

Tunisie – Programme d'Assainissement des Petites Villes ONAS

Plan de Participation des Parties Prenantes



Date: 13.04.2018

Version: A

Référence: 17f05A

Préparé pour: BERD et BAD

Projet développé par: ONAS

CONTACT

Pierre Biedermann

Alpage SARL

38930 Clelles - France

Tel : + 33 7 68 112 137

pierre.biedermann@alpage-consult.com

VERSION

Version	Date	Reference	Comments received	Status
A	13.04.2018	17f05A		first issue
B				

ABRÉVIATIONS

BAD	Banque Africaine de Développement
E&S	Environnemental et Social
BERD	Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement
ESSS	Environnemental, Social, Santé & Sécurité
ANPE	Agence Nationale pour la Protection de l'Environnement
UGPO	Unite de Gestion de Projet Opérationnelle

SOMMAIRE

1	DESCRIPTION DU PROGRAMME D'ASSAINISSEMENT DES PETITES VILLES	4
1.1	ACTIVITES PREVUES DANS LE CADRE DU PROGRAMME	4
1.2	CARACTERISTIQUES PRINCIPALES ET IMPACTS POSSIBLES DES PROJETS	4
2	ACTIVITE DE COMMUNICATION DE L'ONAS	5
2.1	AU NIVEAU NATIONAL.....	5
2.2	AU NIVEAU REGIONAL	5
2.3	EXIGENCES REGLEMENTAIRES APPLICABLES AU PROGRAMME	6
3	IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES ET BESOINS EN COMMUNICATION.....	7
3.1	AU NIVEAU NATIONAL.....	7
3.2	AU NIVEAU DES PETITES VILLES.....	8
3.2.1	RECOMMANDATIONS POUR UNE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES DE QUALITE	8
3.2.2	BESOINS EN PARTICIPATION ET ACTIONS	9
3.2.3	ACTIONS DE SENSIBILISATION	12
3.2.4	PERSONNES VULNERABLES	12
4	MECANISME DE RECOURS.....	13
4.1	RECOURS LIES A DES QUESTIONS LEGALES OU A DES PROCEDURES D'EXPROPRIATION.....	13
4.2	RECOURS POUVANT ETRE RESOLUS DE FAÇON AMIABLE.....	13
5	RESPONSABILITES DE MISE EN ŒUVRE ET DE MONITORING.....	15
5.1	RESPONSABILITES	15
5.2	REGISTRE DE MONITORING	15

1 Description du programme d'assainissement des petites villes

"Programme": Le terme Programme fait référence au programme dont le financement est envisagé par la BERD et la BAD, dans le but d'améliorer les infrastructures d'assainissement collectif dans des villes de moins de 10 000 habitants.

"Petites villes": le programme couvre une trentaine de petites villes prioritaire, parmi 80 villes de moins de 10000 habitants de Tunisie dont les infrastructures d'assainissement sont insuffisantes.

"Projet": le mot "Projet" décrit les activités menées au niveau d'une petite ville donnée. Ainsi, le programme comprend actuellement environ 30 Projets.

1.1 Activités prévues dans le cadre du Programme

La nature des travaux prévus dans les petites villes inclut:

- la création, l'extension ou la réhabilitation des réseaux d'assainissement, y compris des stations de pompage.
- la construction de nouvelles stations d'épuration des eaux usées, la réhabilitation ou l'extension des stations d'épuration existantes, ou la connexion (via un émissaire) à une station d'épuration existante voisine.

Le Programme sera mis en œuvre par une Unité de Gestion de Programme Opérationnelle (UGPO) basée au siège de l'ONAS.

1.2 Caractéristiques principales et impacts possibles des Projets

Les principales caractéristiques des projets à construire peuvent être décrites comme suit sur la base de la documentation du programme:

Objet	Valeur type par Projet	Unité	Impacts possibles
Population desservie	2000 à 10000	habitants	-
Réseau d'assainissement	moyenne: 32	km	Gênes pendant la construction, pas d'impacts permanents
Réseaux de transfert	0 to 11 (moyenne: 2)	km	
Stations de pompage	0 to 4 (most common: 1)	nombre	Acquisition permanente de terrains. Bruit et odeur en cas de défaut de dimensionnement. Débordement en cas de coupure d'électricité ou de débit entrant excessif.
Terrain nécessaire pour les stations de pompage	100 to 400	m ²	
Terrain nécessaire pour les stations de traitement des eaux usées	2 to 4	ha	Acquisition permanente de terrains. Odeur en cas de défaut de dimensionnement. Débordement en cas de coupure d'électricité ou de débit entrant excessif.
Débit sortant	200 to 1000	m ³ /jour	Rejet vers des cours d'eau permanents ou temporaires: oued, rivière, sebkha, chott ou mer méditerranée (construction d'un émissaire en mer, d'une longueur typique de quelques centaines de mètres)
	2 to 12	l/s	

2 **Activité de communication de l'ONAS**

2.1 **Au niveau national**

La communication externe de l'ONAS au niveau national est gérée par le Département des relations internationales et de la communication, basé au siège de l'ONAS. Ce département gère, entre autres, le site internet de l'ONAS (<http://www.onas.nat.tn>), la page Facebook de l'ONAS (www.facebook.com/.../ONAS-Tunisie), et les relations avec les médias. Il gère également toute la communication externe de l'ONAS adressée aux différents partenaires, aux bailleurs de fonds, aux parties prenantes au niveau du pays.

Ce département est responsable du contenu et de la qualité de l'information diffusée au public, y compris sur la page Facebook. En conséquence, les départements régionaux dépendent de la décision de la direction centrale concernant les informations qu'ils peuvent mettre sur le Web ou rendre compte aux médias.

La Direction de la Communication s'occupe de:

- la publication de brochures, dépliants et toute publication sur les activités de l'ONAS;
- les messages sur la page Facebook adressés au public

Les informations ou réclamations reçues via le Web sont traitées au niveau du siège.

L'ONAS dispose également d'un bureau dédié aux relations avec les citoyens, "AlJisr", qui gère les demandes et les réclamations reçues via le numéro de téléphone gratuit (1820) ou par courrier électronique (E-mail: boc@onas.nat.tn).

2.2 **Au niveau régional**

Les questions et les plaintes qui n'ont pas été envoyées à l'ONAS via le web peuvent être traitées directement au niveau régional, après approbation des départements régionaux. Les départements régionaux n'ont pas de services de communication ni de page web qui leur soit propre.

De ce fait, en cas de besoin, les directions régionales de l'ONAS communiquent les messages qu'elles souhaitent adresser à la population à travers la municipalité ou par l'intermédiaire du Délégué, qui à leur tour informent les résidents par leurs propres canaux de communication.

Les habitants des petites villes cherchent des informations sur les activités ou les nouvelles concernant leur ville généralement via la page Facebook de leur municipalité. Facebook est considéré comme le moyen d'information local préféré. Cependant, les directions régionales de l'ONAS n'ont pas l'autorisation de développer leur propre page Facebook.

La centralisation de la communication / information à l'ONAS limite la communication directe avec le public, en particulier dans les petites villes où la majorité n'a pas nécessairement accès à Internet.

2.3 Exigences réglementaires applicables au Programme

L'ONAS n'a pas d'obligations de participation des parties prenantes dans le cadre du Programme en application de la législation tunisienne. La consultation publique pour les études d'impact environnemental et social (qui seront nécessaires pour les nouvelles stations d'épuration) n'est pas obligatoire.

Étant donné que le programme sera financé par la BERD et la BAD, les exigences relatives à la participation des parties prenantes décrites dans l'EP10 (BERD) et dans la SO1 (BAD) s'appliqueront au Programme et aux Projets.

3 Identification des parties prenantes et besoins en communication

Nous distinguons dans ce chapitre deux niveaux de participation des parties prenantes dans le contexte du Programme:

- Au niveau national: divulgation d'informations et communication liée au Programme et pas uniquement liée à certaines petites villes spécifiques
- Au niveau régional: divulgation d'informations, engagement des parties prenantes et gestion des réclamations dans le contexte de chaque Projet inclus dans le Programme.

3.1 Au niveau national

La participation des parties prenantes au niveau national sera gérée par le Département des relations internationales et de la communication.

Le tableau suivant décrit les parties prenantes et les besoins en communication liés au Programme, tels qu'identifiés lors de la due diligence environnementale et sociale du Programme:

Besoin en communication	Action	Parties prenantes	Calendrier	Media
Information générale à propos du Programme	Divulgation du Résumé Non-technique en Français et en Arabe	Tout public	À partir du début du Programme	Site internet ONAS Réseaux sociaux ONAS
Sensibilisation	Fonctionnement du système de collecte et de traitement des eaux usées, et la raisons pour lesquelles il ne faut pas y déverser de déchets solides, de polluants ou les eaux de pluies	Clients de l'ONAS	Au début du Programme	Vidéo à diffuser sur: Site internet ONAS Réseaux sociaux ONAS
Politique Genre et Plan "Égalité des Chances"	Communication et divulgation	Employés de l'ONAS Tout public	Dès que la Politique et le Plan ont été approuvés par le management de l'ONAS, pas plus tard que mi-2020	Évènement de lancement Politique et Plan diffusés sur le site internet de l'ONAS
Politique Environnementale, Sociale, Santé-Sécurité (ESSS)	Préparation et approbation de la politique ESSS, signée par le management de l'ONAS, et reflétant la vision ESSS de l'entreprise	Employés de l'ONAS Tout public	d'ici mi-2019	Politique diffusée sur le site internet de l'ONAS

3.2 Au niveau des petites villes

3.2.1 Recommandations pour une participation des parties prenantes de qualité

Les informations divulguées depuis Tunis n'atteignent pas nécessairement les résidents directement concernés par le Programme. Afin d'assurer une participation significative des parties prenantes au niveau du projet, l'ONAS, à travers l'UGPO, suivra les principes énumérés ci-après:

- Impliquer la société civile dans l'organisation de journées d'information et de consultation dans les petites villes pour l'information générale du public;
- Organiser des réunions de lancement et d'information sur le programme dans les locaux des municipalités en présence des représentants de la société civile et des citoyens, de manière à assurer la participation des hommes et des femmes.
- Inviter les acteurs institutionnels au niveau communautaire aux réunions de lancement: santé, agence nationale de protection de l'environnement "ANPE", représentants des services agricoles, etc.
- Consulter la société civile sur
 - les canaux les plus appropriés de diffusion d'informations et de messages aux habitants,
 - l'organisation de réunions d'information dédiées permettant de garantir la participation des femmes
- Impliquer la société civile locale dans l'information publique sur
 - Les avantages pour la santé de l'assainissement
 - L'impact du programme sur la qualité de vie, la santé et l'environnement,
 - Les mesures de sécurité pour les populations locales pendant la période de construction

3.2.2 Besoins en participation et actions

La participation des parties prenantes au niveau des petites villes sera gérée par l'UGPO en coordination avec les directions régionales.

Le tableau suivant décrit les parties prenantes et les besoins en communication liés aux Projets, identifiés lors de la due diligence environnementale et sociale du Programme:

Besoin en communication	Action	Parties prenantes	Responsable	Calendrier	Media
Information relative au Projet	Réunion publique au début des études préparatoires: <ul style="list-style-type: none"> • Présentation du consultant en charge des études préparatoires, description de leur travail. • Calendrier des études et travaux • Connexion des ménages au réseau • Procédures d'acquisition et d'indemnisation des terres • Actions spécifiques pour les personnes vulnérables • Distribution de la brochure du projet. 	Citoyens de la petite ville	Direction Régionale et UGPO, avec le consultant	Avant que les études commencent	Rencontre publique organisée et annoncée par le Délégué à la demande de l'ONAS.
	Réunion publique au début des travaux: <ul style="list-style-type: none"> • Présentation du (des) entrepreneur(s) • Calendrier des travaux • Promotion de la création de comités de citoyens (à travers les associations existantes) pour suivre le travail et informer la Direction régionale de l'ONAS de toute difficulté. • Actions spécifiques pour les personnes vulnérables • Informations sur les possibilités d'emploi et les services dont les entreprises de construction peuvent avoir besoin (restauration, hôtels, etc.). 	Organisations de la société civile de la petite ville		Avant que les travaux commencent	Brochure (préparée en français et en arabe, en utilisant le formulaire 7 des procédures ESSS) Les EIE pour les nouvelles stations d'épuration des eaux usées sont disponibles pour examen au bureau régional de l'ONAS.

Besoin en communication	Action	Parties prenantes	Responsable	Calendrier	Media
Gênes pendant les travaux	<ul style="list-style-type: none"> Information 10 jours à l'avance de la population touchée concernant l'ouverture des tranchées sur les voies publiques. Identification des réseaux publics et information 2 jours à l'avance de la population concernant les interruptions de service temporaires. 	Population vivant le long des routes affectées Futurs clients de l'ONAS	Entreprises de travaux, sous le contrôle de la Direction Régionale de l'ONAS	Avant les travaux concernés	Information affichée dans les rues affectées Informations à travers les canaux de communication de la municipalité (par exemple les réseaux sociaux)
Interruptions de trafic et fermetures de routes	Information 10 jours à l'avance de la population touchée concernant l'ouverture des tranchées sur les voies publiques	Police, sécurité civile	Entreprises de travaux, sous le contrôle de la Direction Régionale de l'ONAS	Avant les travaux concernés	Notification écrite (email ou courrier)
Acquisition involontaire de terrains	Information pertinente sur les besoins en terrains du projet fournie aux personnes affectées. Vérification qu'aucune réinstallation physique n'est déclenchée et que la partie prenante ne subira pas plus de 10% de pertes de ses moyens de subsistance. Processus de négociation amiable.	Personnes affectées par le Projet	Direction Régionale de l'ONAS	Pendant les études de définition du Projet	Affiches dans les services municipaux, envoi de lettres recommandées et annonces à la radio Brochure distribuée aux parties prenantes affectées
Questions relatives aux Projet	Formulation d'une réponse complète à l'interlocuteur	Citoyens des petites villes adressant des questions verbalement (directement ou par téléphone)	Responsable ESSS de la Direction Régionale	Pendant la durée du Projet	Utiliser le même média que l'interlocuteur: téléphone, lettre, email.
		Journalistes Autre partie prenante s'adressant à l'ONAS par le biais de son site web	Département des Relations Internationales et de la Communication, au siège de l'ONAS, en coordination avec la Direction Régionale		

Besoin en communication	Action	Parties prenantes	Responsable	Calendrier	Media
Sensibilisation	Campagne de sensibilisation en appui au Programme, en vue d'améliorer l'utilisation de l'infrastructure de collecte et traitement des eaux usées et de réduire les risques liés à la santé. Voir chapitre 3.2.3 ci-dessous.	Citoyens de la petite ville Organisations de la société civile de la petite ville	Experts E&S de l'UGPO, en coordination avec la Direction Régionale.	Avant que le Projet n'entre en phase d'exploitation	Rencontre publique organisée et annoncée par le Délégué à la demande de l'ONAS. Séances dans les écoles
Formation ESSS des travailleurs	Formation ESSS obligatoire des travailleurs: <ul style="list-style-type: none"> • Les règles SSE applicables au Projet. • Relations avec les populations locales, respect des coutumes. • Nature des découvertes archéologiques potentielles et conduite à tenir. • Protection de la faune: espèces protégées en Tunisie, en mettant l'accent sur les espèces protégées de reptiles, de tortues et d'amphibiens. • Mécanisme de recours 	Travailleurs employés par le Projet	Entreprises de travaux, sous le contrôle de la Direction Régionale de l'ONAS	Avant le début des travaux	Formation donnée dès le premier jour d'embauche des travailleurs concernés.
Récepteurs environnementaux et sociaux sensibles	Examen des risques et définition des solutions sur la base d'un accord mutuel écrit	Entités ou personnes en charge des aires protégées, de zones internationalement reconnues, ou de sites socialement / culturellement sensibles.	Experts E&S de l'UGPO, en coordination avec la Direction Régionale.	Pendant les études préparatoires et durant les travaux.	Communication directe, avec trace écrite des décisions prises et des points clés.
Sensibilisation des jeunes	En coordination avec les responsables scolaires, organiser chaque année, pour une classe d'âge donnée (par exemple les enfants qui ont 10 ans) une visite éducative et de sensibilisation expliquant la collecte des eaux usées et le fonctionnement de la station de traitement des eaux usées.	Elèves des petites villes du Programme	Responsable ESSS régional, en coordination avec les autorités scolaires	Chaque année pendant la phase d'exploitation	Visite de site

3.2.3 Actions de sensibilisation

L'UGPO impliquera, dans la mesure où elle sont présentes dans les petites villes, d'autres parties prenantes telles des représentants du Ministère de la Santé, du Ministère de l'Agriculture et de l'Education, du Ministère de l'Industrie et des autres municipalités concernées dans les campagnes de sensibilisation prévues en appui du Programme. Des actions de sensibilisation seront notamment menées sur les sujets suivants:

- Bonnes pratiques liées à l'hygiène alimentaire et personnelle dans les écoles, les usines, pour faire face à la propagation de l'hépatite A.
- Les maladies hydriques se propageant en Tunisie depuis la révolution en raison de la situation environnementale.
- Le danger d'une pluie stagnante ou du ruissellement sur les surfaces polluées pour la santé et l'environnement.
- Informer le public sur le fonctionnement du système de traitement des eaux usées, et la nécessité de ne pas déverser de déchets solides ou polluants dans les toilettes ou dans la cuisine, mais aussi de ne pas déverser d'eau de pluie dans le réseau d'égouts.
- Règles et principes pour la réutilisation des eaux usées traitées et des boues.
- Les effets du travail de l'ONAS sur la santé des habitants.
- Information sur les mesures de sécurité à observer lors des travaux de connexion sur les réseaux ONAS.

3.2.4 Personnes vulnérables

Les personnes vulnérables comprennent les personnes qui, en raison de leur sexe, de leur origine ethnique, de leur âge, de handicaps physiques ou mentaux ou de difficultés, peuvent être plus durement touchées par le Projet que d'autres ou peuvent être limitées dans leur capacité à faire valoir leurs droits.

Les Projets impliquant tous des travaux de construction dans les petites villes, de nombreux intervenants considérés comme vulnérables seront affectés par le projet, au moins parce qu'ils seront exposés aux perturbations des activités de construction.

La prise en compte des personnes vulnérables doit donc être généralisée à travers les différentes activités de participation des parties prenantes du projet. Les experts ESSS de l'UGPO formeront les responsables ESSS des Directions Régionales à l'identification et à la gestion des personnes vulnérables.

Des actions spécifiques pour les personnes vulnérables seront également décrites lors des réunions publiques. Cela impliquera notamment le fait de sensibiliser les citoyens à leur rôle dans le partage verbal de l'information avec leurs voisins, surtout s'ils savent qu'ils ont des difficultés à accéder à l'information.

4 Mécanisme de recours

4.1 Recours liés à des questions légales ou à des procédures d'expropriation

Certains griefs ou plaintes reçus au niveau du Projet, mais liés à des questions juridiques, pourraient échapper à la portée du présent mécanisme de recours et devront être traités par les autorités légales et compétentes: c'est notamment le cas pour les conflits fonciers.

La loi en vigueur préserve le droit du citoyen à recourir à la justice conformément aux principes généraux du droit, par exemple dans le cas où la personne concernée n'est pas d'accord avec une proposition d'indemnisation ou conteste un titre de propriété.

Concernant les expropriations, un premier niveau d'appel des plaignants est géré à l'amiable par la commission d'expropriation: la commission prévoit un droit de recours pendant une période de 2 mois par une nouvelle enquête, vérification ou réévaluation de la valeur de l'indemnité proposée.

Un deuxième niveau d'appel est le recours devant le tribunal. Le jugement rendu peut faire l'objet d'un appel devant le tribunal de cassation par l'une des parties du différend.

4.2 Recours pouvant être résolus de façon amiable

Le mécanisme de recours du Projet sera géré au niveau du Projet par le Responsable de ESSS de la Direction Régionale concernée. Il sera ouvert au public et aux travailleurs.

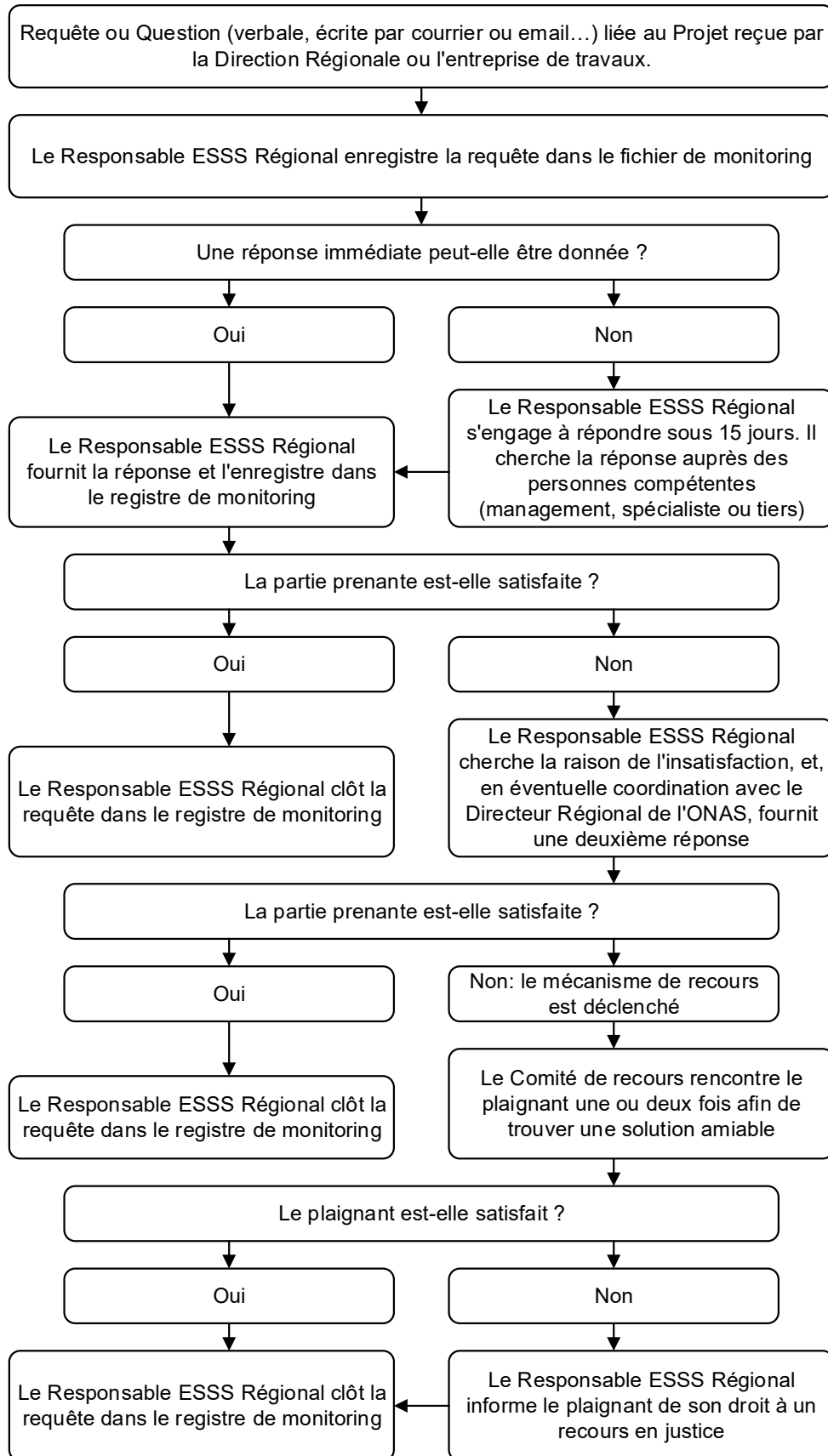
L'objectif du mécanisme de recours est de trouver une solution amiable et efficace aux griefs pouvant surgir au cours des Projets.

Au niveau du Projet, le Responsable ESSS de la Direction Régionale sera en charge de répondre aux demandes et aux questions, parfois par l'intermédiaire du Responsable SSE de l'entreprise de travaux si la requête est directement liée aux travaux. Un enregistrement des questions et des demandes sera conservé (voir chapitre 5.2). Une question ou une demande qui ne reçoit pas une réponse satisfaisante à deux reprises sera considérée comme un grief.

Les griefs seront traités d'un commun accord par un Comité des griefs composé de deux personnes (trois pendant la construction) dont le directeur régional de l'ONAS, le délégué (ou son représentant) et le responsable du chantier de l'entreprise de construction en phase de travaux. Le comité des griefs tentera à son tour, au moins deux fois, de trouver une solution à l'amiable avec le plaignant.

Un registre de toutes les communications sera tenu en utilisant le registre d'engagement des parties prenantes (voir chapitre 5.2).

Le principe du mécanisme de recours est décrit dans la figure suivante.



5 Responsabilités de mise en œuvre et de monitoring

5.1 Responsabilités

Le Département des relations internationales et de la communication (siège de l'ONAS) est et sera chargé de répondre aux parties prenantes qui s'adressent à l'ONAS via la page "contact" de son site Web. Les questions relatives à l'un des Projets du Programme recevront une réponse en coordination avec la Direction Régionale concernée.

Les experts E&S de l'UGPO formeront les Responsables ESSS des Directions Régionales à l'utilisation et à la mise en œuvre du présent Plan de Participation des Parties Prenantes.

Le Responsable ESSS de la Direction Régionale sera responsable de répondre aux demandes et aux questions au niveau du Projet, parfois par l'intermédiaire du Responsable ESSS de l'entreprise de travaux si la requête est directement liée aux travaux.

Le Responsable ESSS de la Direction Régionale tiendra un registre des activités de participation des parties prenantes en utilisant le tableau décrit au chapitre 5.2.

5.2 Registre de monitoring

Le tableau figurant sur la page suivante servira de modèle pour enregistrer, sous un fichier Excel, les activités de participation des parties prenantes au niveau de chaque Projet. Une feuille différente doit être utilisée chaque mois, de sorte que les statistiques mensuelles sur la participation des parties prenantes demandées dans les formulaires de suivi mensuel puissent être facilement produites.

N°	Suite de la requête n°	Date	Nom	H/F	Contact	Lieu de résidence	Réunion formelle (oui/non)	Requête	Répondu le	Réponse	Elevé en plainte ?	Requête close (oui/non)
1711001		13/11/2017										
1711002												
etc...												