en cas d'accident professionnel.

### ► Discrimination et inégalités

- Risques de traitement inéquitable dans le recrutement, les salaires ou les promotions ;
- Discrimination basée sur le genre, l'origine, l'âge ou la condition physique (handicap).

### ► Travail des enfants et travail forcé

- Possibilité d'emploi de mineurs par des sous-traitants non surveillés ;
- Risques de travail involontaire : rétention de papiers, menaces ou conditions abusives.

### ► Violences basées sur le genre et harcèlement

- Risques d'exploitation, d'abus ou de harcèlement sexuel sur les lieux de travail, notamment dans les bases-vie ou lors des déplacements ;
- Manque de formation ou de procédures claires pour prévenir et signaler ces actes.

### ► Liberté syndicale et négociation collective

- Obstacles à la création ou à l'adhésion à un syndicat ;
- Absence de dialogue social structuré ou de mécanismes de médiation des conflits.

#### ► Absence de mécanismes de recours

- Risques d'absence ou d'inefficacité des mécanismes de réclamation confidentiels pour les travailleurs.

### 6.3. Risques liés à l'afflux de main-d'œuvre (labor influx)

Le recours à des entreprises extérieures et à des sous-traitants pour la réalisation des TIRE, des travaux complémentaires (TC), le cas échéant, des Travaux de Gros Entretien et de Renouvellement (TGER), est susceptible d'entraîner la présence temporaire de travailleurs extérieurs sur certains sites d'intervention. Bien que cette présence demeure limitée au regard de la nature des travaux prévus, ses impacts potentiels sur les communautés riveraines et sur les travailleurs eux-mêmes doivent être évalués et gérés conformément aux exigences de la NP2 de la SFI.

► **Tensions sociales avec les communautés locales** : Arrivée de travailleurs extérieurs pouvant générer des frictions avec les résidents locaux, notamment en cas de comportements inappropriés ou de concurrence perçue pour l'emploi.

► **Risques VBG/EAS/HS liés à la présence de travailleurs migrants ou déplacés** : les interactions entre les travailleurs et les communautés riveraines peuvent générer des situations de harcèlement, d'abus ou de comportement inapproprié si des mesures de prévention, de sensibilisation et de contrôle ne sont pas mises en œuvre..

► **Sous-déclaration des incidents** : Travailleurs extérieurs peu familiarisés avec les procédures internes du MGP et du SGES, réticents à signaler les incidents par crainte de perte d'emploi.

### 6.4. Risques spécifiques aux travailleurs communautaires

Bien que le projet de concession du Lot 1 Tunis Nord ne prévoit pas de recours systématique à des travailleurs communautaires, cette catégorie n'est pas explicitement exclue du périmètre du PGT. Des personnes issues des communautés locales pourraient en effet être mobilisées de manière ponctuelle pour des tâches à faible technicité, Cf § 5.5. Les risques spécifiques à cette catégorie de travailleurs sont les suivants :

► **Absence de formation SST préalable** : Travailleurs communautaires non formés aux risques spécifiques du site (gaz toxiques, agents biologiques, espaces confinés).

► **Exclusion des mécanismes de protection** : Travailleurs communautaires ne connaissant pas l'existence du MGP ou des procédures de signalement

► **Risque de travail des enfants** : Mobilisation non intentionnelle de mineurs dans un contexte communautaire non structuré.

### 6.5. Mesures de prévention et gestion mises en place

AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT a mis en œuvre un dispositif structuré de prévention des risques sociaux et professionnels, en s'appuyant sur la législation tunisienne, les standards de la Banque mondiale/SFI, et son Manuel de Responsabilité Sociale (*Code M001, Version 001, 26/09/2022*) adopté par le groupe AGUA.

Les principales mesures comprennent :

- Lutte contre le travail des enfants et le travail forcé : interdiction stricte, contrôle des sous-traitants, audits internes.
- Non-discrimination et égalité des chances : accès équitable à l'emploi, politique de tolérance zéro contre toute forme de discrimination.
- Liberté syndicale : respect du droit d'association et appui au dialogue social.
- Règles disciplinaires claires : identification des comportements inacceptables et sanctions graduées.
- Prévention du harcèlement et de la violence : formations spécifiques, règles de conduite, mécanisme de signalement confidentiel.
- Équipe de performance sociale : chargée d'identifier et de suivre les risques sociaux.
- Mécanisme de plaintes accessible : pour tout incident, incluant les violences basées sur le genre.
- Notification des incidents graves : obligation de rapport à la Banque mondiale selon les délais contractuels.
- Priorisation de la main-d'œuvre locale : à compétences équivalentes et dans la mesure des ressources disponibles, le recrutement privilégie les candidats issus des gouvernorats de Tunis et de l'Ariana, limitant ainsi l'afflux de travailleurs extérieurs ;
- Induction obligatoire avant toute intervention sur site : tout travailleur extérieur ou salarié d'une entreprise sous-traitante reçoit préalablement à son intervention une formation d'accueil couvrant les règles de comportement vis-à-vis des communautés, induction SST, les procédures du MGP et les engagements du code de conduite ;
- Coordination avec les autorités concernées lorsque la nature ou l'ampleur des travaux le justifie : des échanges d'information peuvent être réalisés afin de faciliter la coordination locale et la gestion des éventuelles préoccupations des communautés riveraines.
- Procédure d'intervention en espaces confinés : toute intervention dans les regards, conduites, postes de pompage, chambres techniques, ouvrages souterrains fait l'objet d'une analyse préalable des risques, d'une autorisation de travail, d'une ventilation adaptée et d'un contrôle de l'atmosphère avant et pendant l'intervention.
- Le sauvetage et l'évacuation en cas d'incident : les interventions concernées devront prévoir des consignes de sauvetage et d'évacuation adaptées aux risques identifiés, notamment en cas d'intoxication, d'asphyxie ou d'exposition à des gaz dangereux.

## 7. APERCU SUR LE CADRE JURIDIQUE APPLICABLE AU PROJET

### 7.1. Constitution

Le **cadre juridique du travail en Tunisie** s'est constitué progressivement à partir des premières années de l'indépendance, en réponse aux besoins de structuration des relations professionnelles, de

protection des travailleurs et de régulation du marché du travail. Ce cadre s'est construit autour de plusieurs piliers :

- **Le Code du travail tunisien**, adopté par la **loi n° 66-27 du 30 avril 1966**, constitue la pierre angulaire de la législation du travail. Il a été élaboré pour encadrer les rapports entre employeurs et travailleurs, régir les conditions de travail, et garantir la protection des droits fondamentaux des salariés.
- Des **textes complémentaires** ont été progressivement intégrés pour traiter des aspects spécifiques, tels que la sécurité sociale, la santé et sécurité au travail, le travail des enfants, ou encore le travail des étrangers.
- Le **développement du droit conventionnel**, à travers les conventions collectives sectorielles et d'établissement, est venu renforcer ce dispositif juridique de base, en adaptant les règles aux spécificités de chaque secteur.
- La **création d'instances tripartites** (employeurs, syndicats, État), telles que le Conseil national du dialogue social, a contribué à institutionnaliser le dialogue social comme levier d'équilibre et de négociation des conditions de travail.

Cette constitution progressive du cadre réglementaire reflète une volonté d'adaptation constante aux évolutions économiques, sociales et internationales. Elle s'est accélérée notamment dans les années 1990 et 2000 avec l'ouverture économique, l'essor des partenariats public-privé, et la ratification de plusieurs conventions de l'OIT, imposant ainsi une mise à jour continue des normes nationales.

## 7.2. Code de travail et autres législations nationales

Le cadre juridique national du travail en Tunisie est principalement structuré autour du Code du travail, promulgué par la loi n° 66-27 du 30 avril 1966, régulièrement modifié pour s'adapter à l'évolution du marché du travail et aux exigences sociales. Parmi les textes majeurs de réforme :

- **Loi n° 96-62 du 15 juillet 1996** : Révision substantielle des dispositions relatives aux conditions d'emploi.
- **Loi n° 73-77 du 8 décembre 1973** et **loi n° 76-84 du 11 août 1976** : Renforcement des droits des travailleurs.
- **Décret-loi n° 2011-51 du 6 juin 2011** : Actualisation du cadre du dialogue social post-révolution.
- **Loi n°2025-9 du 21 mai 2025, publiée au JORT n°61 du 23 mai 2025** : Elle constitue la réforme la plus structurelle du droit du travail tunisien depuis plusieurs décennies. Ses dispositions ont des implications directes sur l'organisation de la concession et doivent être intégralement prises en compte dans le PGT.

### Principales dispositions applicables à la concession :

- **CDI comme norme contractuelle par défaut (art. 6-2)** : tout contrat de travail est présumé être un CDI. Le recours au CDD est désormais limité à trois cas exceptionnels et objectifs, dont la liste est fixée par la loi. Le concessionnaire devra s'assurer que l'ensemble de ses contrats de travail respecte cette nouvelle hiérarchie contractuelle ;

- **Interdiction formelle de la sous-traitance de main-d'œuvre (Mounaoula)** : la loi prohibe explicitement toute forme de mise à disposition de main-d'œuvre à titre de sous-traitance. Cette pratique est désormais passible d'amendes pouvant atteindre **20 000 dinars** et de peines d'emprisonnement en cas de récidive ;
- **Maintien des contrats de prestation de services spécialisés** : seuls les contrats portant sur des prestations de services spécialisés sont autorisés, sous réserve que : (i) ils ne concernent pas l'activité principale de l'entreprise bénéficiaire ; (ii) le prestataire fournisse une caution bancaire équivalente à 20% de la valeur du contrat ; (iii) l'entreprise bénéficiaire assume une responsabilité solidaire pour le paiement des salaires et charges sociales des travailleurs du prestataire.

En complément, le **cadre réglementaire en matière de santé, d'hygiène et de sécurité au travail** repose sur :

- Les articles **134-2 à 154-5** du Code du travail ;
- Le **décret n° 68-328** relatif à la prévention des risques professionnels ;
- La **loi n° 57-73 du 11 décembre 1957** portant organisation du service de médecine du travail ;
- La **loi n° 96-101 du 18 novembre 1996**, relative à la protection sociale des travailleurs ;
- La **loi n° 94-28 du 21 février 1994** portant régime de réparation des préjudices résultant des accidents du travail et des maladies professionnelles et sa révision par la **loi n° 95-103 du 27 novembre 1995**

Ce référentiel vise à encadrer de manière rigoureuse les relations de travail ainsi que les conditions de sécurité, de santé et de salubrité, dans le cadre de tout projet, notamment celui de la concession ONAS – AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT (Lot 1 Tunis Nord).

### 7.3. Conventions internationales et normes internationales

Le cadre réglementaire tunisien du travail s'inscrit dans une dynamique internationale en constante évolution, intégrant les normes globales définies par des institutions telles que la Banque mondiale, l'Organisation Internationale du Travail (OIT), les Nations Unies et d'autres organismes internationaux de normalisation. Ces normes fournissent des principes directeurs universels en matière de droits fondamentaux au travail, de conditions de travail décentes, de santé et sécurité au travail, et de dialogue social.

#### 7.3.1. Normes de Performance de la Banque Mondiale (SFI)

Dans le cadre des projets financés dans le cadre de partenariats public-privé (PPP) ou de contrat de concession, comme celui du Lot 1 Tunis Nord, les Normes de Performance (NP) de la Société Financière Internationale (SFI), membre du Groupe de la Banque mondiale, sont appliquées, notamment la NP2<sup>4</sup> (Main d'œuvre et conditions de travail), qui couvre :

- Les conditions de travail et la gestion de la relation employeur-travailleur.
- La protection des droits de la main-d'œuvre, y compris l'interdiction du travail forcé et du travail des enfants.
- L'égalité des chances et la non-discrimination.

<sup>4</sup> [ifcperformancestandardsfrench.pdf](#)

- La santé et la sécurité au travail.
- La gestion des travailleurs tiers et des chaînes de sous-traitance.
- Le mécanisme de règlement des griefs.

### 7.3.2. Conventions fondamentales de l’OIT

La Tunisie a ratifié les 8 conventions fondamentales de l’OIT, qui constituent un socle de référence incontournable. Elles sont :

1. **C87** (1948) – Liberté syndicale et protection du droit syndical.
2. **C98** (1949) – Droit d'organisation et de négociation collective.
3. **C29** (1930) – Travail forcé.
4. **C105** (1957) – Abolition du travail forcé.
5. **C100** (1951) – Égalité de rémunération.
6. **C111** (1958) – Discrimination (emploi et profession).
7. **C138** (1973) – Âge minimum pour travailler.
8. **C182** (1999) – Pires formes de travail des enfants.

Ces conventions imposent aux États membres de garantir un environnement de travail respectueux des droits fondamentaux, et elles influencent directement la mise en œuvre des projets à forte intensité de main-d'œuvre, comme celui de la concession.

### 7.3.3. Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l’homme (UNGPs, 2011)

Ces principes appellent les entreprises, y compris dans le cadre des PPP, à :

- **Respecter les droits humains** et à prévenir tout impact négatif.
- **Mettre en place des mécanismes de diligence raisonnable** en matière de droits humains, incluant les droits des travailleurs.
- **Offrir un recours efficace** aux victimes potentielles, notamment par des mécanismes de plainte accessibles.

### 7.3.4. Pacte mondial des Nations Unies (Global Compact)<sup>5</sup>

La Tunisie, à travers plusieurs entreprises et institutions, est engagée dans l’initiative volontaire du Pacte mondial, dont les Principes 3, 4, 5 et 6 concernent spécifiquement le travail :

- Principe 3 : Respect de la liberté d’association.
- Principe 4 : Élimination du travail forcé.
- Principe 5 : Abolition du travail des enfants.
- Principe 6 : Élimination de la discrimination dans l’emploi.

La convergence du cadre national tunisien avec ces normes internationales est globalement bonne, notamment grâce aux réformes successives du Code du travail et à la ratification des conventions OIT.

Toutefois, les projets soutenus par des bailleurs internationaux, comme la Banque mondiale, nécessitent une mise en conformité complète avec les NP et une intégration proactive des droits humains dans les pratiques de gestion des travailleurs, y compris dans les chaînes de sous-traitance.

---

<sup>5</sup> <https://pactemondial.org/decouvrir/pacte-mondial-des-nations-unies/>

## 7.4. Analyse comparative entre la législation tunisienne et la NP2 de la SFI

Le tableau ci-après présente une analyse comparative explicite entre les exigences de la législation tunisienne et celles de la NP2 de la SFI, en identifiant les écarts et en précisant la norme la plus élevée qui sera appliquée dans le cadre de la concession.

**Tableau 7 : Analyse comparative entre la législation tunisienne et la NP2 de la SFI**

Thématique NP2	Exigence NP2 / SFI	Législation tunisienne applicable	Écart identifié	Norme appliquée dans le PGT
<b>Contrats de travail</b>	Contrat écrit obligatoire pour tous les travailleurs, précisant les conditions d'emploi	Code du travail art. 6 et suivants ; Loi n°2025-9 du 21 mai 2025 érigeant le CDI comme norme par défaut	Alignement renforcé par la loi 2025-9 ; pas d'écart significatif	NP2 + loi 2025-9 : CDI comme norme par défaut ;
<b>Salaires minimum</b>	Rémunération au moins égale au salaire minimum légal en vigueur	SMIG fixé par décret gouvernemental ; conventions collectives sectorielles	Pas d'écart	Législation tunisienne + conventions collectives applicables
<b>Durée du travail et repos</b>	Durée maximale définie ; droit au repos hebdomadaire et aux congés	Code du travail art. 79 et suivants : 48h/semaine max, repos hebdomadaire obligatoire	Pas d'écart majeur	Code du travail tunisien
<b>Santé et sécurité au travail</b>	Système de management SST ; Identification des dangers, évaluation des risques, mesures de prévention, formation ; EPI ; suivi SST ; médecine du travail	Code du travail art. 134-2 à 154-5 ; décret n°68-328 ; loi n°57-73	La NP2 exige une approche systémique documentée (plan SST, indicateurs, audits) allant au-delà des obligations légales de base	NP2 + Directives EHS : plan SST complet documenté dans le SGES
<b>Travail des enfants</b>	Interdiction absolue du travail des moins de 18 ans pour les travaux dangereux	Code du travail art. 53 : âge minimum 16 ans ; convention OIT n°138 et n°182 ratifiées	Écart : la NP2 fixe la limite à 18 ans pour les travaux dangereux vs 16 ans en droit tunisien	NP2 : interdiction des moins de 18 ans pour tout travail dangereux dans le cadre du projet <sup>6</sup> .
<b>Travail forcé</b>	Interdiction absolue du travail forcé et de la rétention de documents	Code du travail ; conventions OIT n°29 et n°105 ratifiées	Pas d'écart	Code du travail tunisien + NP2
<b>Non-discrimination et égalité</b>	Egalité de traitement et Interdiction de toute discrimination fondée sur le genre,	Code du travail art. 5 bis ; loi n°2017-58 sur la VBG	La NP2 couvre explicitement cette orientation, non couverts par la	NP2 : complétée par la législation tunisienne

<sup>6</sup> Les activités du secteur de l'assainissement exposant les travailleurs aux eaux usées, aux agents biologiques et chimiques, aux gaz dangereux, aux espaces confinés et à d'autres risques professionnels doivent être réservées à des travailleurs âgés d'au moins 18 ans.

Thématique NP2	Exigence NP2 / SFI	Législation tunisienne applicable	Écart identifié	Norme appliquée dans le PGT
	l'origine, la religion, le handicap, etc.		législation tunisienne	
<b>Liberté syndicale</b>	Droit d'organisation et de négociation collective garanti	Constitution 2022 art. 36 ; Code du travail ; convention OIT n°87 et n°98 ratifiées	Pas d'écart	Code du travail tunisien
<b>Mécanisme de gestion des griefs</b>	MGP accessible, confidentiel, sans représailles, pour tous les travailleurs	Aucune obligation légale explicite de MGP interne dédié	Absence d'obligation légale nationale	NP2 : MGP structuré documenté dans le PGT et le SGES
<b>Travailleurs des sous-traitants</b>	Responsabilité élargie de l'employeur principal aux conditions de travail des sous-traitants	Loi n°2025-9 : responsabilité solidaire de l'entreprise bénéficiaire pour salaires et charges sociales	Alignement partiel ; la NP2 va au-delà en exigeant un suivi E&S complet de la chaîne de sous-traitance	NP2 : exigences contractuelles, suivi SST et contrôle des entreprises extérieures
<b>Travailleurs communautaires</b>	Protections spécifiques ; caractère volontaire de l'engagement documenté	Non couvert explicitement par la législation tunisienne	Absence de cadre légal spécifique	NP2 : procédure dédiée documentée dans le PGT (cf. §6.5)

→ Principe général d'application : lorsqu'un écart est identifié entre la législation tunisienne et la NP2 de la SFI, la disposition offrant le niveau de protection le plus élevé aux travailleurs est appliquée dans le cadre de la concession, conformément aux engagements du concessionnaire aux exigences de la Banque mondiale et aux dispositions contractuelles applicables.

## 8. PROCEDURES DE GESTION ET APPLICATION DES MESURES D'ATTENUATION

### 8.1. Mesures préventives — Sélection et qualification des contractants et sous-traitants

Avant toute mobilisation, le concessionnaire met en œuvre un processus de sélection et de qualification des contractants et prestataires de services intégrant des critères de performance sociale, environnementale et de santé-sécurité au travail (SST) conformément aux exigences de la NP2 de la SFI.

#### 8.1.1. Critères de présélection incluant la performance sociale et SST

Tout contractant ou prestataire de services doit satisfaire aux critères d'éligibilité suivants avant toute attribution de contrat :

**Tableau 8 : Critères de présélection des contractants**

Critère	Document justificatif requis
Conformité légale (CNSS, patente, registre de commerce)	Attestations en cours de validité
Absence d'antécédents graves en matière SST	Déclaration sur l'honneur et, lorsque disponible, statistiques SST ou historique des accidents du travail des trois dernières années.
Politique ou engagement SST formalisé	Plan HSE ou procédures SST ou engagement formalisé en matière de santé et sécurité au travail.
Interdiction du travail des enfants et du travail forcé	Engagement signé conforme au code de conduite du projet
Connaissance des exigences VBG/EAS/HS	Engagement à respecter les exigences VBG/EAS/HS du projet et à participer aux formations requises avant mobilisation.

Tout candidat ne satisfaisant pas aux critères de présélection définis ci-dessus est exclu de la procédure de sélection, sauf si les écarts identifiés peuvent être corrigés avant l'attribution du contrat et que les justificatifs de mise en conformité sont fournis et acceptés par le concessionnaire.

### 8.1.2. Gestion des sous-traitants de second rang

Le risque de non-conformité sociale et SST est souvent plus élevé au niveau des sous-traitants des sous-traitants (second rang), qui échappent fréquemment aux dispositifs de contrôle du maître d'ouvrage principal. Lorsque les contractants ont recours à leurs propres sous-traitants pour l'exécution de certaines prestations dans le cadre du projet, ils sont tenus de leur appliquer les mêmes exigences pertinentes que celles prévues dans leurs contrats avec le concessionnaire, notamment en matière de conditions de travail, de santé et sécurité au travail, d'interdiction du travail des enfants et du travail forcé, ainsi que de respect du code de conduite du projet. Le concessionnaire peut vérifier, lorsque cela est nécessaire, la mise en œuvre de ces exigences dans le cadre de ses activités de suivi des contractants.

## 8.2. Gestion de la relation employeur-travailleur et procédures par catégorie de travailleur

Les procédures suivantes s'appliqueront aux différentes catégories de travailleurs :

**Tableau 9: Dispositions contractuelles applicables aux différentes catégories de travailleurs**

Catégorie des travailleurs	Dispositions contractuelles
1. Travailleurs employés directement	Seront automatiquement affectés dans des tâches opérationnelles et administratives de la société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT, dans les périmètres d'intervention du projet selon les besoins et les circonstances inhérents à ses activités.
2. Travailleurs contractuels /intérimaires (sous-traitance) qui travaillent dans la STEP de concession	Ces travailleurs seront repris par le concessionnaire. Selon le contrat de concession : « Le Concessionnaire est tenu de reprendre le personnel opérant dans le cadre des marchés de sous-traitance conclus par l'ONAS et affecté à la date d'entrée en vigueur du Contrat au Service Concédé. »
3. Travailleurs de la chaîne d'approvisionnement	Les procédures de gestion de la main-d'œuvre préciseront les rôles, responsabilités et mécanismes de suivi concernant les fournisseurs

Catégorie des travailleurs	Dispositions contractuelles
	<p>principaux de la chaîne d’approvisionnement. Une attention particulière sera accordée à l’identification et à la prévention des risques liés au travail des enfants, au travail forcé, ainsi qu’aux conditions de santé et sécurité. En cas de détection d’un manquement ou de situation avérée relevant de l’une de ces problématiques, le concessionnaire exigera du fournisseur principal la mise en œuvre immédiate de mesures correctives appropriées, en conformité avec les dispositions de la Norme de Performance (NP2) de la Société Financière Internationale (SFI). Ces mesures incluront, selon le cas, la cessation immédiate des pratiques en infraction, l’accompagnement social des personnes concernées, ainsi que la révision des conditions de travail. Un système de suivi renforcé pourra également être mis en place afin d’évaluer la mise en œuvre effective des mesures correctives et prévenir toute récurrence.</p>

### 8.2.1. Gestion des travailleurs des entreprises contractantes

Afin d’assurer la conformité avec les exigences de la Norme de Performance (NP2) de la Société Financière Internationale (SFI), les contrats conclus avec les entreprises contractantes et sous-traitantes incluront des clauses obligatoires relatives :

- au respect des dispositions du présent Plan de Gestion des Travailleurs (PGT) ;
- à l’application des exigences en matière de santé et sécurité au travail (SST) ;
- à l’interdiction du travail des enfants et du travail forcé ;
- à la mise en place d’un mécanisme de gestion des plaintes accessible à leurs travailleurs ;
- au respect du Code de conduite du projet, incluant les dispositions relatives à la prévention des violences basées sur le genre, de l’exploitation et des abus sexuels (VBG/EAS/HS).

Le concessionnaire assure un suivi régulier de la conformité des entreprises contractantes aux exigences du présent PGT:

À ce titre :

- Le Responsable Achats veille à l’intégration des exigences sociales, environnementales et SST dans les procédures de sélection des contractants et dans les documents contractuels ;
- Le Responsable HSE réalise des inspections et contrôles périodiques afin de vérifier le respect des exigences de santé et sécurité au travail ainsi que des mesures de prévention applicables sur les sites du projet ;
- Le Responsable Environnemental et Social (E&S) assure le suivi global de la conformité des contractants aux exigences du PGT et du SGES, veille à la gestion des non-conformités et coordonne la mise en œuvre des actions correctives ;

- Une vérification préalable des documents de conformité requis est réalisée avant toute mobilisation sur site ;
- Les non-conformités identifiées sont consignées dans un registre dédié et font l'objet d'actions correctives adaptées à leur niveau de gravité ;
- Les résultats des activités de suivi ainsi que les éventuelles non-conformités identifiées sont documentés, enregistrés et font l'objet d'un suivi jusqu'à la mise en œuvre des actions correctives requises, conformément aux procédures applicables du projet ;
- En cas de non-conformité grave, des mesures correctives immédiates sont mises en œuvre et, lorsque la situation le justifie, les activités concernées peuvent être suspendues ou faire l'objet des dispositions contractuelles applicables.

### 8.2.2. Durée du travail, heures supplémentaires et repos

Conformément au Code du travail tunisien, à la Convention collective sectorielle de gestion des déchets solides et liquides et aux exigences de la NP2 de la SFI, les dispositions relatives à la durée du travail, aux heures supplémentaires, aux périodes de repos, au travail de nuit et au travail posté sont appliquées à l'ensemble des travailleurs du projet.

Les principales dispositions applicables sont présentées dans le tableau ci-après.

**Tableau 10 : Dispositions applicables relatives au temps de travail et au repos des travailleurs**

Paramètre	Disposition applicable
Durée maximale hebdomadaire	48 heures/semaine
Durée maximale journalière	8 heures/jour, sauf dispositions particulières prévues par la réglementation applicable
Repos hebdomadaire	Minimum 1 jour par semaine
Heures supplémentaires	Autorisées et rémunérées conformément au Code du travail
Travail de nuit	Organisé conformément à la réglementation applicable

#### Dispositions spécifiques au projet :

- Le personnel d'exploitation des STEP et des stations de pompage est organisé de manière à assurer la continuité du service, dans le respect des dispositions légales et conventionnelles applicables en matière de durée du travail et de repos ;
- Les heures travaillées sont enregistrées conformément aux procédures internes du concessionnaire et aux exigences réglementaires applicables ;
- Les entreprises contractantes intervenant dans le cadre du projet sont tenues de respecter les dispositions applicables en matière de durée du travail, d'heures supplémentaires et de repos pour leur propre personnel.

### 8.2.3. Conventions collectives applicables et articulation avec les conditions d'emploi

Les relations de travail dans le cadre de la concession du Lot 1 Tunis Nord s'inscrivent dans le cadre du droit conventionnel tunisien, qui complète et précise les dispositions du Code du travail pour chaque secteur d'activité.

**Tableau 11 : Conventions collectives applicables**

Convention	Champ d'application	Articulation avec le projet
<b>Convention collective cadre du 24 septembre 1973</b>	Socle commun applicable à l'ensemble des secteurs privés en Tunisie	S'applique en tant que référentiel de base pour toutes les catégories de travailleurs directs d'AGUA
<b>Convention collective sectorielle de gestion des déchets solides et liquides</b>	Activités relevant de la gestion des déchets solides et liquides, y compris les activités d'exploitation et de maintenance des ouvrages d'assainissement	Applicable aux travailleurs directs du concessionnaire ; précise notamment les classifications professionnelles, les rémunérations et les conditions de travail du secteur
<b>Convention collective du secteur du BTP</b>	Activités de construction et de génie civil	Applicable, le cas échéant, aux entreprises contractantes réalisant des travaux de génie civil dans le cadre des TIRE, TC ou TGER

#### **Articulation avec les conditions d'emploi du concessionnaire :**

- Les conditions d'emploi définies dans les contrats de travail d'AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT sont au moins équivalentes aux dispositions des conventions collectives applicables. En cas de divergence, la disposition la plus favorable au travailleur est retenue, conformément au principe de faveur du droit du travail tunisien ;
- Les classifications professionnelles, les rémunérations et les conditions de travail sont définies conformément aux dispositions légales et conventionnelles applicables. Le concessionnaire peut accorder des conditions plus favorables lorsque cela est prévu par ses politiques internes ou les contrats de travail;
- Les prestataires de services intervenant dans le cadre de la concession sont tenus de respecter les conventions collectives applicables à leur secteur d'activité ;
- Le Responsable RH est chargé d'assurer une veille conventionnelle régulière, afin d'intégrer dans les contrats et pratiques de gestion toute révision ou renouvellement des conventions collectives applicables ;

### 8.3. Conditions de travail et protection des travailleurs

Le projet de concession du Lot 1 Tunis Nord s'engage à garantir des conditions de travail sûres, équitables et respectueuses des droits fondamentaux, en conformité avec la législation tunisienne, les engagements contractuels du concessionnaire, ainsi que les standards internationaux, notamment la Norme de Performance (NP2) de la SFI.

Afin de répondre à ces exigences, un cadre de gestion social et organisationnel sera mis en place pour protéger l'ensemble du personnel mobilisé, qu'il s'agisse des travailleurs directs, temporaires, journaliers, contractuels, des sous-traitants ou encore des employés de la chaîne d'approvisionnement.

### **8.3.1. Conditions d'emploi**

Conformément à la Norme de Performance (NP2) de la SFI et au Code du travail tunisien, tous les travailleurs mobilisés dans le cadre du projet recevront un contrat de travail écrit précisant au minimum :

- la description du poste et les responsabilités associées ;
- la durée du contrat et la période d'essai éventuelle ;
- les conditions de rémunération et les avantages applicables ;
- les horaires de travail et les périodes de repos ;
- les congés annuels et droits sociaux ;
- les conditions de suspension ou de résiliation du contrat.

Lors de leur embauche, les travailleurs recevront également une information claire sur leurs droits et obligations, y compris les procédures disciplinaires, les règles de santé et sécurité au travail et les modalités d'accès au mécanisme de gestion des plaintes.

### **8.3.2. Principes directeurs**

Les mesures appliquées par le concessionnaire visent à :

- Garantir un cadre contractuel clair et formalisé pour chaque catégorie de travailleurs ;
- Assurer des conditions de rémunération justes et transparentes, conformément aux conventions collectives et à la législation nationale ;
- Offrir un accès à un mécanisme de gestion des plaintes efficace, accessible et confidentiel ;
- Déployer des actions de prévention relatives à la santé, à la sécurité et à la lutte contre toute forme de discrimination, d'abus ou de harcèlement ;
- Favoriser la non-discrimination et l'égalité des chances dans toutes les étapes de la relation de travail ;
- Prévenir le travail forcé, le travail des enfants et toute forme d'exploitation ;
- Garantir une gestion responsable et encadrée des sous-traitants et fournisseurs ;
- Intégrer dans la politique RH une approche proactive en matière d'égalité de genre, diversité et inclusion sociale.

### **8.3.3. Égalité, diversité et prévention du harcèlement**

Conformément aux conventions de l'OIT, aux dispositions de la législation tunisienne et aux standards internationaux, le projet adopte une démarche proactive et structurée afin de prévenir toute forme de discrimination ou de harcèlement, en particulier lié au genre.

### **i. Égalité des chances à l'embauche**

- Mise en place d'indicateurs sexués de suivi dans les rapports de recrutement (part des femmes candidates, retenues et embauchées) ;
- Adoption d'une grille d'évaluation standardisée et anonymisée (fondée uniquement sur les compétences) ;
- Formation spécifique des équipes RH pour identifier et corriger les biais de genre dans le processus de sélection.

### **ii. Conditions de travail équitables**

- Égalité salariale et conditions de travail identiques à poste équivalent, indépendamment du genre ;
- Mise à disposition d'EPI adaptés à la morphologie féminine et d'installations sanitaires séparées, sûres et hygiéniques (toilettes, vestiaires) ;
- Protection de la maternité : congé payé conforme à la loi, non-discrimination au retour, aménagements de poste ou d'horaires sans perte de rémunération.

### **iii. Lutte contre le harcèlement sexuel et les violences basées sur le genre (VBG)**

Un protocole spécifique de prévention, détection et traitement des cas de harcèlement ou VBG sera appliqué :

- Politique de tolérance zéro face à tout comportement sexiste, harceleur ou intimidant ;
- Affichage visible des engagements anti-harcèlement et mise à disposition de contacts référents ;
- Désignation d'un référent VBG formé et tenu au secret professionnel ;
- Mise en place d'un canal de plainte confidentiel et sécurisé, indépendant de la hiérarchie directe ;
- Traitement rapide des signalements (5 jours ouvrés maximum) avec enquête formelle ;
- Mesures de protection immédiates (ex. réaffectation, éloignement du mis en cause) et sanctions disciplinaires claires ;
- Orientation des victimes vers des services médicaux, psychologiques ou juridiques spécialisés (ONG ou partenaires externes).

### **iv. Sensibilisation et formation**

- Organisation annuelle de sessions de formation obligatoires pour tous les travailleurs et encadrants sur :
  - Les stéréotypes et discriminations de genre,
  - Les comportements appropriés en milieu professionnel,
  - Les recours en cas de harcèlement ou de discrimination ;
- Utilisation de cas pratiques et mises en situation pour renforcer l'efficacité de la sensibilisation.

## **v. Suivi et reporting**

- Mise en place d'un système de suivi d'indicateurs ventilés par sexe, incluant :
  - Recrutement, promotions, rémunération, absences, accidents de travail, départs volontaires,
  - Nombre et nature des plaintes liées au genre ou au harcèlement ;
- Analyse trimestrielle des données et partage régulier des résultats avec les représentants du personnel.

### **8.3.4. Santé et sécurité au travail (SST)**

Les risques majeurs identifiés incluent : maladies transmissibles (COVID-19, autres infections), accidents de chantier (chutes, électrocution, effondrements), exposition à des substances chimiques (solvants, peintures), inhalation de gaz toxiques, ainsi que risques liés à la circulation d'engins.

Pour y répondre, les mesures suivantes seront déployées :

- Plans de prévention des risques adaptés par activité ;
- Distribution systématique et gratuite d'équipements de protection individuelle (EPI) ;
- Formation régulière à la SST pour tous les travailleurs ;
- Mise en place d'un dispositif de premiers secours et d'évacuation d'urgence sur site ;
- Suivi médical adapté et campagnes de sensibilisation en matière d'hygiène et de santé publique.

Des plans d'intervention d'urgence seront établis pour les situations suivantes :

- fuite de gaz toxiques (H<sub>2</sub>S, NH<sub>3</sub>)
- incendie ou explosion
- accidents graves sur site
- déversement de produits chimiques

Ces plans incluront des procédures d'évacuation, des équipes d'intervention formées et des exercices périodiques.

### **8.3.5. Mécanisme de gestion des plaintes**

Un registre des plaintes spécifique aux travailleurs sera tenu conjointement par le concessionnaire et l'ONAS (Cf. § 9). Ce mécanisme :

- Sera accessible à tous les travailleurs (directs, temporaires, sous-traitants, fournisseurs) ;
- Garantira la confidentialité et la protection contre les représailles ;
- Inclura un processus clair de traitement et de suivi, avec délais définis ;
- Permettra de traiter en priorité les cas sensibles, notamment liés aux violences basées sur le genre (VBG).

**Tableau 12 : Grille des exigences et mesures de conformité**

<b>Exigences</b>	<b>Mesures mises en œuvre</b>
<b>Conditions de travail et d'emploi</b>	Le personnel de l'ONAS est régi par la convention collective sectorielle pour l'élimination des déchets solides et liquides en vigueur. Les activités de l'ONAS, y compris celles réalisées dans le cadre du projet, sont menées dans le respect des lois relatives à la sécurité et à l'hygiène.
<b>Non-discrimination et égalité des chances</b>	Les décisions de recrutement et de gestion des ressources humaines sont fondées exclusivement sur les compétences, les qualifications et les exigences des postes, sans aucune forme de discrimination basée sur le genre, l'origine, la religion ou tout autre critère non professionnel. Les travailleurs seront recrutés et employés dans le respect des principes d'égalité des chances et de traitement équitable. À toutes les étapes de la relation de travail, du recrutement à l'embauche, en passant par la rémunération (y compris les salaires et avantages sociaux), les conditions d'emploi, l'accès à la formation, l'attribution des missions, les possibilités de promotion, jusqu'au licenciement, au départ à la retraite ou aux mesures disciplinaires, toute forme de discrimination est strictement proscrite.
<b>Liberté d'association</b>	Conformément aux dispositions légales, les travailleurs ont le droit de créer et d'adhérer à des syndicats ou d'autres organisations représentatives. Aucune mesure de représailles ne sera tolérée à l'encontre des travailleurs engagés dans ces activités.
<b>Interdiction du travail des enfants</b>	Aucun enfant n'ayant pas atteint l'âge légal minimum ne sera employé dans le cadre du projet, conformément au Code du travail tunisien et à la NP2.
<b>Interdiction du travail forcé</b>	Aucune forme de travail forcé ou contraint ne sera tolérée. L'ONAS doit veiller au respect strict de cette exigence.
<b>Prévention des abus et harcèlement sexuel/VBG</b>	Dans le cadre du PAES du contrat de concession, AGUA a adopté le Code de Conduite de l'ONAS (cf. Annexe 4), et veillera à son application par toutes les entreprises intervenantes, y compris les sous-traitants.
<b>Mécanisme de gestion des plaintes</b>	Un système accessible, confidentiel et adapté aux travailleurs (permanents, temporaires, sous-traitants) sera mis en place pour le dépôt et le suivi des plaintes. Un registre sera tenu conjointement par le concessionnaire et l'ONAS, avec des procédures claires pour le traitement, la réponse et le suivi des griefs, y compris ceux liés à des cas sensibles comme la violence basée sur le genre (VBG).
<b>Santé et sécurité au travail (SST)</b>	Les risques identifiés incluent : Les risques potentiels de contamination au COVID 19 des travailleurs, maladies transmissibles, accidents (chutes, électrocution, effondrements), exposition à des substances chimiques

Exigences	Mesures mises en œuvre
	(peintures, solvants), circulation de véhicules et engins, inhalation de gaz toxiques. Des plans de prévention et des équipements de protection adaptés seront déployés. Des équipements de protection individuelle (EPI) seront fournis et des mesures de prévention seront appliquées systématiquement.
<b>Gestion des sous-traitants et fournisseurs</b>	Intégration de clauses sociales et environnementales dans les contrats ; audits réguliers ; obligation de Code de Conduite
<b>Mécanisme de gestion des plaintes (grievs mechanism)</b>	MGP accessible à tous les travailleurs (directs, temporaires, sous-traitants, fournisseurs) ; confidentialité garantie ; traitement dans des délais définis
<b>Formation et sensibilisation</b>	Sessions annuelles obligatoires (égalité, VBG, SST, éthique) ; formations spécifiques aux encadrants et référents
<b>Suivi et reporting</b>	Indicateurs ventilés par sexe : recrutement, promotions, absences, accidents, plaintes ; reporting

Ces mesures visent à assurer une gestion rigoureuse, transparente et conforme aux exigences de la Banque mondiale ainsi qu'aux normes nationales, tout en favorisant un environnement de travail respectueux et sécurisé pour l'ensemble des intervenants du projet.

#### 8.4. 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 (NP2) de la SFI.

Les travailleurs ont le droit de se faire représenter par des syndicats ou des représentants élus, et de participer aux processus de consultation concernant les conditions de travail, la santé et la sécurité, ainsi que toute mesure affectant leurs droits et leur bien-être.

Le Comité Consultatif de l'Entreprise (CCE) et le Comité de Santé et de Sécurité au Travail (CSST) constituent les principaux relais du dialogue social et de la concertation interne. Le CCE est consulté sur les politiques RH (recrutement, formation, égalité de genre, conditions de travail) et sur les réorganisations ou programmes d'amélioration du bien-être au travail. Le CSST, pour sa part, assure le suivi des risques professionnels, analyse les accidents, propose des mesures correctives et veille à la mise à jour du Plan SST en coordination avec le responsable HSE. Ces deux comités participent à la mise à jour périodique du Plan de Gestion du Travail (PGT), à l'évaluation des indicateurs de performance sociale et à l'identification des besoins en formation. Leurs recommandations alimentent le processus d'amélioration continue du Système de Gestion Environnemental et Social (SGES).

##### 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 comptes-rendus de consultation seront archivés et pourront être présentés aux parties prenantes (ONAS, autorités de contrôle, Banque mondiale, etc.).

## 8.5. Procédures par type de risque et résumé des mesures d'atténuation

Tableau 13 : Principaux risques identifiés et mesures d'atténuation proposées

Types de risques	Catégories de travailleurs concernés	Exigences applicables	Mesures d'atténuation prévues dans le PGT
<b>A. Risques liés à la Santé et Sécurité au Travail (SST) liés aux chantiers</b>			
<b>Risques liés à la Santé et Sécurité au Travail (SST) sur les chantiers</b>	Travailleurs des entreprises recrutés pour les chantiers	Code du Travail / Contrat de travail/ La convention collective sectorielle du traitement des déchets liquides et solides	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Application des mesures SST</li> <li>- Formation des ouvriers aux règles SST</li> <li>- Respect des normes de sécurité et mise en conformité des contrats de travail</li> </ul>
<b>Risques de transmission et de propagation des maladies transmissibles et contagieuses</b>	Travailleurs impliqués dans le projet de concession	Stratégie nationale de lutte contre les maladies transmissibles/ Loi n°92-71 du 27 juillet 1992, relative aux maladies transmissibles, tel que modifié par Loi n° 2007-12 du 12 février 2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification et prévention des risques sanitaires</li> <li>- Mise en œuvre de mesures de protection adaptées</li> <li>- Sensibilisation et formation aux bonnes pratiques de prévention</li> <li>- Enregistrement et suivi des incidents sanitaires</li> </ul>
<b>B. Conditions d'emploi et protection de la main-d'œuvre</b>			
<b>Travail des enfants et travail forcé</b>	Travailleurs des entreprises recrutés pour les chantiers et fournisseurs	Code du Travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inclusion de clauses contractuelles interdisant l'emploi de mineurs et le travail forcé</li> <li>- Vérification des documents d'identité des travailleurs</li> </ul>

Types de risques	Catégories de travailleurs concernés	Exigences applicables	Mesures d'atténuation prévues dans le PGT
<b>Harcèlement sexuel, violence basée sur le genre, exploitation et abus sexuels</b>	Tous les travailleurs : consultants, fonctionnaires, travailleurs sociaux, travailleurs des entreprises recrutés pour les chantiers	Code du Travail & Normes internationales (Normes de performance NP2 et 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Application du Code de Conduite (Annexe 4)</li> <li>- Sensibilisation et formation sur la prévention du harcèlement et des abus</li> <li>- Déploiement d'un Plan d'Action contre le harcèlement et l'exploitation sexuelle</li> </ul>
<b>C. Risques liés à la sous-traitance</b>			
<b>Non-conformité des contractants de premier rang</b>	Travailleurs des EE	NP2 ; loi n°2025-9	- Critères E&S et SST intégrés au processus de sélection; vérification préalable des documents de conformité; suivi des contractants ; mise en œuvre d'actions correctives en cas de non-conformité.
<b>Non-conformité des sous-traitants de second rang</b>	Travailleurs des sous-traitants des EE	NP2 ; loi n°2025-9	- Répercussion des exigences du PGT et du code de conduite aux sous-traitants de second rang ; information du concessionnaire en cas de recours à des sous-traitants ; vérifications ponctuelles lorsque nécessaire ; mise en œuvre d'actions correctives en cas de non-conformité.
<b>- D. Risques liés à l'afflux de main-d'œuvre</b>			
<b>Tensions sociales avec les communautés riveraines</b>	Travailleurs extérieurs non locaux	NP2 ; NP4	- Priorisation de la main-d'œuvre locale lorsque les compétences sont disponibles ; induction des travailleurs incluant les règles de conduite ; information des riverains lorsque la nature des travaux le justifie.
<b>- Risques liés aux travailleurs communautaires</b>			
<b>Absence de formation SST préalable</b>	Travailleurs communautaires ponctuels	NP2	- À ce stade, le recours à des travailleurs communautaires au sens de la NP2 de la SFI n'est

Types de risques	Catégories de travailleurs concernés	Exigences applicables	Mesures d'atténuation prévues dans le PGT
<b>Risque de travail des enfants</b>	Travailleurs communautaires ponctuels	NP2	pas prévu dans le cadre du projet. Les activités sont réalisées par le personnel du concessionnaire ou par des entreprises contractantes et sous-traitantes. En conséquence, les dispositions spécifiques de la NP2 relatives aux travailleurs communautaires ne sont pas considérées comme pertinentes pour le présent projet. Toutefois, si un tel recours était envisagé ultérieurement, les exigences applicables de la NP2 seraient mises en œuvre préalablement à leur mobilisation.
<b>Exclusion des mécanismes de protection</b>	Travailleurs communautaires ponctuels	NP2	

## 9. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES POUR LES TRAVAILLEURS

Dans le cadre du projet de concession du Lot 1 Tunis Nord, un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) accessible, confidentiel et équitable est mis en œuvre afin de garantir la protection des droits des travailleurs et le respect des engagements pris en matière de normes sociales et de conditions de travail. Ce dispositif, conforme à la Norme de Performance (NP2) de la SFI, s'inscrit dans une logique de prévention, de gestion efficace des conflits, et de promotion d'un climat de travail sain et respectueux.

### 9.1. Principes fondamentaux du mécanisme

Le mécanisme mis en place dans le cadre du projet est structuré autour des principes suivants :

- **Accessibilité** : Tous les travailleurs, y compris ceux des sous-traitants et des prestataires, peuvent accéder au MGP sans barrière linguistique, sociale ou technologique.
- **Confidentialité** : Le traitement des plaintes garantit la discrétion et la protection de l'identité des plaignants.
- **Non-représailles** : Aucune sanction ou discrimination ne sera tolérée envers les personnes exprimant une plainte.
- **Traçabilité et transparence** : Chaque plainte fait l'objet d'un enregistrement, d'un suivi rigoureux et d'un retour d'information au plaignant.
- **Spécificité** : Une attention particulière est portée aux cas sensibles (harcèlement sexuel, abus, violences basées sur le genre - VBG, etc.) avec un protocole de traitement renforcé.
- **Participation des travailleurs** : Le mécanisme est promu via des sessions d'information, affichages et par le biais des représentants du personnel.

### 9.2. Information et sensibilisation des travailleurs sur le MGP

Tous les travailleurs sont informés de l'existence, du fonctionnement et des canaux du MGP selon les modalités suivantes :

- **Lors de l'induction d'accueil** : présentation obligatoire du MGP à tout nouveau travailleur, quel que soit son statut (direct, EE, intérimaire, communautaire), incluant la démonstration des canaux de dépôt, les garanties de confidentialité et les délais de traitement. Cette présentation est réalisée en arabe et/ou en français et complétée par des supports visuels en pictogrammes pour les travailleurs peu alphabétisés ;
- **Affichage permanent** : panneaux MGP installés dans les vestiaires, réfectoires, entrées de site et zones de travail, indiquant les canaux de dépôt, les contacts des référents et les garanties de non-représailles, en arabe et en français ;
- **Rappels périodiques** : présentation du MGP lors des causeries HSE mensuelles et des sessions de sensibilisation VBG/EAS/HS semestrielles ;
- **Relais via les représentants du personnel** : les délégués du personnel et référents syndicaux sont formés au fonctionnement du MGP et servent de relais d'information auprès des travailleurs.

### 9.3. Canaux de dépôt des plaintes

Les travailleurs peuvent soumettre leurs plaintes via :

- Une boîte à plaintes sécurisée placée sur les sites du projet.
- Un formulaire papier confidentiel.
- Une adresse e-mail dédiée.
- Une ligne téléphonique confidentielle.
- Un entretien direct avec un responsable désigné ou un représentant des travailleurs.
- Une application numérique de AGUA
- Anonymement ou par le biais d'un intermédiaire (syndicat, délégué du personnel).

### 9.4. 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.

**Tableau 14 : Délais d'instruction**

Type de plainte	Accusé de réception	Instruction	Clôture
Plainte courante (conditions de travail, SST)	48 heures	10 jours ouvrés	≤ 30 jours ouvrés
Plainte sensible (VBG/EAS/HS)	Immédiat	48 heures pour mesures de protection	Variable selon gravité
Plainte complexe (multi-acteurs, enquête approfondie)	48 heures	15 jours ouvrés	≤ 45 jours ouvrés

**Procédure d'appel en cas d'insatisfaction :**

Tout plaignant insatisfait de la réponse apportée dans le cadre du mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs peut demander un réexamen de sa plainte.:

- **Niveau 1** : réexamen de la plainte par le Responsable RH lorsque le plaignant estime que la réponse initiale n'est pas satisfaisante ou que des éléments complémentaires doivent être pris en compte;
- **Niveau 2** : examen de la plainte par la Direction du concessionnaire lorsque le désaccord persiste après le réexamen;
- **Niveau 3** : recours aux mécanismes externes prévus par la législation tunisienne, notamment l'Inspection du travail, les représentants des travailleurs, les instances administratives compétentes ou les juridictions compétentes.

## 9.5. Étapes de traitement des plaintes

### 1) Réception et enregistrement

- La plainte est enregistrée dans une base de données confidentielle.
- Un numéro de suivi est attribué.
- Si possible, un accusé de réception est transmis sous 48 heures.

### 2) Évaluation préliminaire

- La plainte est classée par type (conditions de travail, sécurité, discrimination, harcèlement, AES, VBG, etc.).
- Une analyse de gravité et d'urgence est conduite.
- Si la plainte est jugée sensible (ex. harcèlement, violences), des mesures immédiates de protection sont mises en œuvre.

### 3) Enquête et traitement

- Un enquêteur neutre ou un comité d'enquête interne est désigné.
- Témoignages, faits et preuves sont collectés de manière impartiale.
- Les personnes concernées peuvent être entendues.

### 4) Prise de décision et mesures correctives

- Des actions correctives sont définies (mesures disciplinaires, ajustements organisationnels, renforcement des sensibilisations, etc.).

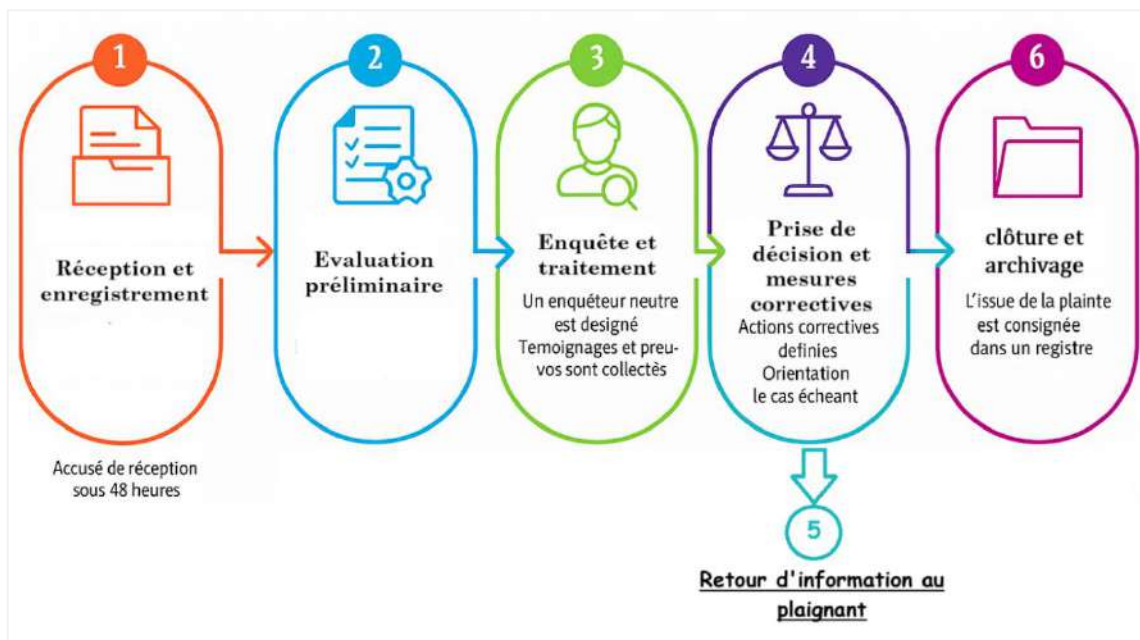
- Si besoin, les plaintes graves sont orientées vers les autorités judiciaires ou administratives compétentes.

### 5) Retour d'information au plaignant

- Le plaignant est informé (dans la mesure du possible) des suites données à sa plainte et des délais de traitement.
- Un droit de recours est prévu auprès du Comité de Gestion des Plaintes, composé de représentants du concessionnaire, d'AGUA Services et de l'ONAS.

### 6) Clôture et archivage

- L'issue de la plainte est consignée dans le registre.
- Des rapports périodiques sont transmis aux parties prenantes concernées (concessionnaire, ONAS, Banque mondiale, etc.), en respectant la confidentialité.



**Figure 1 : Mécanisme de gestion des plaintes**

**NB.** Pour les plaintes liées à l'abus d'autorité, au harcèlement sexuel (HS) ou aux violences basées sur le genre (VBG) :

- La plainte peut être déposée anonymement.
- Le traitement implique des personnes formées à la gestion de ces cas sensibles.
- Une orientation vers les services spécialisés ou les autorités compétentes est assurée si nécessaire.
- Des mesures de protection immédiate sont déployées pour le/la plaignant(e).

## 9.6. 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.

### 9.6.1. 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).

### 9.6.2. 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.

## **9.7. 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 SFI. 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), adaptés aux différents profils 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.

## **10. SUIVI, REPORTING ET RESPONSABILITÉ DE MISE EN ŒUVRE DU PGT**

Dans le cadre du projet de concession du Lot 1 Tunis Nord, la société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT, agissant en tant que concessionnaire, est pleinement responsable de la mise en œuvre, du suivi, et du reporting du Plan de Gestion des Travailleurs (PGT), conformément :

- aux exigences nationales (notamment le Code du travail tunisien et le cadre social en vigueur) ;
- et aux Normes de Performance environnementale et sociale de la Banque mondiale, en particulier la Norme de Performance (NP2) relative aux conditions de travail et à l'emploi.

Ce plan s'applique à l'ensemble du personnel mobilisé sur le projet, qu'il s'agisse :

- des employés directs du concessionnaire,
- du personnel temporaire ou journalier,
- ou encore des employés des entreprises contractantes et sous-traitantes, incluant les fournisseurs de biens ou services.

### **10.1. Responsabilités de mise en œuvre**

La société AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT s'engage à :

- Garantir que tous les travailleurs intervenant dans le cadre du projet bénéficient de conditions de travail sûres, équitables et respectueuses de leurs droits fondamentaux ;
- Intégrer dans tous les contrats des clauses environnementales, sociales et de santé et sécurité au travail (SST) ;
- S'assurer que les fournisseurs et les sous-traitants respectent notamment :
  - L'interdiction du travail des enfants,

- L'interdiction du travail forcé,
- Les standards en matière de santé, hygiène et sécurité,
- Et la non-discrimination dans l'emploi.

## 10.2. Suivi et reporting

Un point focal environnemental et social (E&S) est désigné au sein d'AGUA pour assurer la supervision directe de la mise en œuvre du PGT. Il est responsable :

- Du suivi des conditions de travail dans toutes les entités impliquées dans le projet, y compris les sous-traitants et fournisseurs ;
- Du reporting périodique à la direction du projet et, le cas échéant, aux bailleurs de fonds (notamment la Banque mondiale) ;
- De la gestion efficace du mécanisme de traitement des plaintes des travailleurs, qui doit rester accessible, confidentiel et sans risque de représailles.
- De l'évaluation continue des risques de sécurité et des conditions de travail pour anticiper toute non-conformité.

Conformément à la Norme de Performance 2 (paragraphe 20-26), une attention particulière sera accordée à la gestion des sous-traitants, au respect du Code de conduite, à la sécurité sur site, ainsi qu'à la prévention et à la gestion des risques liés à l'exploitation, aux abus et au harcèlement sexuel (EAS/HS).

Les tableaux suivants récapitulent les responsabilités spécifiques du point focal environnemental et social (E&S) ainsi que la répartition des responsabilités au sein des différentes parties prenantes du projet, afin de garantir la mise en œuvre efficace du Plan de Gestion des Travailleurs (PGT) et de respecter les exigences en matière de conditions de travail, de santé, de sécurité et de respect des normes sociales et environnementales.

**Tableau 15 : Responsabilités clés du point focal E&S**

Tâche	Périodicité / Exigence
Vérification du respect des principes de transparence et d'équité lors du recrutement	Avant tout recrutement
Contrôle de la conformité des conditions de sécurité et des impacts SST sur les travailleurs	Avant le lancement des activités, avec un suivi mensuel
Revue de conformité des sous-traitants aux dispositions du PGT	Avant le démarrage des travaux, avec revue hebdomadaire
Réponse aux plaintes des travailleurs enregistrées dans le registre des griefs	Dans les délais prévus par la procédure
Rapport d'incident grave	Notification immédiate + rapport sous 5 jours

**Tableau 16 : Récapitulatif de la répartition des responsabilités**

Responsabilités	Fonction ou acteur responsable
Recrutement et gestion des travailleurs directs du projet	DG/DAF/Responsable ressources humaine

Responsabilités	Fonction ou acteur responsable
Suivi des conditions sanitaires et SST, y compris maladies transmissibles	HSE/RH
Intégration des clauses E&S dans les contrats avec les entreprises contractantes	Point focal environnemental et social/Responsable achat
Supervision de la mise en œuvre du PGT chez les sous-traitants	Point focal environnemental et social
Gestion du mécanisme de traitement des plaintes des travailleurs	RH
Reporting trimestriel à la Direction du projet / ONAS / Banque mondiale	Responsable HSE / Point focal E&S

### 10.3. Procédure de notification et de gestion des incidents E&S

Conformément aux exigences de la Norme de Performance (NP2) de la SFI, du Plan d'Action Environnemental et Social (PAES) du projet et aux bonnes pratiques internationales en matière de gestion des incidents environnementaux et sociaux, une procédure formalisée, documentée et opérationnelle de notification, d'analyse et de gestion des incidents sera mise en place et appliquée sur l'ensemble du périmètre du projet.

#### Classification des incidents :

Les incidents seront classés selon leur niveau de gravité :

- **Incident mineur** : incident n'entraînant pas d'impact significatif sur la santé, la sécurité, l'environnement ou les conditions de travail ;
- **Incident significatif** : incident ayant entraîné un accident avec arrêt de travail, une blessure nécessitant des soins médicaux ou un impact notable sur les conditions de travail ;
- **Incident grave** : incident majeur incluant notamment les accidents mortels, les incidents critiques de sécurité, ou les cas d'exploitation, abus et harcèlement sexuel (EAS/HS).

#### Délais de notification :

- Les entreprises contractantes et sous-traitantes sont tenues de notifier immédiatement tout incident ou accident au Concessionnaire ;
- Tout incident grave fera l'objet d'une notification immédiate au Concessionnaire et à l'ONAS dès sa connaissance et au plus tard dans un délai de 24 à 48 heures ;
- Le Concessionnaire transmettra à l'ONAS les informations préliminaires disponibles relatives à l'incident et assurera le suivi conformément aux exigences contractuelles et aux procédures du projet ;
- Les obligations de notification à la Banque mondiale seront mises en œuvre conformément aux dispositions du Contrat de concession, du PAES et des procédures applicables du projet.
- **Analyse et mesures correctives :**

- Chaque incident fera l'objet d'une analyse systématique des causes profondes (root cause analysis) ;
- Des mesures correctives et préventives appropriées seront définies, mises en œuvre et suivies dans le temps ;
- Un rapport d'incident détaillé sera élaboré, documenté et archivé conformément aux procédures du projet.
- Pour les incidents graves, un rapport de synthèse présentant les circonstances, les causes identifiées, les mesures correctives et les actions préventives sera transmis à l'ONAS conformément aux délais contractuels.

#### Suivi :

- Les incidents seront intégrés dans le système de suivi du PGT et analysés de manière périodique afin d'améliorer les performances en matière de santé, sécurité et conditions de travail.

### 10.4. 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 (NP2) de la SFI ;
- 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 de performance du PGT ainsi que du MGP travailleurs sont intégrés dans **le tableau 70 du SGES « Indicateurs de performance environnementale et sociale »**. Les indicateurs spécifiques au PGT incluent notamment le taux de réalisation des formations, le pourcentage de personnel formé aux exigences environnementales et sociales, le taux de rotation du personnel, le taux de conformité des contrats de travail, ainsi que le taux de personnel sensibilisé aux risques de VBG/EAS/HS. En ce qui concerne le MGP travailleurs, les indicateurs portent notamment sur le taux de résolution des plaintes, les délais moyens de traitement, le taux de satisfaction des plaignants, ainsi que le nombre de cas sensibles signalés et traités de manière confidentielle.

Ces indicateurs permettent d'évaluer de manière continue la performance sociale du projet, la qualité des conditions de travail, l'efficacité du dispositif de gestion des plaintes, ainsi que le niveau de conformité aux exigences réglementaires et aux standards des bailleurs.

### **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.

Une fiche de suivi est jointe en annexe 5 en tant qu'outil de suivi et d'évaluation.

## **11. RENFORCEMENT DES CAPACITES ET SENSIBILISATION**

Le renforcement des compétences et la sensibilisation du personnel sont essentiels pour assurer une performance optimale dans la mise en œuvre du projet, garantir la sécurité sur les sites de travail, et veiller au respect des normes sociales et environnementales. Les actions de formation visent à améliorer l'efficacité, la sécurité et la conformité des travailleurs, tout en favorisant une culture d'excellence et de responsabilité.

### **11.1. Procédure d'accueil (induction) des travailleurs**

Afin de garantir une prise de poste conforme aux exigences du PGT ainsi que du SGES, une procédure d'accueil (induction) obligatoire est mise en place pour l'ensemble des travailleurs, y compris les employés directs, les sous-traitants et les prestataires intervenant dans le cadre du projet.

Avant tout accès au site ou démarrage des activités, chaque travailleur doit obligatoirement suivre une session d'induction. Cette formation initiale vise à assurer une compréhension claire des exigences en matière de santé, sécurité, environnement et aspects sociaux.

L'induction couvre au minimum les éléments suivants :

- Les règles de Santé et Sécurité au Travail (SST) applicables sur site ;
- Le Code de conduite du projet, incluant les principes d'éthique et de comportement professionnel attendus ;
- La sensibilisation aux risques de Violence Basée sur le Genre (VBG), d'Exploitation et Abus Sexuel (EAS) et de Harcèlement Sexuel (HS) ;
- Le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes (MGP), y compris les modalités d'accès et les garanties de confidentialité ;
- Les procédures d'urgence et de gestion des situations accidentelles (évacuation, premiers secours, alerte, etc.).

La participation à cette formation est formalisée par une feuille de présence signée par chaque participant et conservée dans les dossiers du personnel.

Aucun travailleur n'est autorisé à accéder aux sites du projet ni à démarrer ses activités sans avoir suivi au préalable cette induction obligatoire.

Des sessions de rappel et de sensibilisation complémentaires pourront être organisées périodiquement afin de renforcer les acquis et d'assurer une amélioration continue des performances en matière de santé, sécurité, environnement et aspects sociaux.

## **11.2. Procédure de formation**

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.

### **11.2.1 Identification et collecte des besoins en formation**

Cette étape vise à recueillir, structurer et hiérarchiser les besoins en formation exprimés sur le terrain.

- Le 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.

### **11.2.2 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 la direction 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.

### **11.2.3 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.

#### **11.2.4 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.

### 11.3. Plan de formation

Le tableau ci-dessous présente une première version du plan de formation et de sensibilisation, élaboré sur la base des risques professionnels identifiés dans le cadre du projet et des exigences de la Norme de Performance (NP2) de la SFI.

Tous les travailleurs (y compris les employés des entreprises contractantes et sous-traitantes) devront obligatoirement suivre une formation d'accueil (induction) avant toute prise de poste. Cette formation couvrira au minimum :

- les règles de santé et sécurité au travail (SST),
- le Code de conduite du projet (y compris VBG/EAS/HS),
- le mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs,
- les procédures d'urgence,
- les risques spécifiques liés aux activités du projet.

Aucun travailleur ne sera autorisé à accéder au site sans avoir suivi cette formation préalable.

Les entreprises contractantes et sous-traitantes seront tenues de mettre en œuvre des programmes de formation équivalents pour leurs travailleurs, en conformité avec le présent plan de formation.

**Tableau 17 : Plan prévisionnel de formation et de sensibilisation du personnel dans le cadre du PGT**

Sujet de la formation / sensibilisation	Priorisation <sup>7</sup>	Objectifs	Public cible	Méthodes pédagogiques	Durée	Type de session <sup>8</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
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

<sup>7</sup> Priorisation par niveau de risque (haut, moyen, faible).

<sup>8</sup> T : Théorique – Pr : Pratique

Sujet de la formation / sensibilisation	Priorisation <sup>7</sup>	Objectifs	Public cible	Méthodes pédagogiques	Durée	Type de session <sup>8</sup>
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 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	Évaluer 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
Code de conduite (éthique, comportements professionnels, prévention VBG/EAS/HS)	Élevée	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibiliser aux règles de conduite et aux valeurs du projet</li> <li>- Prévenir les comportements inappropriés et les violences (VBG/EAS/HS)</li> <li>- Promouvoir un environnement de travail respectueux et inclusif</li> <li>- Assurer la compréhension des sanctions en cas de non-respect</li> </ul>	Tous les travailleurs	Formation présentielle, supports visuels, études de cas, mises en situation	2 à 3 heures	Induction + recyclage annuel

Sujet de la formation / sensibilisation	Priorisation <sup>7</sup>	Objectifs	Public cible	Méthodes pédagogiques	Durée	Type de session <sup>8</sup>
Mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs	Élevée	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer sur les droits des travailleurs</li> <li>- Présenter les canaux de dépôt des plaintes (anonymes ou non)</li> <li>- Expliquer les étapes de traitement, délais et modalités de suivi</li> <li>- Garantir la compréhension des principes de confidentialité et de non-représailles</li> </ul>	Tous les travailleurs	Formation présentielle, démonstration pratique (processus MGP), distribution de fiches explicatives	1 à 2 heures	Induction + sensibilisation périodique

**Des sessions de recyclage (refresher trainings) seront organisées périodiquement, en particulier pour les formations critiques (SST, espaces confinés, électricité, incendie), afin de maintenir les compétences des travailleurs à un niveau adéquat.**

La mise en œuvre du plan de formation fera l'objet d'un suivi à travers des indicateurs spécifiques, notamment :

- le taux de participation des travailleurs aux formations ;
- le nombre d'heures de formation par travailleur ;
- le taux de couverture des formations obligatoires ;
- l'évaluation des acquis (tests, observations terrain).

Les formations seront documentées (feuilles de présence, attestations) et archivées.

## 12. BUDGET DU PGT

La mise en œuvre efficace du Plan de Gestion des Travailleurs (PGT) nécessite la mobilisation de ressources financières suffisantes, proportionnées aux risques environnementaux et sociaux identifiés, afin de garantir la diffusion du plan, la sensibilisation des travailleurs, le respect des engagements sociaux ainsi que la gestion des risques professionnels et sociaux. Conformément aux exigences des Normes de Performance de la Société Financière Internationale (SFI), un budget spécifique sera alloué et ajusté en fonction de l'évolution du projet et des besoins identifiés lors des phases de recrutement et de mise en œuvre. Ce budget couvrira au minimum les activités suivantes :

- Activités de sensibilisation, consultations et divulgation du PGT auprès des travailleurs et parties prenantes ;
- Mise en place et suivi du mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs (outils, boîte à suggestions, application, personnel dédié) ;
- Sessions de formation des travailleurs (santé et sécurité au travail, code de conduite, lutte contre la violence basée sur le genre, normes d'hygiène, droits du travail) ;
- Acquisition de matériel de protection sanitaire et hygiénique (masques, gel, gants, kits de premiers secours) ;
- Suivi et évaluation de la mise en œuvre du PGT (audits internes, contrôles sur site, rapports) ;
- Développement ou adaptation d'une base de données numérique pour la gestion des travailleurs et le suivi des plaintes.

Les coûts associés au PGT incluront à la fois :

- des coûts initiaux (mise en place des outils, formations initiales, développement des systèmes),
- et des coûts récurrents (formations continues, audits, suivi SST, gestion des plaintes).

Le montant détaillé du budget sera établi lors de la phase de planification opérationnelle, en tenant compte de l'effectif réel, des risques identifiés et des exigences réglementaires nationales et internationales. Ce budget fera l'objet d'un suivi régulier dans le cadre du reporting E&S du projet, afin de s'assurer de l'adéquation des ressources allouées avec les besoins opérationnels.

**Tableau 18 : 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
Gestion SST (Cf. SGES)	51 000

<b>Poste</b>	<b>Coût estimé (TND/an)</b>
Gestion des EE	12 000
Formation et sensibilisation	30 000
<b>TOTAL</b>	<b>111 000 TND/an</b>

Le financement des mesures prévues dans le cadre du PGT sera assuré principalement par le concessionnaire, avec une obligation pour les entreprises contractantes et sous-traitantes de prendre en charge les coûts liés à la gestion de leurs propres travailleurs (formations, EPI, SST, mécanisme de plaintes interne).

# ANNEXES

---

## **Annexe 1 : Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires (Directives générales EHS)**

Dans le cadre de la mise en œuvre du Plan de Gestion des Travailleurs (PGT) pour le projet de concession du Lot 1 Tunis Nord, AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT s'engage à respecter, en complément des exigences de la législation nationale, les Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires générales (EHS) publiées par la Société Financière Internationale (SFI), membre du Groupe Banque mondiale.

Ces directives constituent une référence internationale en matière de gestion des risques liés à la santé, à la sécurité au travail et à l'environnement, applicables à l'ensemble des travailleurs intervenant dans des projets d'infrastructure, conformément aux Normes de Performance Environnementales et sociales, notamment la Norme de Performance NP2 : Conditions de travail et emploi.

### **1. Objectifs des Directives générales EHS**

Les Directives EHS ont pour objectif de :

- Promouvoir un environnement de travail sûr et sain pour tous les travailleurs du projet ;
- Réduire l'exposition aux risques professionnels, chimiques, biologiques, physiques ou ergonomiques ;
- Prévenir les incidents graves et les maladies professionnelles ;
- Promouvoir des conditions de travail équitables et respectueuses des droits humains fondamentaux.

### **2. Champs d'application**

Ces directives s'appliquent à **l'ensemble du personnel mobilisé**, y compris :

- les employés directs du concessionnaire,
- le personnel temporaire ou journalier,
- les travailleurs employés par des entreprises contractantes ou sous-traitantes, y compris les fournisseurs.

### **3. Thématiques principales couvertes**

Les thématiques suivantes sont particulièrement pertinentes pour le projet :

- **Santé et sécurité au travail (SST)** : Évaluation des risques, équipements de protection individuelle (EPI), prévention des accidents, procédures d'urgence ;
- **Gestion de l'hygiène et des maladies transmissibles** : Accès à des installations sanitaires, contrôle des épidémies, prévention des infections ;
- **Conditions d'hébergement des travailleurs** : Conformité aux normes minimales de salubrité, sécurité et confort dans les logements fournis ;
- **Prévention des risques spécifiques** : Mesures de prévention pour l'exposition à des substances chimiques ou agents biologiques dangereux ;
- **Recrutement équitable et non-discrimination** : Interdiction du travail des enfants, du travail forcé et respect de l'égalité des chances ;

- **Mécanisme de gestion des plaintes** : Accès facilité, confidentialité, absence de représailles, suivi des réponses apportées ;
- **Sensibilisation et formation des travailleurs** : Actions de renforcement des capacités et de prévention des risques.

#### **4. Intégration au PGT**

Le respect des Directives générales EHS est assuré :

- par l'intégration des exigences EHS dans les contrats de travail et marchés avec les prestataires ;
- par la mise en œuvre de formations régulières ;
- par un suivi rigoureux des conditions de travail via des audits et inspections internes.

La version complète des Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires générales (EHS Guidelines – General) publiées par la Société Financière Internationale (SFI) est accessible via le lien suivant : [Final - General EHS Guidelines APRIL 29.doc](#)

## **Annexe 2 : Rappel des principaux textes juridiques couvrant l'hygiène, la santé et la sécurité au travail en Tunisie**

### **❖ Cadre juridique national applicable en Tunisie**

Les activités du projet doivent être mises en œuvre dans le strict respect du cadre réglementaire national en matière de conditions de travail, d'hygiène, de santé et de sécurité. Ce cadre inclut notamment :

#### **1. Protection contre le travail forcé, les abus et la traite**

- Loi organique n° 2016-61 du 3 août 2016 relative à la prévention et à la lutte contre la traite des personnes
- Arrêté du 19 janvier 2000 fixant les types de travaux interdits pour les enfants
- Décret n° 68-71 relatif à l'emploi des enfants âgés de plus de quinze ans à des travaux légers

#### **2. Conditions de rémunération et protection sociale**

- Décret gouvernemental n° 2015-1762 du 9 novembre 2015 sur le salaire minimum interprofessionnel garanti (SMIG)
- Décret n° 2014-2906 du 11 août 2014 sur l'indemnité de transport des salariés au SMIG
- Décret n° 73-247 du 25 mai 1973 sur la procédure de fixation des salaires
- Loi n° 96-101 du 18 novembre 1996 relative à la protection sociale des travailleurs
- Loi n° 1968-0007 du 8 mars 1968 relative à la condition des étrangers en Tunisie

#### **3. Santé, sécurité et hygiène en milieu de travail**

- Décret n° 68-328 fixant les règles générales d'hygiène dans les entreprises soumises au Code du travail
- Loi n° 94-28 du 21 février 1994 et loi n° 95-103 du 27 novembre 1995 sur la réparation des accidents de travail et des maladies professionnelles
- Décret N° 2000-1989 du 12 septembre 2000 imposant la désignation d'un responsable SST dans certaines entreprises
- Arrêté du 5 mai 1988 : limite du poids des charges transportables par un seul travailleur
- Arrêté du 12 juin 1987 : équipements de protection obligatoires pour certaines machines
- Décret n° 75-503 du 28 juillet 1975 : mesures de sécurité électrique
- Décret n° 86-433 du 28 mars 1986 : protection contre les rayonnements ionisants
- Circulaire n° 165-81 du Ministère de la Santé : protection contre les risques liés à la peinture/vernissage par pulvérisation

#### **4. Conventions collectives et secteur spécifique**

- Arrêté du 21 novembre 2014 : convention collective sectorielle de la gestion des déchets solides et liquides
- Arrêté du 29 mai 1973 : convention collective-cadre

#### ❖ Références internationales applicables (OIT)

En complément du cadre national, la Tunisie étant membre de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), plusieurs conventions de l'OIT sont pertinentes pour le projet :

Convention OIT	Thème	Référence
C155	Santé et sécurité au travail	<a href="#">Lien OIT – Convention C155</a>
C138	Âge minimum d'admission à l'emploi	<a href="#">Lien OIT – Convention C138</a>
C182	Élimination des pires formes de travail des enfants	<a href="#">Lien OIT – Convention C182</a>
C29 / C105	Travail forcé	<a href="#">Lien C29 / Lien C105</a>
C111	Discrimination (emploi et profession)	<a href="#">Lien OIT – Convention C111</a>

## **Annexe 3 : Notes administratives de l'ONAS pour la sécurité des personnes et des installations**

Liste non exhaustive des directives internes de l'ONAS relatives à la sécurité au travail, à la santé des agents et à la protection des infrastructures

Dans le cadre de la mise en œuvre du projet de concession du Lot 1 Tunis Nord, les acteurs du projet doivent se conformer non seulement à la réglementation nationale et internationale, mais également aux notes administratives internes de l'ONAS. Ces notes constituent un socle de référence opérationnel en matière de santé, sécurité et sûreté dans les ouvrages d'assainissement.

### **1. Accès, sécurité physique et sûreté des installations**

- NA n°1173 : établit les procédures de sécurité applicables aux bâtiments et installations ONAS, notamment le contrôle des accès, la protection des équipements et la gestion des incidents sécuritaires.
- NA n°878 (mai 2009) : précise les modalités de surveillance des accès aux locaux sociaux ONAS, avec des obligations de traçabilité des entrées/sorties et des mesures de prévention contre les intrusions.
- NA du 28/10/2015 : organise la gestion des espaces santé au profit des agents ONAS, incluant les protocoles d'accès, la confidentialité des soins et l'équipement médical de base.

### **2. Santé et sécurité au travail (SST)**

- NA n°117 (juin 2002) : rend obligatoire l'obtention d'un permis d'intervention dans les zones dangereuses des ouvrages d'assainissement. Ce permis est délivré suite à l'évaluation des risques et à l'application des mesures de sécurité spécifiques.
- NA n°742 (mai 2005) & NA n°1176 (juillet 2019) : rappellent l'obligation de strict respect des consignes de sécurité SST (signalétique, balisage, procédures d'urgence, etc.) dans tous les sites ONAS.
- NA n°981 (mars 2014) : précise les normes d'utilisation et les types d'équipements de protection individuelle (EPI) obligatoires selon les activités (travaux en espaces confinés, produits chimiques, risques mécaniques...).
- NA n°1165 (février 2019) : actualise les fonctions du Comité d'Hygiène et de Sécurité au Travail (CHST) au sein de l'ONAS. Cette note définit également les obligations en matière de consultation, de réunions périodiques et de rapport d'accidents/incidents.

### **3. Mobilité et interventions sur site**

- NA n°673 (septembre 2003) : régit l'usage des engins remorqués ONAS, en précisant les profils autorisés à les manœuvrer, les conditions d'entretien et les procédures de signalisation.

- NA n°677 (octobre 2003) : encadre l'utilisation des ambulances ONAS pour les interventions d'urgence, avec obligation de déclaration, carnet de bord, et présence d'un agent formé aux premiers secours.

#### **4. Organisation et coordination des équipes sécurité**

- NA n°943 (juin 2012) : définit les rôles, responsabilités et procédures d'intervention des équipes de sécurité régionales. Ces équipes sont mobilisées pour les inspections inopinées, les réponses aux incidents, et le contrôle de conformité sur les sites ONAS.
- Organigramme de la Direction de surveillance et de coordination des ouvrages, installations et projets : précise la chaîne hiérarchique et fonctionnelle responsable de la sécurité, incluant les antennes régionales, les superviseurs, les référents SST et les points focaux.

#### **Recommandations pour l'intégration dans le PGT**

- Toutes les entreprises contractantes et sous-traitantes doivent être formées sur les exigences de ces notes ONAS avant d'intervenir dans les zones techniques.
- Les permis d'intervention (NA n°117) doivent être exigés pour chaque activité critique : inspection en milieu confiné, désobstruction, maintenance lourde.
- Le port des EPI (NA n°981) sera intégré dans les contrôles de conformité pendant les audits SST du projet.

## Annexe 4 : Code de conduite de l'ONAS appliqué par le concessionnaire

Le code de conduite mis en œuvre dans le cadre de la concession ONAS du Lot Tunis Nord constitue un instrument de gestion essentiel pour garantir des comportements responsables et conformes aux exigences environnementales, sociales, de santé et de sécurité au travail (EHS/HSE) tout au long du projet.

Ce code s'applique sans exception à tous les travailleurs, agents, cadres, sous-traitants, fournisseurs et toute autre partie opérant pour le compte d'AGUA, le concessionnaire, et vise à limiter les impacts négatifs sur l'environnement, les communautés locales et les conditions de travail.

### 1. Généralités

- **Respect de la législation** : Tous les employés et partenaires d'AGUA s'engagent à respecter l'ensemble des lois, règlements et normes nationales, notamment celles relatives au travail, à la santé et sécurité, à l'environnement et aux droits humains.
- **Mise en œuvre du PGES** : Le Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) est appliqué de manière stricte par AGUA et ses sous-traitants sur tous les sites du projet.

### 2. Comportement dans la communauté

- **Respect et égalité** : Les comportements doivent refléter un respect absolu envers toutes les personnes, indépendamment du sexe, de l'âge, de l'origine, de la religion, du statut social, du handicap ou de toute autre caractéristique.
- **Non-discrimination** : Toute interaction avec les communautés locales doit être respectueuse, éthique et sans discrimination.
- **Zéro tolérance envers les comportements inappropriés** : Le harcèlement, l'intimidation, les propos ou gestes à caractère sexuel ou culturellement offensants sont formellement interdits.
- **Prévention de la VBG/VCE et EAS** : Aucune forme de violence basée sur le genre (VBG), de violence contre les enfants (VCE), ni d'exploitation ou d'abus sexuel (EAS) ne sera tolérée. AGUA s'engage à :
  - ✓ Vérifier les antécédents judiciaires de tous les nouveaux employés, contractuels et sous-traitants.
  - ✓ Prendre des mesures disciplinaires immédiates en cas de non-respect.
- **Protection des biens** : Vol, négligence ou gaspillage de matériel sont interdits ; chaque acteur est responsable des ressources qu'il utilise.
- **Gestion des conflits d'intérêts** : Les employés doivent signaler toute situation pouvant nuire à l'objectivité ou à l'intérêt du projet.
- **Lutte contre la corruption** : Toute forme de corruption passive ou active est interdite. Aucun avantage indu (cadeaux, paiements, faveurs) ne doit être proposé ni accepté.

### 3. Hygiène, sécurité et environnement (HSE)

- **Mise en œuvre du plan HSE** : AGUA veillera à la bonne application du Plan de Gestion HSE, incluant les risques professionnels, les protocoles d'intervention, la gestion des déchets et des produits dangereux.
- **Respect des bonnes pratiques E&S** : Tous les agents suivront les procédures de travail, les mesures de prévention des risques et les exigences réglementaires nationales.
- **Utilisation des EPI** : Le port des équipements de protection individuelle (EPI) est obligatoire. Toute situation à risque ou tout incident devra être immédiatement signalé.
- **Substances interdites** :
  - ✓ Interdiction stricte de consommer de l'alcool pendant le travail.
  - ✓ Interdiction de l'usage de stupéfiants ou de substances altérant les facultés.
- **Installations sanitaires** : Des sanitaires propres et en nombre suffisant seront disponibles dans toutes les zones d'activités.
- **Protection des données et des biens** : Toute information confidentielle (données personnelles, techniques, etc.) doit être protégée et utilisée de manière responsable.

#### 4. Mécanisme de signalement

- **Signalement des infractions** : Tous les employés sont encouragés à signaler toute violation du présent code. AGUA s'engage à protéger les lanceurs d'alerte contre toute forme de représailles.

#### 5. Engagement individuel

- Chaque travailleur devra signer une déclaration d'adhésion au code de conduite. Cette déclaration constituera une condition préalable à toute affectation sur le projet.

## Annexe 5 : FICHE DE SUIVI DU PLAN DE GESTION DES TRAVAILLEURS (PGT)

**Projet :** Concession du Lot 1 Tunis Nord

**Concessionnaire :** AGUA SERVICES D'ASSAINISSEMENT

**Période de suivi :** .....

**Site concerné :** .....

**Nom du responsable :** .....

### 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		
Représentant ONAS (si applicable)		

## Annexe 6 : Canevas de registre pour le suivi des plaintes

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>9</sup>	Nature de la plainte	Description
<b>CT</b>	<b>Conditions de travail</b>	<b>Problèmes liés aux horaires, équipements, conditions physiques ou contractuelles</b>
<b>SST</b>	Santé et sécurité au travail	Risques ou incidents liés à la sécurité du personnel ou du site
<b>PC</b>	Paiement / contrat	Retards de paiement, non-respect contractuel, litiges salariaux
<b>NE</b>	Nuisances environnementales	Bruit, poussière, odeurs, pollution de l’eau/air/sol, etc.
<b>AI</b>	Accès à l’information / communication	Manque d’informations ou mauvaise communication sur le projet
<b>CP</b>	Comportement du personnel	Comportement inapproprié, irrespectueux ou abusif du personnel
<b>VBG</b>	Violence basée sur le genre	Harcèlement sexuel, violences psychologiques, physiques ou économiques
<b>AUT</b>	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>9</sup> Les codes dans le registre sont utilisés pour faciliter la lecture et l’analyse statistique.

**Annexe 7 : Code éthique et conduite Aguas de Portugal**



# CODE ÉTHIQUE ET CONDUITE





## 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 gouvernemen 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.

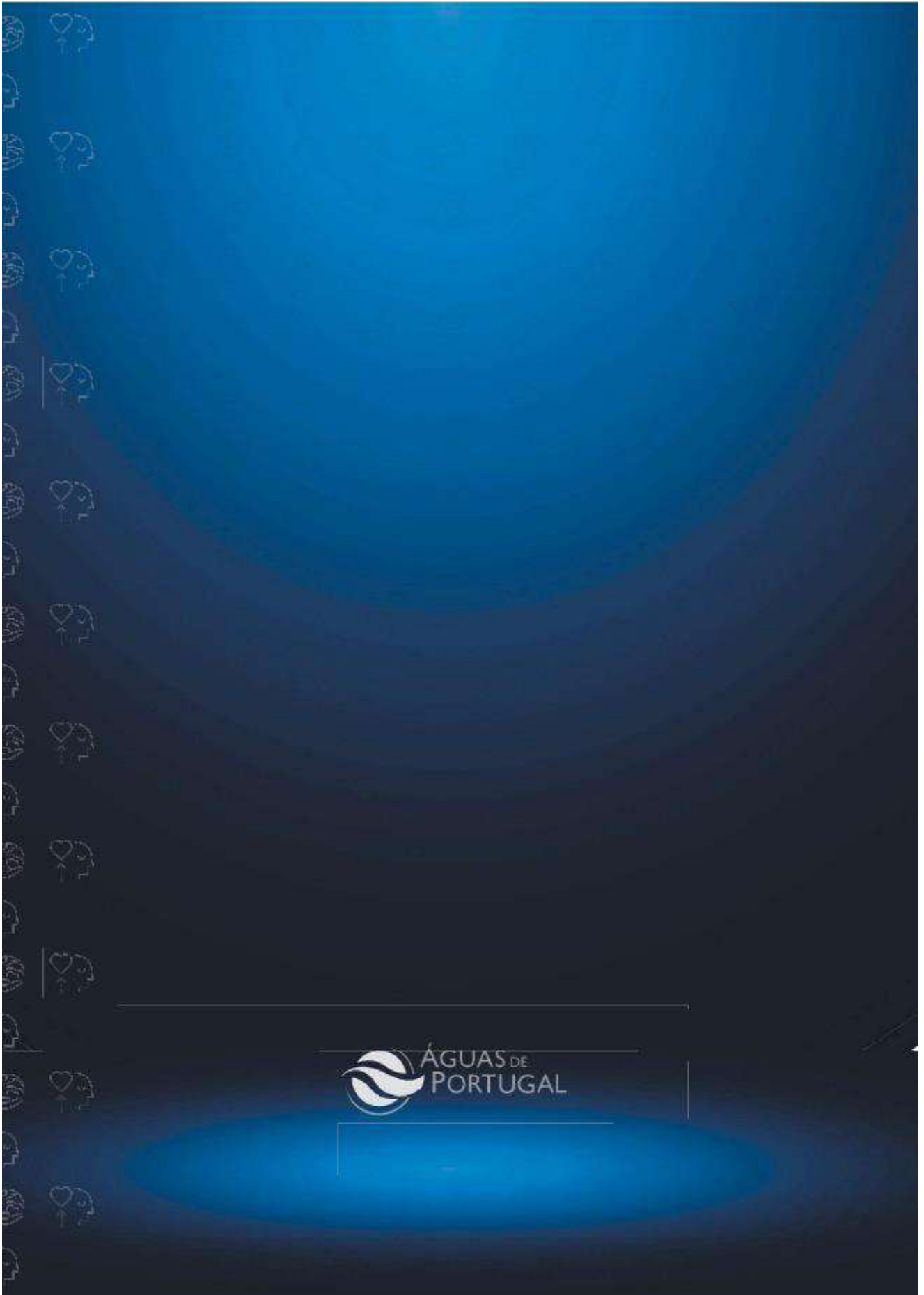
b. La responsabilité pénale, notamment en termes de corruption et de délits connexes, y compris les délits de corruption, d'obtention et d'offre indues d'un avantage, de détournement de fonds, de participation économique aux affaires, de concussion, d'abus de pouvoir, de prévarication, de trafic d'influence 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 8 : 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 conduite et 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 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 environnementale, 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 différateur.
- ✓ 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 de 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 Code de conduite et d'éthique constitue un cadre de référence essentiel guidant les comportements et les pratiques de l'ensemble des collaborateurs de AGUA Services d'Assainissement. Il traduit l'engagement de la société en faveur de l'intégrité, du respect des lois, de la transparence et de la responsabilité professionnelle.

Le respect de ce code n'est pas seulement une obligation réglementaire, mais une responsabilité individuelle et collective qui contribue à instaurer un climat de confiance, à renforcer la culture d'entreprise et à préserver la réputation et la pérennité de la société.

AGUA Services d'Assainissement invite chaque collaborateur à s'approprier ces principes, à les appliquer au quotidien et à signaler toute situation contraire à l'éthique, afin de garantir un environnement de travail sain, équitable et durable, au service des citoyens et de l'environnement.

## **Annexe 9 : Fiches fonction d'Agua**

## 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.                      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> <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> <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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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</li> </ul>

	<p>et les futures décisions financières et administratives pourraient être affectées</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <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>

<p><b>Fonction spécifique dans le SGES</b></p>	<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>
<p><b>Fiche de fonction – Responsable Exploitation Réseaux et SP</b></p>	
<p><b>Rattachement hiérarchique :</b></p>	<p>Directeur technique</p>
<p><b>Responsabilités principales</b></p>	<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> <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>
<p><b>Fonction spécifique dans le SGES</b></p>	<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 :</li> </ul>

	<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> <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>	Superviser l'exploitation de la station d'épuration (STEP) et assurer la sécurité au travail. Faire un reporting périodique de ses activités à sa hiérarchie.
<b>Fonction spécifique dans le SGES</b>	<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>

<b>Fiche de fonction – Chef d'équipe station de pompage</b>	
<b>Intitulé du poste :</b>	Chef d'équipe station de pompage
<b>Rattachement hiérarchique :</b>	Responsable exploitation Réseaux et SP
<b>Responsabilités principales</b>	Supervise l'exploitation des stations de pompage Faire un reporting périodique de ses activités à sa hiérarchie.
<b>Fonction spécifique dans le SGES</b>	<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 immédiatement au responsable Sécurité tout incident ou situation dangereuse.</li> <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>	Supervise les opérations quotidiennes sur le réseau d'assainissement Faire un reporting périodique de ses activités à sa hiérarchie.
<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 boîtes ;</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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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>	<p>Supervise l'ensemble des opérations de maintenance, gère l'équipe dédiée, valide les plans établis par ses adjoints, et 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>
<b>Fonction spécifique dans le SGES</b>	<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>