



Programme d'assistance technique à la
Direction Générale des Ponts et Chaussées (DGPC)
pour le financement des projets de Modernisation Routière I & II
et Voiries Prioritaires V en Tunisie

Manuel de Procédures du MGP des litiges de réinstallation et des nuisances des chantiers des composantes du PMR II

Volume 1 : Texte Principal

Novembre 2020

Projet réalisé par



Louis Berger

En groupement avec



Date	Version		Rédigés par	Validés par
Août 2019	1	Draft initial pour avis de la BEI	François RIVIERE EP2 Environnementaliste Mission Louis Berger d'AT à l'UGP-BEI	Youssef BEN SALAH Chef de Mission Louis Berger d'AT à l'UGP-BEI
Octobre 2019	2	Prise en compte des remarques de la BEI		
Février 2020	3	Prise en compte des remarques des SAFs et des UGPOs		
Juin 2020	4	Prise en compte des exigences du courrier de la BEI du 19/12/2019		
Octobre 2020	5	Prise en compte des commentaires de la BEI du 15/07/2020	Jamel THLIBI EP2 Environnementaliste Mission Louis Berger d'AT à l'UGP-BEI	
Novembre 2020	6	Finalisation du Document		

La présente opération d'assistance technique est financée par le Fonds d'assistance technique de la FEMIP. Ce fond utilise des aides non remboursables versées par la Commission Européenne pour appuyer l'activité d'investissement que la BEI déploie dans les pays du sud et de l'est de la Méditerranée, en assistant les promoteurs pendant les différentes phases du cycle des projets.

Les auteurs assument l'entière responsabilité du contenu du présent rapport. Les opinions exprimées ne reflètent pas nécessairement l'avis de l'Union européenne ou de la Banque Européenne d'Investissement.

Préambule

Le présent manuel du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est préparé dans le cadre de la réalisation du Projet de Modernisation Routière (PMR II) de la DGPC du MEHI qui bénéficie d'une contribution financière de la BEI. Ce manuel vise des nouvelles procédures plus respectueuses de la réglementation nationale en vigueur¹ et des Normes Environnementales et Sociales (NES)² de la BEI. Ces procédures seront opérationnelles pour les plaintes et litiges recueillis à partir de 2020.

Cette version du manuel MGP propose la structure définitive du MGP qui a fait l'objet de discussions avec les PP concernées (UGP-BEI de la DGPC, UGPOs des DREHIs) et prend en compte les commentaires et les améliorations proposées par les experts sociaux de la BEI en se référant en particulier à :

- La teneur du courrier de la BEI du 19/12/2019 qui rappelle que le Contrat-Cadre du Projet MR II signé par la Tunisie exige comme une conditionnalité pour les décaissements de la BEI le respect de ses normes E&S pour un traitement équitable des cas de toutes les Personnes Affectées par le Projet (PAPs),
- Les débats avec la DGPC et les DREHIs lors de l'atelier de présentation de la version 3 tenu en date du 05/03/2020.

Ce manuel, qui prend en considération le contexte institutionnel actuel, propose en conformité avec les normes E&S de la Banque, une approche standardisée pour les quatre DREHIs concernées par les composantes du PMR II. Il décrit les procédures par lesquelles les plaintes doivent être collectées auprès des deux types PAPs : (i) au moment de la libération d'emprise et/ou (ii) lors du déroulement et de fermeture des travaux. Il sera transmis pour mise en application à l'UGP, les UGPO, les Entreprises, les Consultants et à toutes les PP concernées.

Le MGP servira donc à collecter, trier, enregistrer et traiter les plaintes et griefs liés à la libération des emprises et la réinstallation. Le MGP cherchera plus particulièrement à gérer :

- Les litiges sur les biens (parcelles ou bâtis) avec les PAPs ou avec la Conservation Foncière lors de la constitution de leur dossier de Réinstallation par le SAF de la DREHI concernée,
- Les litiges concernant les compensations en nature ou les indemnisations proposées dont certaines sont déjà fonctionnelles et d'autres sont à mettre sur pied selon le besoin.

Il s'agit donc de trouver des solutions et de prendre des mesures ou des décisions pour des actions relatives à la libération des emprises que les PAPs estimaient qu'elles n'ont pas été prises de manière appropriée et équitable. En ce qui concerne les plaintes relatives aux nuisances des chantiers vis-à-vis des riverains, les TdRs des EIESs avait exigé de proposer dans les PGES des mesures de mitigation des impacts sur l'environnement, la qualité de vie et/ou les activités socio-économiques, dans le but d'anticiper et de limiter le nombre et la gravité des litiges liés aux travaux et à la présence ou avec les activités de l'Entreprise.

Dans ce contexte, le MGP relatif aux travaux constitue entre autres un moyen de juger de l'efficacité de la mise en œuvre des mesures de mitigation préconisées dans les DAO³ et le PGES_E des Entreprises. C'est pourquoi ce mécanisme doit être géré par les équipes des UGPOs/DREHIs de chaque composante du Projet PMR II, en coordination avec l'UGP-BEI de la DGPC et les autres directions concernées du MEHI (tel que la DGAFJC) tout en s'appuyant sur l'Environnementaliste des Consultants. Les UGPOs peuvent aussi avoir l'appui et les conseils d'un Consultant sociologue qui sera dédié à chaque composante.

¹ Loi n° 2016-53 du 11 juillet 2016, portant expropriation pour cause d'utilité publique,

² Notamment les Normes Sociales NS6 : Réinstallation involontaire, NS7 : Droits et intérêts de groupes vulnérables, NS8 : Droit de travail, NS9 : Santé, sécurité et sûreté des travailleurs et des populations et NS10 : Parties Prenantes,

³ La transcription des mesures de mitigation de PGES est désormais effective à la suite de la mise en place de l'AT, c'est-à-dire dans le cadre des nouveaux DAOs et Marchés aux Entreprises et aux Consultants lancés à partir de la mi-2018.

Sommaire

1. Objectifs, Principes Directeurs et Valeurs du MGP	6
1.1 Objectif global du MGP	6
1.2 Objectifs spécifiques du MGP	6
1.3 Principes directeurs et valeurs du MGP	7
2. Approche institutionnelle du MGP.....	8
2.1 Responsabilité de l'implémentation du MGP	8
2.2 Institutions chargées de la réception et du traitement des plaintes et litiges.....	8
2.3 Ressources humaines dédiées au fonctionnement du MGP	9
2.4 Ressources financières.....	9
3. Typologie des plaintes et litiges selon leurs sources et objets	11
3.1 Sources des plaintes ou litiges	11
3.2 Objets des plaintes ou litiges	11
4. Structure du MGP et différentes étapes des procédures y associées	13
5. Procédures d'information des PAPs	14
5.1 Etapes impliquant l'information à fournir aux PAPs.....	14
5.2 Type d'information/vulgarisation à fournir aux PAPs sur le MGP	14
5.3 Information sur l'enregistrement de la plainte ou litige/Accusé de réception.....	15
5.4 Information sur la recevabilité de la plainte.....	15
5.5 Information sur le résultat du traitement de la plainte - Retour d'information	16
5.6 Synthèse des procédures d'information/Communication du MGP.....	16
6. Procédures de Consultation des Parties Prenantes (PP)	18
6.1 Portée et consistance de la consultation des PP	18
6.2 Finalité et objectifs de la consultation des Parties Prenantes	18
6.3 Parties prenantes cibles du MGP	19
6.4 Synthèse du déroulement de la consultation des Parties Prenantes.....	20
7. Procédures de dépôt/collecte et d'enregistrement des plaintes	22
7.1 Modalités de dépôt d'une plainte	22
7.2 Enregistrement des plaintes.....	22
7.3 Accusé de réception.....	23
7.4 Délais maximums des échanges internes et avec les PPs.....	23
8. Procédures de tri (Recevabilité – Non-recevabilité) des plaintes	24
8.1 Considérations retenues pour la catégorisation des plaintes.....	24
8.2 Vérification de la recevabilité.....	24
8.3 Evaluation initiale.....	24
8.4 Information et délais de réponse aux plaignants et aux PPs sur la recevabilité.....	26

9. Procédure de traitement des plaintes	27
9.1 Confidentialité, niveaux de traitement, Portée et étendu du traitement.....	27
9.2 Enquête approfondie	27
9.3 Médiation.....	28
9.4 Traitement des plaintes et litiges de libération de l'emprise.....	28
9.5 Traitement des plaintes pour nuisances E&S des travaux	29
9.6 Préparation de la réponse aux plaignants.....	29
10. Procédures de suivi/évaluation et du reporting.....	31
10.1 Système de fiches de suivi des plaintes et litiges.....	31
10.2 Exploitation du suivi des chantiers pour les besoins du MGP.....	31
10.3 Évaluation de l'efficacité du MGP	32
11. Synoptiques des Procédures du MGP.....	34
11.1 Présentation générale du MGP.....	34
11.2 Présentation détaillée du MGP.....	35
12. Traitement spécifique pour les personnes et les groupes vulnérables	37
12.1 Qui sont les personnes et groupes vulnérables concernés par le MGP.....	37
12.2 Préalables pour assurer la participation des personnes et groupes vulnérables.....	37
12.3 Procédures spécifiques du MGP pour les personnes et les groupes vulnérables.....	38
12.4 Modalités d'accès des personnes et groupes vulnérables au MGP.....	40
12.5 Autres actions spécifiques aux personnes et groupes vulnérables.....	40
13. Traitement spécifique des plaintes compliquées	41
14. Annexes.....	42

Liste des acronymes

AFA :	Agence Foncière Agricole
AFH :	Agence Foncière de l'Habitat
ANPE :	Agence National de Gestion de l'Environnement
APD :	Avant-projet Détaillé
AT :	Assistance Technique
ANPE :	Agence National de Gestion de l'Environnement
BEI :	Banque Européenne d'Investissement
CGP :	Cellule de Gestion des Plaintes
CAPPP :	Commissions des Acquisitions au Profit des Projets Publics
DAO :	Dossier d'Appel d'Offres
DGAJFC :	Direction Générale des Affaires Foncières et Juridiques et de Contentieux
DGPC :	Direction Générale des Ponts et Chaussées
DGT :	Direction des Grands Travaux
DR :	Directions Régionales
DRDEAF :	Direction Régionale du Domaine de l'Etat et des Affaires Foncières
DREHI :	Direction Régionale de l'Equipement, de l'Habitat et de l'Infrastructure
EIES :	Etude d'Impact Environnementale et Sociale
MGP :	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MEHI :	Ministère de l'Equipement, de l'Habitat et de l'Infrastructure
ONG :	Organisation Non Gouvernementale
OTC :	Office de Topographie et du Cadastre
PACs :	Personnes Affectées par les nuisances des Chantiers
PAPs :	Personnes Affectées par le Projet
PAR :	Plan d'Action de Réinstallation
PFES :	Point Focal Environnemental et Social
PGES :	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PIPs	Personnes Déplacées Involontairement par la libération de l'Emprise
UGP-BEI :	Unité de Gestion des Projets BEI
UGPO :	Unité de Gestion des Projets par Objectif
SAF :	Service d'Affaires Foncière
SSS :	Synthèse Statistique Semestrielle

Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) des PIPs pour la libération d'emprises et/ou des PACs pour les travaux du Projet MR II

1. Objectifs, Principes Directeurs et Valeurs du MGP

Conformément aux normes sociales de la BEI conçues pour la sauvegarde des droits et l'amélioration des moyens de subsistance des personnes directement ou indirectement touchées par le projet, un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est mis en œuvre pour promouvoir des résultats qui favorisent le bien-être individuel, l'intégration sociale et les personnes et collectivités vulnérables.

1.1 Objectif global du MGP

La mise en place d'un Mécanisme de Gestion de Plaintes (MGP) a pour objectif global de respecter les droits individuels et collectifs des Personnes Affectées (PAPs) par chaque composante du PMR II:

- Les Personnes Déplacées Involontairement par la libération de l'Emprise (PIPs), et
- Les personnes affectées par les nuisances des chantiers (PACs).

Le MGP vise donc à répondre, traiter et suivre toutes les plaintes reçues de la part de ces PAPs. Le traitement statistique de plaintes permettra aux chefs de SAF et aux UGPOs en charge de la réalisation des composantes du PMR II de comprendre comment améliorer la recevabilité de ces composantes par toutes les PAPs concernées, individus ou groupes, société civile et autres. La restitution de ces résultats à la Direction des Études (DET) de la DGPC permettra de concevoir dans le futur une nouvelle génération de projets routiers efficaces et durables, car mieux acceptés par leurs riverains et leurs usagers.

1.2 Objectifs spécifiques du MGP

Les objectifs spécifiques du Mécanisme de Gestion des Plaintes sont les suivants :

- Informer partenaires, bénéficiaires ou autres Parties Prenantes (PP) de leurs droits ;
- Assurer le respect et la dignité pour toutes les PAPs qui désirent soulever un problème ou une préoccupation en phase de libération de l'emprise ou en phase de travaux ;
- Avertir des problèmes au sein de l'activité du projet, afin d'évaluer et de prendre des mesures adéquates pour rectifier les erreurs ;
- Résoudre les problèmes qui affectent les PAPs, afin d'améliorer l'efficacité du projet ;
- Identifier les processus et procédures de gestion des plaintes les mieux adaptés aux exigences du Maître d'ouvrage et du Bailleur ;
- Identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions justes, équitables et appropriées en réponse aux plaintes reçues, et en particulier, proposer des mécanismes efficaces et adaptés portant sur :
 - ✓ La réception des plaintes et les modalités d'enregistrement des plaintes,
 - ✓ La caractérisation et la classification des plaintes (outils),
 - ✓ L'examen de la recevabilité des plaintes,
 - ✓ Le traitement des plaintes,
 - ✓ La réponse et prise de mesures ou actions eu égard des plaintes,
 - ✓ La mise en œuvre et le suivi des mesures et actions retenues,
 - ✓ Les nouvelles procédures de recherche d'un consensus,
 - ✓ Les procédures d'appels par recours à la voie judiciaire ;
- Définir les rôles, les responsabilités et les redevabilités des diverses PP au MGP;
- Proposer une stratégie et des indicateurs de suivi, de contrôle, de reporting et d'évaluation du dispositif de gestion des plaintes et estimer les différents coûts y afférant ainsi que le budget.

1.3 Principes directeurs et valeurs du MGP

La mise en place du mécanisme de gestion des plaintes et griefs pour l'ensemble des composantes du PMR II est fondé sur des principes directeurs et valeurs ci-après :

- **Accessibilité et inclusion** : le mécanisme doit être simple et accessible à toutes les Personnes (et groupes) pouvant être affectées, directement et/ou indirectement, par les incidences environnementales et sociales du projet tout en incluant les personnes et les groupes vulnérables ainsi qu'aux diverses PP institutionnelles, de la société civile et du secteur privé ;
- **Information permanente et proactive** : l'information des PAPs et PP est effectuée tout au long de différentes étapes du MGP ; les PAPs doivent être informés sur les recours judiciaires et administratifs disponibles dans le pays pour la résolution des conflits et y avoir accès en tout temps.
- **Participation et Engagement des Parties Prenantes (EPP)** : les PP (locales et Centrales) ont un rôle souvent inévitable à jouer sur le plan administratif, de conseil technique et décisionnel ; le MGP doit assurer via l'organisation et la participation et la consultation active des représentants des communautés locales et tous les partenaires (Parties Prenantes) à travers la diffusion et le retour d'information sur le déroulement et les résultats de traitement des plaintes et griefs ; aussi les représentants des PP doivent participer à la conception du mécanisme et ont l'opportunité en tout temps d'y proposer des améliorations ;
- **Adoption de l'approche Genre** : le MGP doit traiter de façon ciblée, spécifique et positivement discriminatoire les plaintes émanant des femmes, des jeunes filles et jeunes ruraux et/ou des groupes des personnes vulnérables (ayant un handicap spécifique) ; A cet effet les activités d'information/communication du MGP doivent être organisées (choix du timing et du lieu des réunions d'information et/ou de consultations publiques) de façon à faciliter une participation effective des femmes et des jeunes filles, les mesures compensatoire ou de mitigation doivent être conçus dans un objectif de renforcer le pouvoir économique et décisionnel des femmes ;
- **Transparence, équité et absence de représailles** : les plaintes doivent être traitées à l'intérieur d'un processus compréhensible et transparent et ce, sans aucun coût ni représailles ;
- **L'implication participative proactive des PAPs** et des PP dans toutes les étapes du processus du MGP ;
- **Confidentialité** : l'anonymat et la vie privée des plaignants (dès le dépôt des plaintes) doivent être préservés lorsque les circonstances l'exigent ;
- **Culturellement approprié** : la conception et l'opération du MGP doit tenir compte des spécificités culturelles et des préférences des personnes et des groupes vulnérables et des communautés notamment pour ce qui est de la négociation et la résolution des plaintes ;
- **Traçabilité, suivi/évaluation, amélioration permanente** : l'utilisation de registres de plaintes est nécessaire pour assurer la traçabilité des plaintes pour suivre et améliorer le MGP ; Ces registres seront utilisés pour dégager les tendances en matière de plaintes et de conflits liés au projet afin d'anticiper les problèmes et de proposer les changements organisationnels ou opérationnels y ayant trait. Le traitement et l'analyse statistique permettront d'identifier des leçons apprises et le retour d'expérience ;
- **Identification de tout aspect critique et/ou central de coordination** : le MGP doit être divulgué et ses procédures partagées avec les Parties Prenantes qui seront bien identifiées.

Aussi, les procédures du MGP doit être pratique, simple, opérationnelles avec des délais raisonnables durant les toutes les étapes. En privilégiant la médiation et la négociation, le MGP ambitionne de :

- **Réduire le recours aux « Commissions »** souvent difficiles à mobiliser, déconnectées, partiales, etc.
- **Eviter le plus possible le recours à la justice** connu d'être coûteux et de durées souvent trop longues.

2. Approche institutionnelle du MGP

Le MGP de personnes, groupes de personnes, organismes ou entreprises qui s'estiment affectées et/ou vulnérabilisés a été conçu pour :

- Faciliter le recueil de plaintes émises à l'encontre des intervenants et recueillies par :
 - ✓ Les **Bureaux d'études** lors des Consultations Publiques organisées pendant la phase « Études » en amont de l'élaboration des DAOs, puis ;
 - ✓ Les **services des « Affaires Foncières »**, central ou régionaux, et les **Cellules de Gestion de Plaintes (CGP)** lors de la constitution des dossiers d'expropriation ou de relocalisation pendant la phase de libération des emprises en amont du démarrage des travaux.
- Structurer le mode de traitement des plaintes, en donnant accès pour toute partie lésée à une procédure à deux niveaux :
 - ✓ **Interne**: dans un premier temps, le Bureau d'études, le service des Affaires Foncières ou la CGP concernés cherchent une solution et conseillent l'UGPO sur les mesures correctives à adopter;
 - ✓ **Externe**: si on ne trouve aucune réponse satisfaisante, la plainte peut être renvoyée à l'UGP-BEI.

2.1 Responsabilité de l'implémentation du MGP

Pour assurer un MGP opérationnel pour chaque lot de travaux, l'UGP-BEI et les UGPOs régionales ont constitué des Cellules de Gestion des Plaintes (CGP) comportant :

- Un bureau à la DREHI chargé de recueillir les plaintes liées à la libération des emprises (CGP du SAF),
- Un bureau à l'UGPO au chantier chargé de recueillir les plaintes liées aux nuisances des activités des Entreprises sur les milieux naturel et humain dans leurs zones d'influence directe et/ou indirecte.

Pour faciliter le travail des équipes de ces CGPs, l'AT a préparé deux types de fiches de plainte qui sont fournies en annexe du présent manuel :

- La première, qui concerne le recueil et le suivi du traitement des plaintes foncières des divers types de PAPs de la phase libération des emprises (formelle, informelle et vulnérable), a été remise pour test aux Services des Affaires Foncières (SAF) des DREHIs concernées et ayant la charge de les traiter ;
- La seconde, qui concerne le recueil et le suivi du traitement des plaintes des divers types de PAPs de la phase travaux (riverain, usager, piéton, commerçant, camelot, etc.) pour les nuisances générées par la présence et les activités du chantier, a été remise pour test aux UGPOs de suivi des travaux et ayant la charge de superviser leur traitement.

En vue de faciliter la mise en œuvre du MGP et garantir la réussite et la durabilité du projet, il est nécessaire de consulter et, par-là d'impliquer dans ce processus, les PP concernées. Les procédures de consultation des PP sont présentées au chapitre 6 de ce manuel.

2.2 Institutions chargées de la réception et du traitement des plaintes et litiges

2.2.1 Institutions en charge de la réception des plaintes de libération des emprises

Une plainte peut être soumise au Directeur de l'UGP-BEI, qui la retransmettra à la structure compétente de la DREHI concernée par la composante. Le Service des Affaires Foncières et l'UGPO de la DREHI concernée vont s'engager à enquêter sur toutes les plaintes qu'elles auront jugées recevables et à collaborer avec les PP afin d'aboutir à un avis informé et argumenté et, si possible, de trouver une solution.

2.2.2 Institution en charge de la réception des plaintes des PAPs des travaux

Pendant les travaux, le MGP des plaintes pour les nuisances liées aux activités de l'Entreprise ou de la composante elle-même est géré par l'UGPO concernée, qui est assistée par l'Environnementaliste du Consultant. Une fois informé, il peut choisir soit de :

- Saisir directement l'Entreprise, si les mesures correctives peuvent être mises en œuvre rapidement ;
- Passer par l'Environnementaliste du Consultant pour qu'il lance une procédure de suivi d'une non-conformité de la GES des travaux, si la cause est une défaillance de l'Entreprise dans la mise en œuvre d'un des mesures d'atténuation d'un des Plans Techniques Sectoriels (PTS) de son PGES_E.

2.3 Ressources humaines dédiées au fonctionnement du MGP

Le personnel en charge actuellement de la mise en œuvre du MGP du Projet MR II, sont :

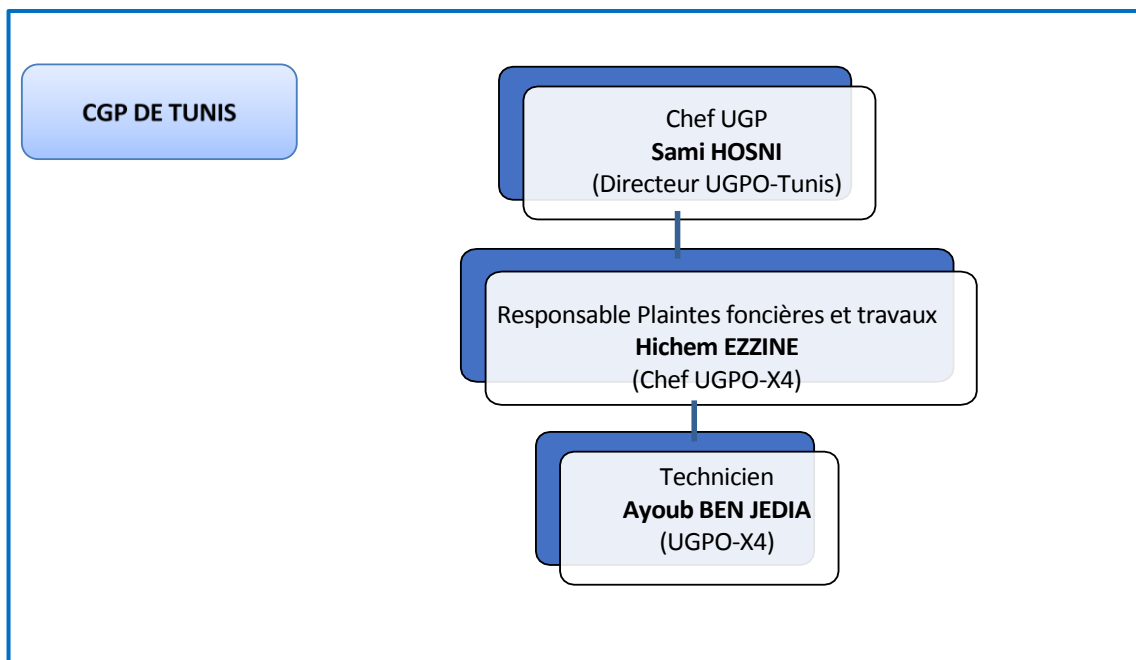
- Les collaborateurs désignés relevant du SAF des DREHIs et le personnel des UGPOs impliquées dans les Cellules de Gestion des Plaintes (CGP) mise en place par la DGPC et chargées d'enregistrer et de suivre le traitement des plaintes;
- Le « Point Focal Environnemental et Social, Mme Safa Jlassi » (PFES) chargée au sein de l'équipe de l'UGP-BEI du suivi de la gestion des plaintes, et en particulier de superviser, avec l'appui de l'AT, les reportings semestriels des plaintes enregistrées et traitées par les SAFs et les UGPOs;

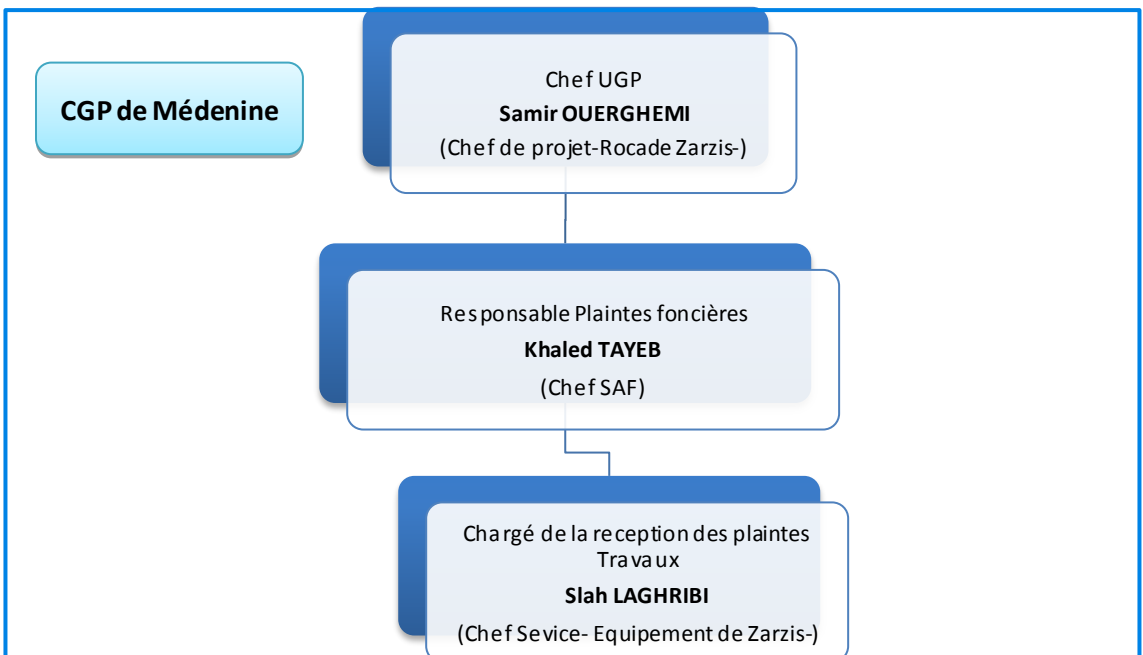
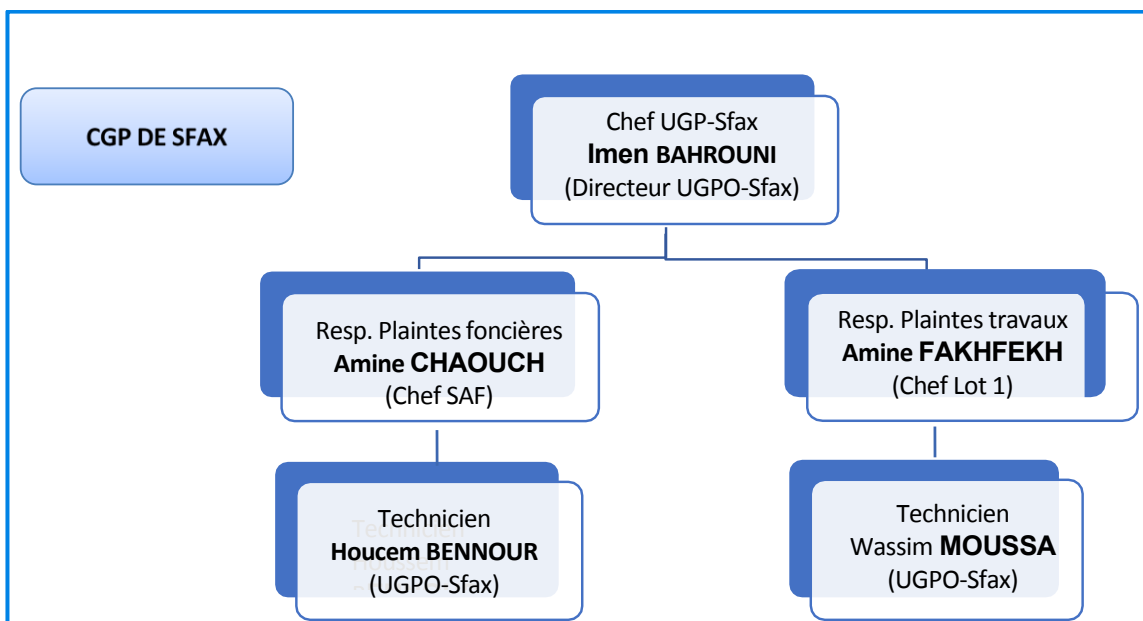
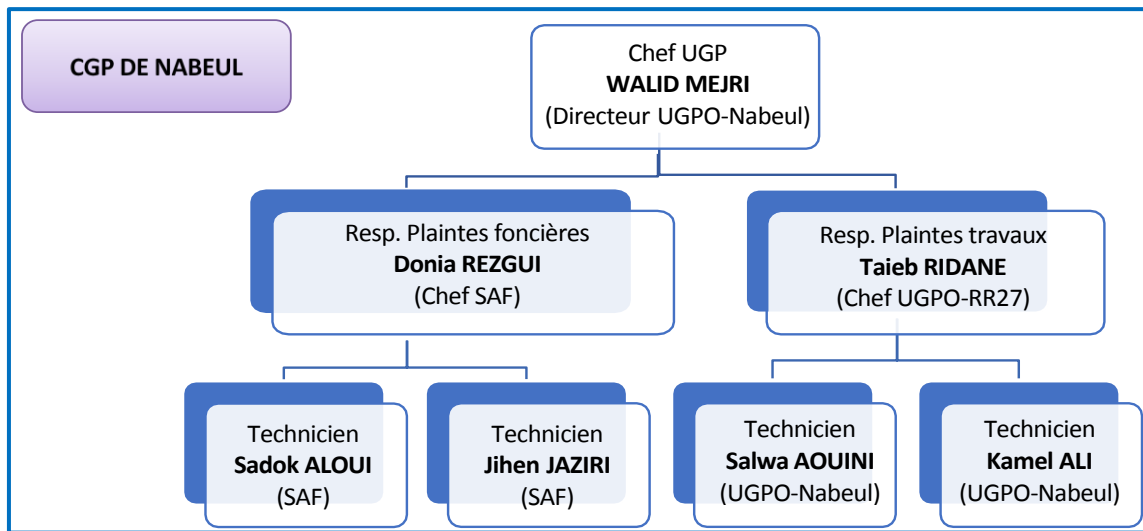
La composition des Cellules de Gestion des Plaintes (CGP) sont présentés par les trois figures fournies ci-après respectivement pour les Directions régionales du MEHI de Tunis, Nabeul, Sfax et Médenine (Zarzis).

2.4 Ressources financières

Actuellement, le recueil et le suivi des plaintes sont réalisés dans le cadre des budgets alloués au fonctionnement à savoir au niveau de :

- Régions des deux services impliqués dans la constitution des CGPs, à savoir le SAF et l'UGPO;
- La DGPC, le PFES de l'UGP-BEI et l'AT fournie par la BEI à l'UGP-BEI.





3. Typologie des plaintes et litiges selon leurs sources et objets

3.1 Sources des plaintes ou litiges

Le MGP est conçu pour faciliter le dépôt de plaintes et litiges à l'encontre des intervenants dans le cadre des mises en œuvre du PARET du PGES_E de l'Entreprise pour les différentes composantes du Projet MR II. Les plaignants peuvent provenir de toutes les PAPs à ces composantes, à savoir de simples citoyens, des ONGs, des associations, des organismes ou même des entreprises. Il y a deux types de PAPs :

- Les PAPs de la phase de libération de l'emprise, qui nourrissent des préoccupations à l'égard de la libération de l'emprise de la composante ou qui s'estiment lésés par l'indemnisation qu'on leur propose ;
- Les PAPs de la phase de travaux, qui estiment souffrir des nuisances occasionnées par l'installation des chantiers ou par les activités de l'Entreprise pendant les travaux, ou encore par la mauvaise qualité de la remise en état des sites provisoires de chantiers.

3.2 Objets des plaintes ou litiges

Plusieurs types de conflits peuvent apparaître au cours des phases de libération des emprises et de réalisation des travaux. Les plaintes peuvent porter sur des mesures ou des décisions que des PAPs estiment avoir été prises de manière inappropriée, inéquitable ou illicite lors des études préalables, de la libération de l'emprise, de l'exécution des travaux et/ou de la fermeture des chantiers.

3.2.1 Objets des plaintes ou litiges pendant la libération de l'emprise

Pendant la phase de libération de l'emprise, les plaintes peuvent porter sur des actions en rapport avec le processus de Réinstallation des PAPs sont de deux natures : plaintes parcellaires et litiges de réinstallation. Ces plaintes sont donc gérées par deux structures en fonction de leur nature.

3.2.1.1 Objets des plaintes parcellaires

Sans être exhaustif, quelques exemples de plaintes parcellaires peuvent être cités :

- Erreurs dans l'identification et l'évaluation des biens, des zones d'usage, etc. ;
- Désaccord sur les limites des parcelles / zones d'usage, soit entre la personne affectée et l'expropriant, soit entre deux voisins ;
- Conflit sur la propriété d'un bien (2 personnes ou plus déclarent être le propriétaire du même bien) ;
- Contestation du statut de la parcelle ou du type de propriété reconnu : Terre privé (Immatriculé ou non), objet d'acte de notoriété ou de certificat de possession, Terre domaniale, Terre collective, Terre Habous ;
- Désaccord sur l'évaluation d'une parcelle / zone d'usage ou d'un autre bien ;
- Successions, divorces, et autres problèmes familiaux, provoquant des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille concernant une propriété ou des parties d'un bien donné, etc. ;
- Désaccord sur les mesures de réinstallation (Caractéristiques de la parcelle de réinstallation, Emplacement du site de réinstallation, Type d'habitat proposé) ;
- Conflit sur la propriété d'une activité artisanale/commerciale (propriétaire du fonds et exploitant différents, d'où conflits sur le partage de l'indemnisation), etc.

3.2.1.2 Objets des litiges de réinstallation

Sans être exhaustif, quelques exemples de désaccord sur les mesures de réinstallation peuvent être cités :

- Emplacement du site de réinstallation ;
- Type de compensation ou d'habitat proposé ;
- Caractéristiques du terrain de réinstallation ;

- Qualité des nouvelles zones d'usage, etc.

3.2.1.3 Objets spécifiques des plaintes formulées par des PAPs vulnérables

Actuellement et faute de PAPs informelles ou vulnérables, aucune des PARs déjà réalisées pour les composantes du PMR II n'ont eu à évaluer de manière précise les compensations à proposer à ces deux types de PAPs. En effet, de nombreux petits irrigants vont perdre une partie de leurs parcelles irriguées, et ceux pour qui le maraîchage péri-urbain est l'activité principale vont se retrouver avec des sources de revenu considérablement réduites.

Il va donc être nécessaire de prévoir le traitement des plaintes exprimées par ces PAPs pendant l'enquête sociale de cette étude. A priori, les désaccords qui pourraient apparaître sur les mesures de réinstallation envisagées par le bureau d'études sont les mêmes que pour les PIPs formelles, à savoir:

- L'emplacement du site de réinstallation est trop éloigné de la résidence actuelle,
- Le type d'habitat proposé semble trop sommaire,
- Les caractéristiques de la parcelle de réinstallation ne sont pas satisfaisantes, etc.

3.2.2 Objets des plaintes pendant l'exécution des travaux

Pendant la phase d'exécution des travaux et de remise en état des sites provisoires de chantier, les plaintes peuvent porter sur des actions en rapport avec les impacts générés par les effets environnementaux et sociaux :

- Insuffisance des dispositions prises par le Maître d'ouvrage de la composante pour faciliter sa relation avec les PAPs concernés, et en particulier aux groupes vulnérables :
 - ✓ Accès trop réduit à l'information ;
 - ✓ Non-participation et/ou non-approbation des PAPs des décisions et des résultats du PAR;
 - ✓ Impacts négatifs de certaines caractéristiques de la composante elle-même sur sa zone sous influence, ou sur les personnes et les institutions environnantes, par suite d'un défaut de conception du PGES de l'EIES de la composante ;
 - ✓ Isolement d'infrastructures socio-éducatives de leur population-cible,
 - ✓ Diminution des possibilités d'accès automobile ou piéton à des commerces ;
 - ✓ Effet de coupure trop important, etc.
- Nuisances liées à la présence de l'Entreprise suite à un défaut de mise en œuvre de son PGES_E :
 - ✓ Envois de poussières générés par certaines activités de construction, et dommages engendrés sur les personnes, les cultures, les bâtiments, ou les écosystèmes ;
 - ✓ Émissions sonores liées aux activités des engins de chantier, des centrales, des camions de Transport de matériaux, etc.
- Nuisances liées aux activités de l'Entreprise suite à un défaut de mise en œuvre de son PGES_E :
 - ✓ Pratiques discriminatoires lors des recrutements de main-d'œuvre non qualifiée et/ou occasionnels, par la perception que de nombreux non-locaux sont employés au détriment des locaux,
 - ✓ Problèmes de relation entre travailleurs et locaux.

4. Structure du MGP et différentes étapes des procédures y associées

Il est à signaler que le MGP est prévu pour la gestion de toutes les questions, les commentaires ou les plaintes liées au projet. Par conséquent, il couvre les aspects sociaux et environnementaux et peut traiter des problèmes d'acquisition de terrain ou d'autres biens (par exemple, le montant de l'indemnité, la viabilité des parcelles résiduelles), des pertes, nuisances environnementales ou dommages causés par les travaux de construction ou de toute autre question liée au projet.

Les lois tunisiennes sur l'Expropriation pour cause d'utilité publique et l'occupation temporaire stipulent qu'à défaut d'une entente, les PAPs peuvent saisir les juridictions et avoir recours aux tribunaux spécialisés. Cependant, le MGP est donc conçu pour qu'en cas de conflits, la résolution à l'amiable par médiation, demeure la méthode privilégiée.

Le présent **Manuel du MGP** est proposé tout en gardant à l'esprit ces principes et objectifs guidant la gestion de plaintes et des griefs ainsi que toute sorte réclamation, doléance ou requêtes. Pour cela ce manuel comporte une série d'étapes successives allant de la réception d'une plainte à sa satisfaction dans le cadre de la réglementation en vigueur et en se référant aux normes E&S de la BEI. Le MGP doit être enclenché au plus tôt possible dès la finalisation des études de conception, des EIES et des études sur la Réinstallation via l'information et les Consultations Publiques des PAPs et l'Engagement/Consultation des parties parentes concernées.

L'opérationnalisation en œuvre du MGP se déroulent en quatre étapes successives tel que présenté par la synoptique qui est fournie au Chapitre 12 du présent Manuel. Les procédures du MGP qui s'articulent autour de ces différentes étapes sont présentées dans les chapitres suivants :

- Chapitre 5.** Procédures d'information des PAPs du MGP et lors des différentes étapes,
- Chapitre 6.** Procédures de consultation des parties prenantes,
- Chapitre 7.** Procédures de dépôt/collecte et enregistrement des plaintes et litiges (après vérification et constitution du dossier de plaintes),
- Chapitre 8.** Procédures de tri des plaintes et litiges traitant de la recevabilité ou non des plaintes (y inclus une étape de d'évaluation initiale),
- Chapitre 9.** Procédures de traitement des plaintes et litiges incluant des étapes d'Enquêtes sociale/foncière, technique et environnementale et une étape de Médiation, d'évaluation finale et de conclusion),
- Chapitre 10.** Procédures de suivi/Evaluation et reporting statistique semestriel,
- Chapitre 11.** Synoptique des procédures du MGP,
- Chapitre 12.** Procédures spécifiques de traitement des personnes et groupes vulnérables,
- Chapitre 13.** Procédures spécifiques de traitement des plaintes compliquées,

Les fiches de collecte, de traitement et de suivi des plaintes et litiges qui seront instruites par les CGP concernées sont fournies en annexe du présent manuel.

5. Procédures d'information des PAPs

Les PAPs doivent être informées de façon exhaustive au plus tôt et tout au long de différents phases du processus de réalisation du projet : Etudes d'ingénierie, EIES, PAR, lancement DAO, démarrage et exécution des travaux, fermeture des chantiers, repli des entreprises, réception provisoire et réception définitive.

5.1 Etapes impliquant l'information à fournir aux PAPs

La DGPC mettra en œuvre au profit des bénéficiaires, des Parties Prenantes et des PAPs (Personne et/ou groupe de personne) un Plan de Communication (y inclus des séances de consultations publiques) pour chaque composante du PMR II. Ce Plan de Communication est destiné à informer, les personnes, les groupes de personnes et les institutions cibles sur le projet, sur ses objectifs, ses composantes, sa zone d'intervention, le planning du déroulement des chantiers et ses impacts positifs et négatifs (direct et indirectes), économiques, sociaux (y compris en matière de Réinstallation Involontaire (temporaires ou définitive)) ou des Pertes économiques et de revenus, et environnementaux. Un plan de Communication dédié à certaines composantes du PMR II est en cours de finalisation. Au besoin, ce type de plans de communication sera généralisé à d'autres composantes du PMR II dès lors qu'il sera validé par la BEI.

A souligner qu'une information spécifique et élargie à toutes les PAPs et toutes les PP et relative à l'existence et les modalités et les procédures de MGP sera prise en compte dans le cadre du Plan de Communication et dispensée dans le cadre des Consultations Publiques ainsi qu'aux réunions de coordination et des sessions de formation destinées aux Parties Prenantes impliquées dans la supervision, la gestion, l'exécution et le suivi du projet et des travaux y associés.

Dans le cadre de l'opérationnalisation du MGP, la procédure d'information est appliquée de façon volontaire, inclusive, proactive et transparente. Toutes les PAPs seront informées des résultats et des décisions issues de toutes étapes allant de la réception, l'enregistrement, l'avis de recevabilité suite à la procédure de tri, les résultats de la procédure de traitement des plaintes. Ci-nécessaire, les PAPs plaignants seront informées sur le retour de la consultation des Parties Prenantes.

Au jour J₀ dès le dépôt des plaintes (par lettre, courriel, téléphone, SMS, etc.), le plaignant reçoit une décharge du Bureau d'ordre (BO), un retour de courriel, une notification écrite de réception de téléphone précisant la date, le numéro de téléphone, et l'identité (nom, prénom et numéro du téléphone) du plaignant.

Il serait aussi possible de recevoir directement des plaintes orales des personnes vulnérables (analphabètes ou justifiant d'un handicap particulier). Les plaintes orales transmises à l'UGPO seront aussi.

5.2 Type d'information/vulgarisation à fournir aux PAPs sur le MGP

Dès la fin d'élaboration de l'EIES et du PAR, les PAPs potentiels seront informées de la consistance, des objectifs et des différentes phases de déroulement du projet. L'information des PAPs portera aussi sur les impacts environnementaux et socio-économiques, positifs et négatifs potentiels ainsi que sur les besoins du projet en matière d'expropriation, de réinstallation involontaire et des pertes économiques à prévoir.

L'information portera en particulier sur la préparation et la mise en place du MGP. Cette information/vulgarisation sur le MGP est nécessaire dès la préparation des PARs et préalablement à sa mise en œuvre. Avant le démarrage des travaux ce processus d'information sera renouvelé en associant de l'Entreprise, le Consultant et les autorités locales en utilisant les modalités de communication les plus adéquates.

Le MGP sera décrit dans une brochure d'information qui contiendra le courriel, l'adresse, le numéro de téléphone de l'administration centrale, ainsi que les coordonnées des représentants à divers niveaux (central, régional et local). Des brochures détaillant le mécanisme de gestion des plaintes seront confectionnées et partagées lors de la mise en œuvre du PAR. Elles seront affichées sur les panneaux des chantiers. Celles-ci seront également disponibles à la population tout au long du projet.

Aussi, le maître d'ouvrage (DGPC et DREHI) utilisera les canaux d'information disponibles auxquels les PAPs

pourraient avoir accès : Réunions publiques, affichage aux niveaux des chantiers, des municipalités et autres institutions locales, courrier/lettres d'information, message téléphonique, texto, courriel/message électronique, site internet, tissu associatif, médias (ex : messages radio), etc.

5.3 Information sur l'enregistrement de la plainte ou litige/Accusé de réception

Suite au dépôt de la plainte au Bureau d'ordre (BO) du MEHI ou des DREHI ou par courriel, le PAP concerné dispose d'une **décharge faisant fois de ce dépôt** (Décharge du BO sur la lettre de plainte, réponse au courriel, PV d'entretien téléphonique ou oral). Pour les plaintes adressées par courriel, elles seront considérées tacitement comme reçues à la date de ce courriel. Un Compte-rendu (CR) (ou un PV) sera effectué et une copie adressée au plaignant dans le cas de plaintes transmises par téléphone et directement de façon orale par une personne vulnérable. Par ailleurs, les responsables désignés de la CGP auprès du SAF ou de la DREHI peuvent aussi répondre directement aux questions, commentaires ou plaintes simples qui peuvent être gérés à leur niveau.

La CGP ayant reçu la plainte doit informer le (ou les) plaignant que la plainte a bien été enregistrée (**Avis d'enregistrement de plaintes**) dans un délai maximum de **20 jours ouvrables** à compter de la date de dépôt de la plainte, et avant de procéder de la vérification de la recevabilité ou non de la plainte quant aux champs d'action et des possibilités offertes au MGP.

L'enregistrement de la plainte se fera après constitution et vérification administrative des pièces justifiant la plainte et attestant de la conformité de la plainte notamment de :

- L'authenticité de l'identité du plaignant,
- L'authenticité des témoignages éventuels,
- L'exactitude de la date et du lieu exacts de (ou des) événement objet de la plainte,
- Les caractéristiques et le titre de parcelles et/ou des biens objets de la plainte,
- La véracité des faits, l'ampleur des dégâts,
- L'authenticité des responsabilités, etc.

Une plainte ne peut être enregistrée dès lors qu'elle est anonyme, excessive, clairement infondée, de nature malveillante ou encore qu'elle vise l'obtention induite d'un avantage économique déloyal par rapport à la concurrence.

Un dossier sera constitué aussi bien pour l'enregistrement des plaintes incluant notamment tous les documents administratifs nécessaires tels que : Carte d'identité du Plaignant, Attestation de propriété et titre de la parcelle objet de plainte, Témoignages, Expertises, etc.

Ce dossier sera annexé à la lettre stipulant l'enregistrement de la plainte qui sera soumise aux prochaines étapes et procédures du MGP à savoir le tri (en termes de recevabilité ou irrecevabilité), le traitement et le suivi des résultats du MGP et des compensatoires proposées.

5.4 Information sur la recevabilité de la plainte

Le responsable de la CGP doit informer le PAP de la **recevabilité** ou de la **non-recevabilité** de sa plainte ou litige en lui adressant par écrit un **Accusé de Réception** dans un délai de **30 jours ouvrables** à compter de la date d'enregistrement de ladite plainte ou litige.

La plainte est jugée recevable si les possibilités de traitement de celle-ci est du ressort de l'UGP-BEI, l'UGPO, la CGP/UGPO, la CGP/SAF et qu'elle cadre avec leurs attributions et prorogatives ainsi qu'avec les mécanismes et plans d'accompagnement prévus et mis en place dans le cadre des activités du projet (tel que le PAR).

S'il s'avère que l'objet de la plainte et de son traitement ne relève des attributions et prorogatives de l'UGP-BEI, l'UGPO, la CGP/UGPO, la CGP/SAF, tel que des compensations monétaires non prévues, la plainte est jugée non-recevable. Le plaignant y sera informé sur la base d'un argumentaire et orienté vers les possibilités de recours administratif et/ou judiciaire.

Si la plainte (ou le litige) a été déclarée recevable, le responsable de la CGP communiquera cette décision au plaignant concerné. Elle informera par la même occasion du délai auquel le plaignant devrait s'attendre à une réponse officielle concernant le traitement de sa plainte.

5.5 Information sur le résultat du traitement de la plainte -Retour d'information

L'UGP-BEI (PFES) veille à ce que le retour d'information soit garantie dès l'aboutissement de la procédure de traitement d'une plainte et/ou d'un grief. Elle veille également à :

- Contacter systématiquement et régulièrement (à la fin de chaque étape des procédures du MGP, voir tableau n°1, ci-après) les plaignants pour les informer du déroulement du traitement et du devenir des plaintes et griefs et leur expliquer comment leurs plaintes ont été réglées, sachant que l'aboutissement du traitement d'une plainte ne devrait pas dépasser un délai de 70 jours ouvrable.
- Faire connaître de manière plus large les résultats des actions liées au MGP afin d'améliorer la visibilité et l'efficacité du MGP et renforcer la confiance des PAPs et des PPs,
- Faire état des rapports des plaintes et les consigner dans le cadre des rapports semestriels d'avancement.

L'information au plaignant par la CGP du SAF et des CGP des DREHI sur le résultat du traitement de la plainte sera étayée par un rapport circonstancié.

Ce rapport sera au préalable validé par l'UGP-BEI (PFES) avant de le partager avec le (ou les) PAP concerné et éventuellement avec les PPs impliquées.

5.6 Synthèse des procédures d'information/Communication du MGP

Le tableau n°1, ci-après présente de façon synthétique les activités liées aux Procédures d'Information/Communication relative au MGP.

Tableau n°1 : Synthèse des procédures d'information/Communication du MGP

Action	Timing	Cible	Support d'information	Responsable
Information générale sur le Projet et information préliminaire sur le MGP (Existence du MGP, Modalités, Procédures, Responsables, etc.)	Dès la phase de conception et d'études préliminaires du Projet (EIES, PAR, etc.)	- Grands publics - Bénéficiaires et PAPs - Partie Prenantes (Locales et nationales) - ONG - Secteur Privé (Entreprises)	- Médias publics - Consultations Publiques - Lettres d'information - Site Internet du MEHI	- DGPC du MEHI - UGP-BEI
Etape 1 : Dépôt et Collecte des plaintes et griefs				
Etape 1 : Dépôt et Collecte des plaintes	J ₀	- PAPs (Personne ou groupes)	- Décharge du BO - PV d'entretien téléphonique ou Oral (avec PAPs vulnérables)	- UGP-BEI (PFES) - CGP/UGPO - CGP/SAF
Etape 2 : Vérification et enregistrement des plaintes				
Etape 2-1 : Vérification préliminaire : Constitution du dossier des plaintes	J=J ₀ +5			
Etape 2.2 : Information et Consultation des PPs	J=J ₀ +10	- Parties Prenantes (Locales et/ou Centrales)	- Courrier/Courriel	- UGP-BEI (PFES) - CGP/UGPO - CGP/SAF

Action	Timing	Cible	Support d'information	Responsable
Etape 2-3 : Intégration avis aux PPs Vérification complémentaire	J=J ₀ +15	- Parties Prenantes (Locales et/ou Centrales)	- Courrier/Courriel	- UGP-BEI (PFES) - CGP/UGPO - CGP/SAF
Etape 2.4 : Enregistrement des plaintes (Avis au PAP)	J=J ₀ +20	- PAPs (Personne ou groupes) - Parties Prenantes (Locales et/ou Centrales)	- Courrier	- UGP-BEI (PFES) - CGP/UGPO - CGP/SAF
Etape 3 : Tri - Vérification de la Recevabilité (Accusé de réception)				
Etape 3.1 : Lancement de l' Evaluation Initiale	J=J ₀ +20			
Etape 3.2 : Fin de l'Evaluation Initiale et Transmission de l' Accusé de Réception des plaintes	J=J ₀ +30	- PAPs (Personne ou groupes) - Parties Prenantes (Locales et/ou Centrales)	- Courrier	- UGP-BEI (PFES) - CGP/UGPO - CGP/SAF
Etape 4 : Traitement des plaintes (Enquêtes et Consultation des PP)				
Etape 4.1 : Lancement et déroulement des Enquêtes	J=J ₀ +40	- PAPs (Personne ou groupes) - Parties Prenantes (Locales et/ou Centrales)	- Courrier	- UGP-BEI - CGP/UGPO
Etape 4.2 : Consultation des PP : Partage des résultats des Enquêtes	J=J ₀ +50	- PAPs (Personne ou groupes) - Parties Prenantes (Locales et/ou Centrales)	- Courrier	- UGP-BEI (PFES) - CGP/UGPO - CGP/SAF
Etape 5 : Médiation - Evaluation Finale - Conclusion	J=J ₀ +50	- PAPs (Personne ou groupes) - Parties Prenantes (Locales et/ou Centrales)	- Courrier	- UGP-BEI (PFES) - CGP/UGPO - CGP/SAF
Etape 6 : Retour d'Information au PAP : Conclusion du traitement des plaintes	J=J ₀ +70	- PAPs (Personne ou groupes) - Parties Prenantes (Locales et/ou Centrales)	- Courrier - Site Internet du MEHI	- UGP-BEI (PFES) - CGP/UGPO - CGP/SAF
Etape 7 : lancement du Suivi de la mise en œuvre de la Conclusion - Avis et rapport de suivi	J=J ₀ +70	- PAPs (Personne ou groupes) - Parties Prenantes (Locales et/ou Centrales)	- Courrier - Site Internet du MEHI	- UGP-BEI (PFES) - CGP/UGPO - CGP/SAF

6. Procédures de Consultation des Parties Prenantes (PP)

6.1 Portée et consistance de la consultation des PP

De manière générale, la consultation des Parties Prenantes (PP) doit être anticipative et lancée dès les premières phases préparatoires du projet. Elle accompagne l'élaboration et la mise en œuvre du PAR, de l'EIEs et du PGES_E. A cet égard l'avis des PP peut améliorer la conception du projet ainsi que les engagements du projet en matière de Gestion Environnementale et Sociale (GES). Elle doit aussi se poursuivre jusqu'à la fin du projet y compris l'achèvement des travaux, la fermeture des chantiers, le repli de l'entreprise et enfin la finalisation des processus de réceptions provisoires et définitives.

Dans le cadre de la mise en place du MGP, l'un des principaux volets de la GES, toutes les PP concernées (voir ci-après) doivent être informées, concertées et consultées des consultations éclairées et proactives. Il s'agit d'établir des canaux d'échange et de partage de l'information en vue de résoudre les difficultés et les contraintes rencontrées en la matière et d'identifier des solutions et des mesures compensatoires (ayant souvent des responsabilités communes des PP) à proposer aux PAPs.

La consultation des PP pourrait être associée soit aux incidences de la libération des emprises et de réinstallations involontaires des PAPs ou encore des nuisances environnementales et sociales associées aux travaux de construction des infrastructures routière.

Les responsables locaux et centraux du MGP (UGPO/DREHI et UGP-BEI) veilleront à maintenir un dialogue continu durant les différentes étapes du MGP permettant une forme de codécision. Cela implique l'échange mutuel d'informations pour tout type de plainte (voir tableau de synthèse de procédures d'information, ci-après) et la discussion ouverte et le partage d'information et des connaissances entre les administrations publiques et/ou avec des représentants de la société civile et du secteur privé.

La consultation des parties prenantes sera donc conduite tout au long de la mise en œuvre du MGP à travers :

- **L'information** : Informer ou renseigner les parties prenantes au même titre que les PAPS ;
- **Le recueil du retour de d'information et sa prise en compte** : Obtenir de l'information et des commentaires de la part des intervenants pour éclairer d'éventuelles décisions prises en interne ;
- **L'engagement des Parties Prenante (Participation/Implication)** : (i) Travailler directement avec la partie prenante tout au long du processus (Étapes de vérification préliminaire, d'enregistrement, de tri, de traitement des plaintes et de suivi du MGP et de la mise en œuvre des solutions et mesures compensatoires proposées) pour s'assurer que tous les problèmes et toutes les préoccupations sont compris et traités, (ii) Mener de façon transparente la diffusion et le retour d'information sur le déroulement et les résultats de traitement des plaintes et griefs, mais aussi (iii) Informer les PP sur le MGP dès sa conception et son lancement pour permettre aux représentants des PP la participation à la conception du MGP et leur garantir l'opportunité de proposer des améliorations en tout temps ;
- **La collaboration** : Collaborer avec les parties prenantes de façon active et continue pour la proposition et le développement d'un commun accord de solutions convenues et des mesures compensatoires en faveur des PAPs.

6.2 Finalité et objectifs de la consultation des Parties Prenantes

La finalité de la consultation/concertation de PP est d'assurer la réussite, l'efficacité, l'efficience, l'équité et la durabilité des résultats du projet. Cette appropriation ne sera permise qu'à travers une information et une consultation, continues et transparentes, de toutes les parties prenantes sur le projet, ses composantes, ses produits et ses impacts positifs mais aussi de ses impacts négatifs et les difficultés et contraintes qui rencontrent les plaintes et griefs pouvant être exprimées, individuellement et/ou collectivement par les PAPs. La consultation des PP vise de façon plus spécifique les objectifs suivants :

- Eliminer les erreurs factuelles et les omissions,
- Dissiper les malentendus,
- Permettre, le cas échéant, la présentation de nouvelles preuves matérielles,
- Incorporer toute décision prise sur la base des conclusions fournies,
- Collecter des opinions sur la substance de ces conclusions.

6.3 Parties prenantes cibles du MGP

Au sein du MEHI, les directions impliquées en premier chef dans la gestion et du suivi du MGP sont l'UGP-BEI de la DGPC, les UGPO des DREHI ainsi que le SAF appartenant à la Direction Générale des Affaires Foncières, Juridiques et du Contentieux (DGAFJC). Ces unités, services et direction auront à associer via des consultations soutenues et éclairées et à les maintenir informés de différentes étapes du déroulement, de l'aboutissement et des contraintes et blocage du MGP, des représentants des PP (locales, régionales et centrales). Selon la complexité de la plainte et de l'intérêt potentiel que pourrait porter certaines PP, celles-ci relèveraient de :

- Parties prenantes de la sphère gouvernementale et institutionnelle,
- Parties prenantes de la société civile ou du secteur privé (représentant les PAPs), et,
- Parties prenantes impliquées dans l'exécution du projet, à savoir :
 - ✓ Les Consultants en charge de la Mission de Contrôle,
 - ✓ Les Entreprises et leurs sous-traitants.

6.2.1 Parties prenantes de la sphère gouvernementale et institutionnelle

- Autorités régionales et/ou locales concernées : Gouvernorat, Municipalité, Délégation et Imada ;
- Représentants de la société civile : Députés, Associations d'utilité publique, Syndicat (UTAP), ONGs.
- Services concernés (centraux et/ou régionaux), départements et ministères ou agences et autres structures gouvernementales en charge de :
 - ✓ Domaines de l'état et des affaires foncières,
 - ✓ Environnement (et Agences spécialisées : ANPE, ANGED, APAL, ONAS),
 - ✓ Affaires locales,
 - ✓ Aménagement du territoire,
 - ✓ Finances,
 - ✓ Agriculture (et Agence Foncière Agricole, AFA),
 - ✓ Affaires sociales,
 - ✓ Et tout autre département, service ou agence pouvant être potentiellement sollicités tel que l'Agence Foncière de l'Habitat (AFH), l'Office de Topographie et du Cadastre (OTC).

Peuvent être également sollicitées et informées et/ou consultées des commissions mises sur pied en matière d'appui, d'arbitrage et de suivi, pour le compte des départements gouvernementaux, des opérations liées à l'expropriation et des indemnisations des PAPs qui peuvent être sont :

- Commissions régionales d'acquisition dites Commissions des Acquisitions au Profit des Projets Publics (CAPP) qui sont chargées de procéder à la reconnaissance de la situation légale et matérielle des immeubles à acquérir⁴,
- Commission nationale chargée de fixer les critères déterminant la valeur financière des biens

⁴ En vertu de l'Arrêté du chef du gouvernement du 13 mars 2017, portant fixation des documents du dossier d'expropriation pour cause d'utilité publique.

nécessaires à la réalisation des projets publics⁵.

Les personnes ressources concernées relevant des services, agences et départements gouvernementaux seront identifiées au cas par cas et seront consultées selon les règles en vigueur et via les canaux de communication fixés par les autorités concernées. Sur demande de la DGPC du MEHI, les hiérarchies respectives des parties prenantes concernées peuvent désigner les personnes ressources qui les représentent. Sur proposition de l'UGP-BEI, la DGPC.

6.2.2 Parties prenantes de la société civile ou du secteur privé (représentant les PAPs)

Les parties prenantes de la société civile et secteur privé qui peuvent être consultés : Députés, syndicats sectoriels concernées (UNA, UTCA, UGTT, association d'intérêts publics (en accordant un intérêt particulier aux associations féminines, aux ONGs, etc.).

6.2.3 Parties prenantes impliquées dans l'exécution du projet

Les Entreprises, les consultants et les bureaux d'ingénieurs conseils parties prenantes impliquées dans l'exécution des travaux et de la mise en œuvre des PAR et des PGS comptent aussi parmi les parties prenantes et ils seront également consultés selon le besoin.

6.4 Synthèse du déroulement de la consultation des Parties Prenantes

La consultation des PP doit se faire en temps opportun tout au long de la durée du MGP et ce en plus des concertations anticipative autour du projet et celles nécessaires tout au long de la durée de vie de projet. Le tableau n°2, ci-après, présente une synthèse des Procédures de Consultation des PP.

Les PP concernées seront informées dès le dépôt d'une plainte. Si nécessaire, le responsable gestionnaire du MGP demandera l'avis de PP (locales et/ou centrales selon le cas) avant la fin des étapes d'enregistrement d'une plainte et de tri en vue de statuer sur sa recevabilité pour être traitée dans le cadre du MGP.

Les PP seront associées aux enquêtes Sociales/foncières, Techniques, Environnementales selon leurs domaines de compétences et leurs attributions. Aussi, il est nécessaire que les PP concernées participent aux séances de médiation. Elles seront tenues informées des conclusions des enquêtes et des décisions prises lors des séances de médiations. Les documents y relatifs (Rapports, PV, CR, Mémos, etc.) seront également partagés et, si nécessaire, soumis (*pour avis ou pour information selon le cas*) aux PP au même moment que les PAPs sont informées.

Les PP seraient aussi sollicitées et associées, selon le cas, aux actions et activités de Suivi/Évaluation. Les rapports de synthèses statistiques prévus seront transmis aux la (ou les) PP concernée afin d'assurer le partage du retour d'expérience et des leçons apprises et recueillir leurs propositions sur d'éventuelles améliorations du MGP.

⁵ Créée en vertu du Décret gouvernemental n°2017-332 du 28 février 2017 qui établit sa composition et son fonctionnement.

Tableau n°2 : Synthèse des Procédures de Consultation des PP

Action	Timing	Modalité	Responsable
Information générale sur le Projet et information préliminaire sur le MGP (Existence du MGP, Procédures, Responsables, etc.)	Dès la phase de conception et d'études préliminaires du Projet	<ul style="list-style-type: none"> - Lettres d'information aux PP - Participation aux Consultations Publiques - Partage des documents du projet (PAR, EIES, PGES, etc.) avec la PP concernée selon son domaine des compétences 	<ul style="list-style-type: none"> - DGPC du MEHI - UGP-BEI
Etape 1 : Dépôt et Collecte des plaintes et griefs			
Etape 2 : Vérification et enregistrement des plaintes			
Etape 2.2 : Information et Consultation des PP	J=J ₀ +10	<ul style="list-style-type: none"> - Courrier/Courriel d'information et demande d'avis et commentaires - Réunion – entretien 	<ul style="list-style-type: none"> - UGP-BEI (PFES) - CGP/UGPO - CGP/SAF
Etape 2-3 : Intégration avis PP Vérification complémentaire	J=J ₀ +15	<ul style="list-style-type: none"> - Courrier/Courriel - Information de la vérification complémentaire, si nécessaire 	<ul style="list-style-type: none"> - UGP-BEI (PFES) - CGP/UGPO - CGP/SAF
Etape 2.4 : Enregistrement des plaintes (Avis au PAP)	J=J ₀ +20	<ul style="list-style-type: none"> - Courrier avec copie de l'avis d'enregistrement et transmission du dossier de l'enquête, si nécessaire 	<ul style="list-style-type: none"> - UGP-BEI (PFES) - CGP/UGPO - CGP/SAF
Etape 3 : Tri - Vérification de la Recevabilité (Accusé de réception)			
Etape 3.2 : Fin de l'Evaluation Initiale et Transmission de l' Accusé de Réception des plaintes	J=J ₀ +30	<ul style="list-style-type: none"> - Partage des résultats de l'évaluation initiale - Partage de l'avis de recevabilité (copie de l'accusé de réception) 	<ul style="list-style-type: none"> - UGP-BEI (PFES) - CGP/UGPO - CGP/SAF
Etape 4 : Traitement des plaintes (Enquêtes et Consultation des PP)			
Etape 4.1 : Lancement et déroulement des Enquêtes	J=J ₀ +40	<ul style="list-style-type: none"> - Participation aux Enquêtes Sociales/foncière, Technique et Environnementale, selon le besoin et les domaines de compétences des PP 	<ul style="list-style-type: none"> - UGP-BEI - CGP/UGPO
Etape 4.2 : Consultation des PPs : Partage des résultats des Enquêtes	J=J ₀ +50	<ul style="list-style-type: none"> - Envoi de courrier pour information sur les résultats des enquêtes : avec sollicitation de la validation des résultats des enquêtes en rapport avec les domaines de compétences de la PP 	<ul style="list-style-type: none"> - UGP-BEI (PFES) - CGP/UGPO - CGP/SAF
Etape 5 : Médiation - Evaluation Finale - Conclusion	J=J ₀ +50	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation des réunions de coordination, si nécessaire - Participation des PP aux réunions de médiation, si opportun 	<ul style="list-style-type: none"> - UGP-BEI (PFES) - CGP/UGPO - CGP/SAF
Etape 6 : Retour d'Information au PAP : Conclusion du traitement des plaintes	J=J ₀ +70	<ul style="list-style-type: none"> - Envoi de courrier d'information sur la conclusion de traitement de l'enquête et partage du retour de la partie prenante (Courrier, PV d'entretien, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - UGP-BEI (PFES) - CGP/UGPO - CGP/SAF
Etape 7 : lancement du Suivi de la mise en œuvre de la Conclusion - Avis et rapport de suivi	J=J ₀ +70	<ul style="list-style-type: none"> - Participation aux activités de suivi - Partage des rapports statistiques semestriels 	<ul style="list-style-type: none"> - UGP-BEI (PFES) - CGP/UGPO - CGP/SAF

7. Procédures de dépôt/collecte et d'enregistrement des plaintes

Les plaintes peuvent être rédigées dans l'une des deux langues de travail utilisées en Tunisie (arabe et français).

7.1 Modalités de dépôt d'une plainte

Pour transmettre leurs plaintes les PAPs peuvent recourir aux modalités de communication suivantes :

- Transmission d'un courrier postal ou un courriel à l'attention du Directeur de l'UGP-BEI à la DGPC ou au Directeur Régional de l'Équipement, de l'Habitat et de l'Aménagement du Territoire concerné, au :

Bureau des relations avec le citoyen

Ministère de l'équipement, direction générale des ponts et chaussées,

Bd Habib Chrita, Cité Jardin 1002 Tunis-Tunisie

Tel : +216 (71) 287 779/783 796 - Fax : +216 (71) 787 062

Courriel : dgpc@mehi.gov.tn

- Dépôt de formulaire de plainte au niveau des CGP.

Afin d'assurer un accès facile des PAPs au MGP, ceux-ci peuvent aussi soumettre leurs questions, commentaires ou plaintes auprès de représentants se trouvant au plus près de chez eux tels que :

- Les autorités locales : Imada (Omda: Chef du secteur), Communes/Municipalité, Délégation, Gouvernorat,
- La DREHI, ou directement à la DGPC auprès du PFES de l'UGP-BEI.

Pour déposer une plainte relative à la libération de l'emprise, le plaignant peut se rendre à la Cellule de Gestion des Plaintes (CGP auprès du Service des « Affaires Foncières » de la DREHI concernée).

Pour déposer une plainte pendant les travaux ; concernant d'éventuelles nuisances environnementales et/ou sociale, le plaignant peut se rendre au bureau de la CGP auprès de l'UGPO sur chantier ou à la DREHI concernée.

Lors du dépôt de sa plainte ou litige, la PAP doit fournir les informations suivantes :

- Identité du plaignant : nom, prénom, numéro de la carte d'identité, adresse complète, n° du téléphone,
- Objet détaillé de sa réclamation,
- Justificatifs quand c'est possible,
- Attentes du plaignant.

La plainte doit être déposée par le plaignant dans un délai de 3 mois suivant la date à laquelle le plaignant a pu raisonnablement prendre connaissance des faits (incident et/ou réinstallation involontaire) qui motivent son allégation, sauf dans le cas d'une plainte portant sur l'accès à l'information, où ce délai est réduit à cinq jours ouvrables à compter de la date de la correspondance sur laquelle repose la plainte.

Afin d'assurer une protection appropriée des parties prenantes, toutes les réclamations sont traitées de manière confidentielle. Si le plaignant renonce à son droit à la confidentialité, la plainte sera rendue publique et les informations y relatives pourront être consultées sur le site web du MEHI.

7.2 Enregistrement des plaintes

Des registres de plaintes seront déposés (selon le cas) au niveau de chaque Imada (secteur) et délégation, DREHI et/ou siège du gouvernorat bénéficiaire du projet. Des registres des plaintes seront également mis en place aux niveaux des chantiers.

Par ailleurs, le MGP donne aussi la possibilité de recueillir des plaintes et/ou requêtes orales pour les personnes analphabètes et toutes les autres personnes et groupes vulnérables. Le contenu de cette plainte ou requête sera alors consigné par le responsable de la du CGP du DREHI ou du SAF qui la reçoit.

Les plaintes et griefs relatives à la libération des emprises sont consignés sous la responsabilité du responsable de la Cellule de Gestion des Plaintes (CGP auprès du Service des « Affaires Foncières » de la DREHI concernée. Cependant, pendant les travaux, les plaintes sont consignées sous la responsabilité du responsable du bureau de la CGP auprès de l'UGPO sur chantier ou à la DREHI concernée.

Le premier traitement statistique des fiches de plainte permet de faire un état semestriel des plaintes reçues. Ceci sera communiqué, selon le cas, soit à la DGPC et/ou les DREHI concernées.

7.3 Accusé de réception

Lors du dépôt d'une plainte, une décharge sera délivrée au (ou aux) PAP plaignant. Les destinataires désignés des plaintes informent cette PAP par quel moyen sa plainte sera traitée et dans combien de jours. Après vérification et constitution d'un dossier attestant de conformité de la plainte, la plainte sera enregistrée et le plaignant sera avisé de cet enregistrement.

Cependant, un accusé de réception informant le plaignant de la recevabilité ou non demeure nécessaire.

Une copie de l'accusé de réception pourrait être transmise aux PP une fois que l'UGP-BEI, l'UGPO-DREHI, UGPO-SAF constate que l'objet, les possibilités d'examiner la plainte et de proposer une réponse (solution, mesures de mitigation, mesures compensatoires, etc.) cadre avec les domaines de compétences de la PP concernée et relève de ses attributions et prorogatives.

Le cas échéant, si un accusé de réception ne peut être délivré, le plaignant sera informé sur la base d'un argumentaire et orientés vers des voies de recours administratives ou judiciaires.

7.4 Délais maximums des échanges internes et avec les PPs

Les responsables concernés des CGP destinataires des plaintes relevant du SAF et des DREHI ont 30 jours ouvrables pour confirmer au (ou aux) PAP de la recevabilité de sa plainte sur la base d'accusé de réception et éventuellement de présenter aux plaignant leurs commentaires.

Si aucun avis ou aucun commentaire n'est présenté, cela vaudrait un accord tacite quant au contenu et la pertinence de la plainte.

Certaines plaintes peuvent être réglées directement avec le plaignant par les CGP concernées.

En cas de désaccord, la plainte sera soumise au PFES de l'UGP-BEI, qui aura 5 jours ouvrables pour présenter ses commentaires.

Au cas par cas, et en fonction de la complexité de la plainte, la CGP concernée par la plainte partagera (par courriel de préférence) avec les Parties Prenantes quand elle juge nécessaire leur implication. Celles-ci disposent de 5 jours ouvrables pour transmettre ses commentaires:

- Si aucun commentaire n'est parvenu à l'expiration du délai, la CGP passera à l'étape suivante,
- Si un commentaire y parvient, la CGP doit répondre aux recommandations et conclusions de la partie prenante dans un délai de 5 jours ouvrables. Toutefois, les CGP n'ont plus à obtenir systématiquement l'accord des parties prenantes consultées avant que la procédure ne passe à l'étape suivante.

Les documents échangés faisant état de la plainte, des commentaires et des conclusions échangés avec le PFES porteront la mention « *Document confidentiel – ne pas divulguer - pour commentaires des destinataires uniquement* ».

8. Procédures de tri (Recevabilité - Non-recevabilité) des plaintes

8.1 Considérations retenues pour la catégorisation des plaintes

Seules les plaintes enregistrées à l'issue de deux premières étapes (Etape 1 de dépôt et de collecte des plaintes et Etape 2 de vérification et enregistrement) sont retenues pour déclencher les procédures de tri de plaintes ;

Le tri/catégorisation des plaintes en tant que recevable qu'irrecevable s'effectue avant de procéder au traitement d'une plainte ou d'un litige.

Cela varie en fonction du (i) Type et de la complexité de la plainte ou du litige et (ii) les résultats de l'évaluation initiale qui peuvent confirmer si la plainte ou le litige est justifié ou non et (iii) si les gestionnaires du MGP (DGPC du MEHI, UGP-BEI, UGPO/DREHI et UGP/SAF) ont les compétences (secteur et/ou domaine d'intervention, attributions) nécessaires au traitement requis pour la plainte enregistrée.

Si le traitement d'une plainte et/ou d'un litige sort des compétences des gestionnaires du MGP et du cadre institutionnel et réglementaire de supervision, de mise en œuvre et de suivi de la composante concernée du PMR II, la plainte sera jugée non recevable.

Le plaignant sera informé de la non-recevabilité sur la base d'un argumentaire suffisant, éclairé et documenté.

Le plaignant sera aussi informé des voies de recours administratif et/ou judiciaire en vigueur et orienté vers la Partie Prenante, administrative et/ou juridique, adéquate. La lettre d'irrecevabilité d'une plainte doit stipuler de façon explicite, exacte et documentée les informations requises sur la voie de recours et la partie prenante concernée.

8.2 Vérification de la recevabilité

8.2.1 Recevabilité

La vérification de la recevabilité d'une plainte incombe aux responsables désignés des CGP.

Les plaintes recevables qui comptent déjà parmi les plaintes enregistrées dans le journal d'enregistrement des plaintes seront mentionnée comme « **Plainte Recevable** », feront l'objet d'un « **Accusé de Réception** » à transmettre à la PAP concernée et le processus de traitement des plaintes est engagé.

Le résultat en termes de recevabilité est communiqué au plaignant mais cela ne préjuge en rien de la validité sur le fond d'une plainte et sur la décision qui va s'ensuivre.

8.2.2 Non-recevabilité

Une plainte est jugée irrecevable si son traitement ne relève pas des compétences (attributions et prorogatives) des gestionnaires du MGP et en plus du fait qu'elle ne soit pas d'ores et déjà enregistrée dès lors qu'elle est anonyme, excessive, clairement infondée, de nature malveillante ou encore qu'elle vise l'obtention induue d'un avantage économique déloyal par rapport à la concurrence.

Toutefois, selon les cas elle peut faire l'objet d'une évaluation initiale et d'une enquête ordinaire (Etape 3) tel qu'illustré dans la synoptique des Procédures du Mécanisme de Gestion des Plaintes (voir chapitre 11).

8.3 Evaluation initiale

L'évaluation initiale d'une plainte ou d'un grief permet de :

- Préciser les sujets de préoccupation du/des plaignants, de mieux comprendre leurs allégations ainsi que les positions d'autres parties prenantes (promoteur, autorités régionales, etc.) et d'avoir un aperçu de la situation sur le terrain ;
- Etablir la validité des préoccupations soulevées aux plans social/foncier, technique et environnemental ;
- Evaluer la plainte s'il est possible de la résoudre dans le cadre des attributions et des procédures des

gestionnaires du MGP;

- Déterminer si une action complémentaire est nécessaire ou possible pour résoudre la plainte en l'occurrence des enquêtes approfondies et complémentaires, réexamen de conformité ou médiation entre les partenaires concernés et les PAPs ;

L'évaluation initiale permet par conséquent de statuer sur la recevabilité de la plainte avant le passage aux étapes suivantes du traitement des plaintes.

Les CGP disposent de 10 jours ouvrables pour effectuer l'évaluation initiale d'une plainte jugée ordinaire qui se déroule au cours de l'Etape 3 relative aux procédures de tri et à la vérification des plaintes. Les plaintes jugées compliquées seront transmises au PFES qui alertera la DGPC à travers la direction de l'UGP-BEI. Celle-ci fera l'objet d'un traitement spécifique tel qu'indiqué au Chapitre 13 du présent manuel.

8.2.1 Portée de l'Evaluation Initiale d'une plainte ou d'un litige de libération des emprises

Après identification des PAPs concernées, l'évaluation initiale comporte :

- L'examen du CPR du Projet MR II ;
- L'examen du document PAR de la composante validée par la BEI ;
- L'examen d'informations externes pertinentes relevant des consultations (échanges de courriers, rencontres, réunions) des parties prenantes : OTC, SAF, Consultant Sociologue, CRTCC, DRDEAF, CAPPP, CCS, UGPO, Gouvernorat, etc. ;
- Des visites de terrain pour rencontrer les plaignants, d'autres PAPs de la libération de l'emprise, la DREHI concernée et les organismes de la société civile intéressés.

Pour évaluer les possibilités de résolution collaborative d'un problème de libération de l'emprise, il convient de :

- Comprendre les points de vue des PAPs et de s'assurer de leur volonté de voir le problème résolu ;
- Déterminer le processus optimal de parvenir à une résolution du problème.

8.2.2 Portée de l'Evaluation initiale d'une plainte en matière de GES des chantiers

Cette évaluation initiale comporte :

- L'examen du PGES de l'EIES de la composante du Projet MR II validée par l'ANPE ;
- L'examen des mesures de mitigation contenues dans les PGES_E de l'Entreprise ;
- L'examen d'informations externes pertinentes ;
- Des rencontres avec les parties prenantes concernées par la plainte : Entreprise, UGPO, Consultant, Consultant Sociologue, PFE (UGP-BEI), ANPE ;
- Des visites d'information pour rencontrer les PAPs affectées par les travaux, la DREHI, les autorités régionales concernées et les organismes de la société civile intéressés.

Pour évaluer les possibilités de résolution collaborative d'un problème concernant les nuisances des chantiers, il convient de :

- Comprendre les points de vue des deux parties (PAPs et Entreprise) et de s'assurer de leur volonté de voir le problème résolu ;
- Déterminer le processus optimal pour permettre à la Cellule de Gestion des Plaintes de parvenir à une résolution du problème.

8.4 Information et délais de réponse aux plaignants et aux PP sur la recevabilité

Lorsqu'une plainte est irrecevable, le plaignant est informé des motifs de l'irrecevabilité et se doit d'indiquer les autres possibilités de faire prendre en considération ses préoccupations offertes via les voies administratives et judiciaires adéquates.

Pour les plaintes jugées recevable, les plaignants sont informés de :

- La recevabilité de leur plainte,
- Le lancement d'une investigation prévue ultérieurement : Enquête et Médiation,
- Le délai dans lequel ils peuvent s'attendre à recevoir une réponse .

Les CGP doivent également informer par écrit les autres parties concernées (DGPC, DREHAT, etc.) et les autorités locales dont le (ou les plaignant) appartient au secteur administratif de la zone d'influence du projet.

La recevabilité d'une plainte ou grief sera prononcée par les CGP concernés dans un délai maximum de 30 jours ouvrables à partir de la date du dépôt de la plainte ou du grief.

Un accusé de réception sera systématiquement adressé au plaignant tout en indiquant les étapes à suivre et le calendrier de leur mise en œuvre.

Les partenaires impliquées dans le cadre des procédures de Consultation des PP seront également informés de la recevabilité de la plainte, des étapes subséquentes et du calendrier de leur mise en œuvre.

Le PFES de l'UGP-BEI de la DGPC assurera le suivi nécessaire pour que ce délai soit respecté.

Des synoptiques de synthèse des procédures du MGP sont fournies au Chapitre 11 du présent Manuel. Celles-ci illustrent les flux d'information/communication avec le plaignant et le (ou les) partenaire (Partie Prenante) concerné, les délais de traitement et de réponses, les modalités des réponses (Supports d'information/Communication) ainsi que les responsabilités des gestionnaires du MGP.

9. Procédure de traitement des plaintes

Le traitement des plaintes et des litiges doit être d'ordre confidentiel. Il se déroule en interne et en externe et comporte trois étapes : Etape d'évaluation initiale, Etape d'enquête et Etape de médiation.

9.1 Confidentialité, niveaux de traitement, portée et étendu du traitement

9.1.1 Confidentialité

Toutes les plaintes sont traitées de manière confidentielle. Toutefois, si le plaignant décide de renoncer à son droit à la confidentialité, l'affaire sera traitée publiquement avec mise à disposition d'informations connexes sur le site web du MEHI.

9.1.2 Niveaux de traitement

9.1.2.1 Niveaux de traitement d'une plainte ou d'un litige en matière de Réinstallation

Toute partie qui s'estime lésée en matière foncière a accès à une procédure à deux niveaux :

- **Interne** : dans un premier temps, le service des « Affaires Foncières » concerné cherche une solution à une plainte relatives au foncier et peut conseiller les parties concernées sur des mesures correctives à adopter ;
- **Externe** : si ce service ne trouve aucune réponse satisfaisante, la plainte peut être renvoyée à la Direction du Contentieux de la DGAJFC du MEHI.

9.1.2.2 Niveaux de traitement d'une plainte en matière de GES des chantiers

Toute partie qui s'estime négativement impactée par les nuisances liées à la présence de l'Entreprise et/ou des nuisances des chantiers (sonores, atmosphériques, olfactives, etc.) a accès à une procédure à deux niveaux :

- **Interne** : dans un premier temps, l'UGPO concernée cherche une solution à une plainte en matière autre que foncière et peut conseiller les services administratifs ou la CCS concernées sur des mesures correctives à considérer ;
- **Externe** : si on ne trouve aucune réponse satisfaisante, la plainte peut être renvoyée à l'UGP-BEI de la DGPC du MEHI, qui aura alors deux mois pour fournir une proposition.

9.1.2 Protée et Etendue de traitement

Le MGP traite sans distinction des aspects Sociaux/Fonciers, Techniques et environnementaux selon des enquêtes dédiées au cas par cas à un ou plusieurs de ces volets.

Le traitement des plaintes couvrira les infractions, les incidences, directes et indirectes, et les gênes, morales et physiques, constatées auprès des PAPs relevant de la zone même des travaux et/ou des zones environnantes.

Toutefois, pour des raisons évidentes, les enquêtes seront ciblées et focalisées sur les aspects visés par la plainte (Foncier, Technique ou Environnemental), sur les personnes réellement affectées et se limiteront aux zones d'incidence constatées.

9.2 Enquête approfondie

9.3.1 Enquête sociale/foncière, technique et/ou environnementale

Après un premier examen de conformité, l'enquête permettra de déterminer si la plainte est liée au :

- Non-respect des procédures prévues dans le CPR ou dans le PGES_E de l'Entreprise concernée ;
- Non atteinte des résultats prévus du CPR ou du PGES_E de l'Entreprise concernée ;
- Insuffisance des procédures et des moyens permettant de traiter les points soulevés par la plainte.

Cette enquête sera conclue par l'une ou plusieurs des réponses suivantes :

- Aucune omission ou défaillance dans la gestion de la plainte ou grief n'a été décelée;
- Le problème a été résolu au cours du processus de traitement de la plainte;
- Aucune autre action n'est requise;
- Une recommandation est émise en cas de mauvaise gestion de la plainte ou grief, contenant des propositions de mesures correctives.

Selon le type de plainte ou litige, l'état des conclusions sera établi dans la fiche de traitement adéquate les CGP concernés, qui sera transmise à l'UGP-BEI pour validation et information de la DGPC.

9.3 Médiation

9.4.2 Médiation en matière de la libération des emprises

9.4.2.1 Résolution collaborative

S'il existe une possibilité évidente de résolution collaborative de la plainte ou du litige, les CGP chercheront à obtenir l'accord formel des PAPs pour ouvrir une procédure de médiation. La médiation exige une facilitation du partage de renseignements, le dialogue ou la négociation, l'échange d'information. Et ce comme suit :

- **Facilitation du partage de renseignements** : des informations adéquates et pertinentes sont fournies aux plaignants pour faciliter une meilleure compréhension des incidences positives de la mise en œuvre de la composante concernée, et pour tenter de répondre à leurs préoccupations.
- **Dialogue ou négociation** : le Consultant Sociologue facilite le dialogue entre les CGP et les plaignants ou demandeurs afin d'arriver à une solution mutuellement acceptée.
- **Echange d'information** : les CGP assistées par le Consultant Sociologue de la composante ouvre l'enquête en aidant les PPs concernées par la plainte ou le litige à se mettre d'accord sur :
 - ✓ Les questions à examiner,
 - ✓ Leurs rôles respectifs,
 - ✓ Le degré d'indépendance requis,
 - ✓ La méthode à employer, et,
 - ✓ La façon d'exploiter des résultats.

9.4.2.2 Recours à la Justice

Si la plainte n'a pas été réglée, si les plaignants ne sont toujours pas satisfaits du résultat du traitement de leurs plaintes par le mécanisme de résolution à l'amiable, l'ultime recours reste la saisie de la justice.

Les PAPs sont toujours libres de recourir aux instances judiciaires selon les dispositions de la loi 2016-53. Elles devront néanmoins être informées que les procédures à ce niveau sont souvent coûteuses et longues. Elles peuvent de ce fait perturber leurs activités, sans qu'il y ait nécessairement garantie de succès.

9.4 Traitement des plaintes et litiges de libération de l'emprise

A rappeler que cela concerne certaines composantes du Projet MR II, ce qui présente une importante masse d'information à collecter et à traiter (suivre, procéder à des statistiques et à synthétiser).

Le présent Manuel de Procédures du MGP propose des fiches exhaustives pour assurer la collecte et le traitement des plaintes liées à la libération de l'emprise et aux litiges y associées en termes d'expropriation temporelle ou définitive.

De façon plus exhaustive, il convient de signaler que le système proposé pour gérer l'importante masse d'informations passe par le remplissage quotidien de plusieurs fiches individuelles de collecte et de suivi du traitement des plaintes ou litiges, et l'élaboration d'un récapitulatif de ces trois jeux de fiches (voir annexe).

9.5 Traitement des plaintes pour nuisances E&S des travaux

9.5.1 Rôles respectifs des parties prenantes au système de traitement des plaintes et litiges reçus pour les travaux

Dès la mise en travaux de chaque composante, les gestionnaires du MGP procèdent aux différentes étapes permettant de collecter, de vérifier, de confirmer la recevabilité et de traiter et de suivre les plaintes des riverains et des usagers concernant les nuisances E&S causées par les chantiers y compris les désagréments causés par la présence ou les activités des Entreprises et des sous-traitants.

La gestion du MGP est piloté par l'UGPO concernée, mais il sera demandé à l'Environnementaliste du consultant de participer aux différentes étapes et procédures (notamment celles relevant de la Collecte et le Suivi des plaintes, voir ci-après) du MGP en ce qui concerne :

- Les plaintes environnementales dont le traitement est piloté par l'Environnementaliste du Consultant concerné, et,
- Les plaintes sociales dont le traitement est piloté par le Consultant Sociologue de la composante concerné, sous la supervision de ce même Environnementaliste.

9.6 Préparation de la réponse aux plaignants

9.6.1 Procédures de finalisation de la réponse et d'envoi aux plaignants

Le SAF de la DREHI ou l'UGPO de la DGPC rendent leur décision sur chaque plainte ou litige en se fondant sur les recommandations formulées dans l'état des conclusions du CRTCC ou du Consultant concerné, tels que présentés dans la fiche de suivi de cette plainte ou de ce litige.

Après réception de tous les commentaires et, si nécessaire après plusieurs consultations, l'état des conclusions est ensuite signé par le DR ou par le Directeur de l'UGP-BEI, et par l'agent qui a traité la plainte.

L'UGP-BEI décide si les réponses des services consultés doivent ou non être annexées à l'état des conclusions, sans préjudice des dispositions de la politique de transparence du MEHI.

9.6.2 Informations sur le processus de traitement utilisé

Une fois que l'évaluation initiale de la recevabilité a indiqué que la plainte était justifiée, la durée du processus de son traitement variera en fonction :

- Du type de la complexité de la plainte ou du litige,
- Des procédures choisies,
- Des faits révélés durant la procédure d'évaluation ou d'enquête.

Le plaignant sera informé de tous les facteurs influant le processus de traitement de sa plainte, à savoir:

- La complexité de la plainte ou litige,
- Les procédures choisies,
- L'évaluation initiale indiquant que la plainte était justifiée ou non, et,
- Les faits révélés durant les procédures d'évaluation et d'enquête.

9.6.3 Informations sur les résultats du traitement d'une plainte jugée recevable

Les UGPO/DREHIs concernées collaborent de façon systématique et proactive avec le Consultant et les Entrepris et toute autre PP concernée par les travaux objet de plaintes pour traiter toutes les plaintes jugées recevables afin de :

- Aboutir à un avis informé et argumenté, et,
- Si possible, trouver une solution équitable dans les plus brefs délais.

L'UGP-BEI et les UGPO/DREHIs concernées s'engagent à ce que leurs services compétents enquêtent sur toutes les plaintes qu'elles auront jugées recevables en s'appuyant sur les parties prenantes les plus compétentes. Cette enquête pourra aboutir aux résultats suivants :

- Aucun problème n'est identifié,
- Le problème est résolu durant l'étape de traitement de la plainte,
- Aucune action supplémentaire n'est requise,
- Des mesures correctives sont proposées,
- Des améliorations sont recommandées concernant la mise en œuvre de la composante.

9.6.4 Informations sur la décision retenue

Les décisions finales formulées par les gestionnaires du MGP pour le traitement des plaintes qui ont été jugées recevables doivent être communiquées aux plaignants concernés dans délai de **40 jours ouvrables** à compter de la remise de l'accusé de réception de la plainte ou un litige dans le cas général.

Ainsi, le délai total de traitement d'une plainte ou un litige est fixé à **70 jours ouvrables** au maximum tel qu'illustré par Cela.

Ce délai peut être prolongé, au cas par cas, pour les plaintes jugées compliquées (voir Chapitre 13).

La réponse définitive est adressée au plaignant par lettre, dans laquelle le DGPC communique la position finale de l'Administration, accompagnée de la DREHI.

Le document reflétant la réponse des services est éventuellement joint à cette lettre sous réserve de la décision de M. le DGPC.

10. Procédures de suivi/évaluation et du reporting

10.1 Système de fiches de suivi des plaintes et litiges

Le système de fiches de Suivi/Evaluation des plaintes se compose de :

- Fiches individuelles de collecte et suivi du traitement du :
 - ✓ Le mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Projet MR II
 - ✓ Les problèmes relevés par la surveillance de la GES des chantiers
- Fiches de synthèse statistique semestrielle pour un bon reporting sur le :
 - ✓ Le mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Projet MR II
 - ✓ Les problèmes relevés par la surveillance de la GES des chantiers
- Fiches de suivi semestriel de la mise en œuvre du PGES_E portant sur le :
 - ✓ La surveillance de sa qualité de mise en œuvre,
 - ✓ Le suivi de l'efficacité de ses mesures.

A préciser que les fiches des synthèses statistiques semestrielles des plaintes foncières et concernant les nuisances environnementales sont les suivantes :

- Fiche de synthèse statistique semestrielle des plaintes parcellaires,
- Fiche de synthèse statistique semestrielle des litiges de réinstallation,
- Fiche de synthèse statistique semestrielle des plaintes pour nuisances Environnementales et Sociales des chantiers.

Les fiches sont fournies en annexe du présent Manuel. Ces fiches permettent la répartition recevables et irrecevables, traitées ou en cours de traitement, etc.

Une session de formation a été organisée au profit des collaborateurs de l'UGP-BEI, les UGPO/DRHI, les UGPO/SAF, les Environnementalistes (Responsable HSE) de Consultants et des Entreprises. Des missions de terrain des collaborateurs de l'UGP-BEI accompagnés par l'AT seront organisées et des séances formation/accompagnement supplémentaires seront dispensées in-situ pour s'assurer de la bonne utilisation du système de fiches de suivi/évaluation du MGP. Si nécessaire des adaptations/simplifications et/ou améliorations seront opérées suite aux commentaires des utilisateurs et compte tenu du type et de l'envergure des travaux.

10.2 Exploitation du suivi des chantiers pour les besoins du MGP

Il convient de souligner que les gestionnaires du MGP ont recours pour alimenter les activités de Suivi/Evaluation du MGP à toutes les informations et les données collectées aux niveaux des chantiers par le Responsable HSE du Consultant et par les collaborateurs concernés des Entreprises.

En effet, il serait désormais demandé au Responsable Hygiène/Santé/Sécurité/Environnement (HSSE) du Consultant (Mission de Contrôle) d'élaborer et soumettre à l'Ingénieur Résident pour approbation, suivi et transmission à l'UGPO, des rapports d'activité sur le respect des dispositions relatives à la mise en œuvre des activités d'atténuation des impacts environnementaux et sociaux des travaux.

Les rapports hebdomadaires, mensuels et semestriels (qui seront intégrés dans le rapport d'avancement du projet selon un modèle qui sera fourni par l'UGPO) devraient contenir des informations y incluant en ce qui concerne la gestion du MGP : Un bilan des plaintes reçues, traitées et non-traitées avec les dates de règlement prévues et les résultats obtenus ainsi que les détails et les documents relatifs (lettres, courriels, autres) relatifs aux observations faites, les préoccupations exprimées par l'UGPO, les intervenants, les autorités locales et les riverains et/ou les décisions prises concernant la gestion de l'environnement, de la santé et de la sécurité au cours des réunions sur le chantier.

Aussi, le responsable HSSE doit tenir sur chantier différents registres de suivi de la gestion des engins, des carburants et lubrifiants, des déchets, des produits dangereux, des accidents/Incidents et des plaintes (fiches registre de doléances du MGP). Les registres à instruire et maintenir régulièrement par le Responsable HSSE sont les suivants :

- Registre de stockages des carburants (approvisionnement, consommation),
- Registre des déchets (production par catégories de déchets, transport, traitement, destination finale, justification des écarts),
- Registre des produits dangereux (approvisionnement, consommation, volume, stockage, évacuation et traitement des sous-produits),
- Registre des déchets (production par catégories de déchets, transport, traitement, destination finale),
- Registre des accidents du travail (date, lieux, causes, parties impliquées, gravité, mesures correctives proposées, statistiques),
- Registre des incidents environnementaux (date, lieux, causes, parties impliquées, conséquences, mesures proposées),
- Registre des plaintes et doléances,
- Registre des réunions d'information et de sensibilisation (date, opérateurs, contenus) organisées au niveau du chantier.

A noter aussi, qu'il est demandé (ou envisagé dans le cadre des nouveaux DAO) aux Entreprises de disposer sur chantier et de mettre à jour plusieurs fiches permettant de suivre

- Fiches d'inspection du site pour la base-chantier,
- Fiches d'inspection du site pour le dépôt provisoire de déchets non dangereux,
- Fiches d'inspection du site pour le dépôt provisoire de matières premières,
- Fiches d'inspection du site pour le garage de la base-chantier,

10.3 Évaluation de l'efficacité du MGP

Le PFES de l'UGP-BEI, spécialistes de sauvegardes environnementales et sociales, et l'UGP-BEI étant responsables du volet E&S des rapports mensuels et semestriels. Ils procéderont régulièrement (dans le cadre du rapport semestriel d'avancement) à une évaluation ayant comme objectif de vérifier si les principes et les valeurs requis par le MGP sont respectés, à savoir :

- L'accessibilité du MGP est assurée à toutes les PAPs et garantir l'inclusion des personnes et groupes vulnérables et une information proactive et ciblée est fournie et appropriée ;
- L'existence de registres de plaintes est vérifiée et l'examen de leur utilisation est effective en vue de faire le suivi à temps et améliorer régulièrement le mécanisme. Pour rappel des registres MGP sont à déposer aux niveaux des chantiers et des locaux des autorités locales concernées, notamment aux niveaux des Imadas, Délégations, Gouvernorats et DREHI ;
- Les responsables et les membres des CGP sont identifiés et désignés (publication de l'arrêté) et les responsables points focaux au niveau central en charge de la coordination sont présentés aux collaborateurs des CGP et aux parties prenantes concernées ;
- La transparence du MGP est garantie et les rapports, les fiches et tout autre document du MGP sont transmis dans les délais ;
- La non-existence de toute menace et/ou représailles à l'encontre du (ou des) plaignant.

L'évaluation du MGP vise également à s'assurer que les informations associées aux plaintes sont utilisées pour apporter les correctifs aux problèmes, récurrents ou potentiels, rencontrés. Les données de cette évaluation peuvent servir à déterminer si la préoccupation est liée à un endroit particulier ou à un groupe spécifique particulier qui réclame l'attention particulière du maître d'ouvrage, ou s'il s'agit d'une problématique plus vaste. Cette évaluation servira comme leçons apprises à retenir pour des futures interventions de la CGP.

A l'aide des données recueillies dans le registre des plaintes, les fiches de collecte et de suivi et les fiches de clôture, et du rapport de suivi semestriel trimestriel serviront pour faire ressortir les grandes tendances des plaintes et griefs à savoir :

- Est-ce que certains types de plaintes reviennent de manière systématique ?
- Est-ce qu'un plus grand nombre de plaintes émanent d'un certain lieu ou d'un certain groupe ou de certaines personnes ? Est-ce qu'il y a des leçons à tirer des plaintes reçues ?
- Est-ce que les solutions proposées sont applicables au contexte spécifique du projet ou elles sont reproductibles à d'autres contextes ?
- Comment faut-il procéder dans le futur pour éviter ce genre de plaintes ?

Toutes ces questions se doivent d'être posées à la lumière des données recueillies lors des plaintes. Les réponses à ces questions serviront à apporter des modifications dans les opérations et la structure de gestion du mécanisme propres à faire diminuer les plaintes.

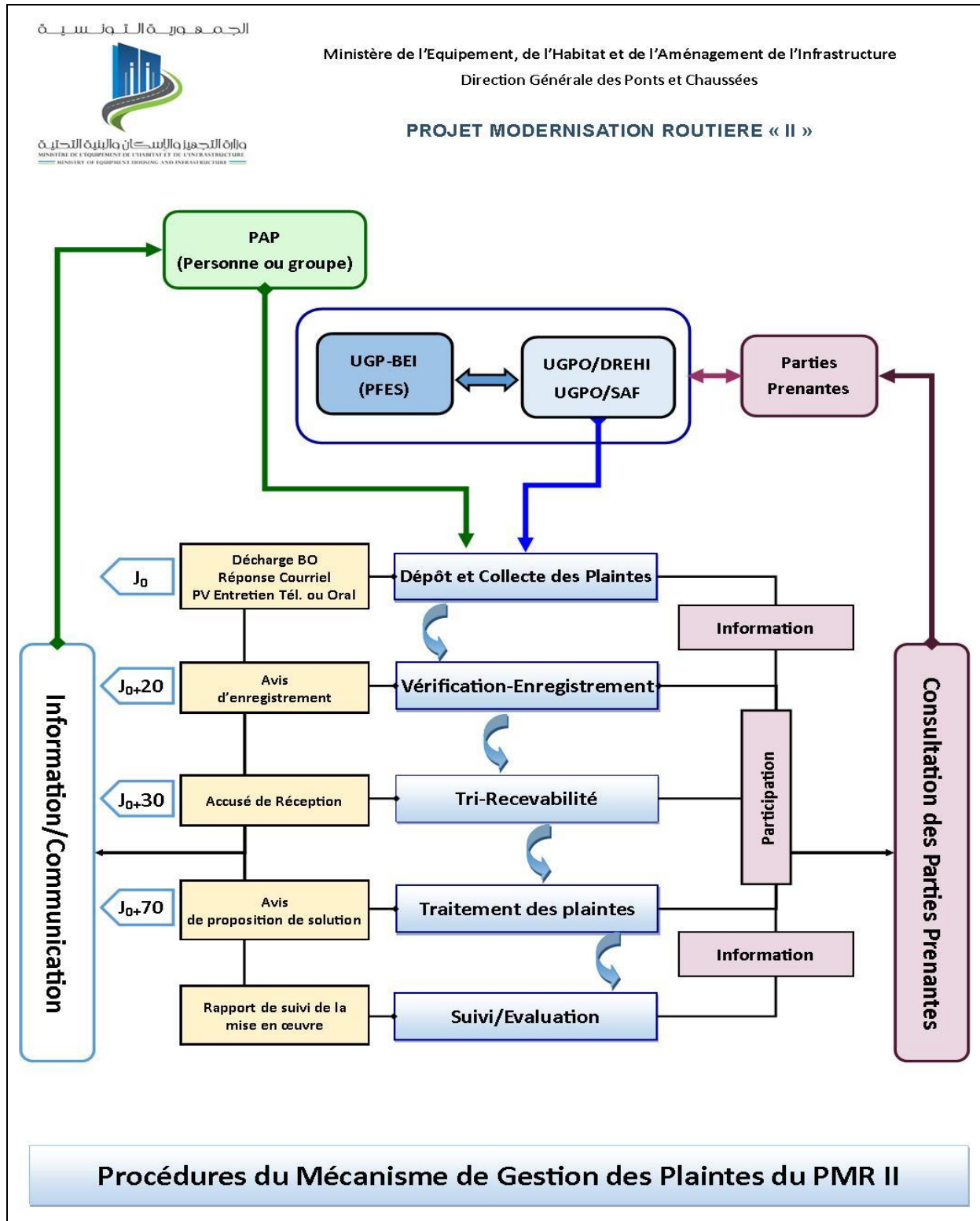
Le rapport de suivi étant une évaluation qualitative, les questions ci-dessus sont un point de départ pour établir un diagnostic concernant l'efficacité du mécanisme. L'objectif du rapport de suivi trimestriel est d'évaluer la performance sur le long terme et d'éviter une escalade des plaintes ou la resurgance des conflits interminables.

Enfin, il est à souligner que le MGP pourra par la suite être appliqué plus efficacement aux composantes des futurs projets routiers financés par la BEI, du fait de :

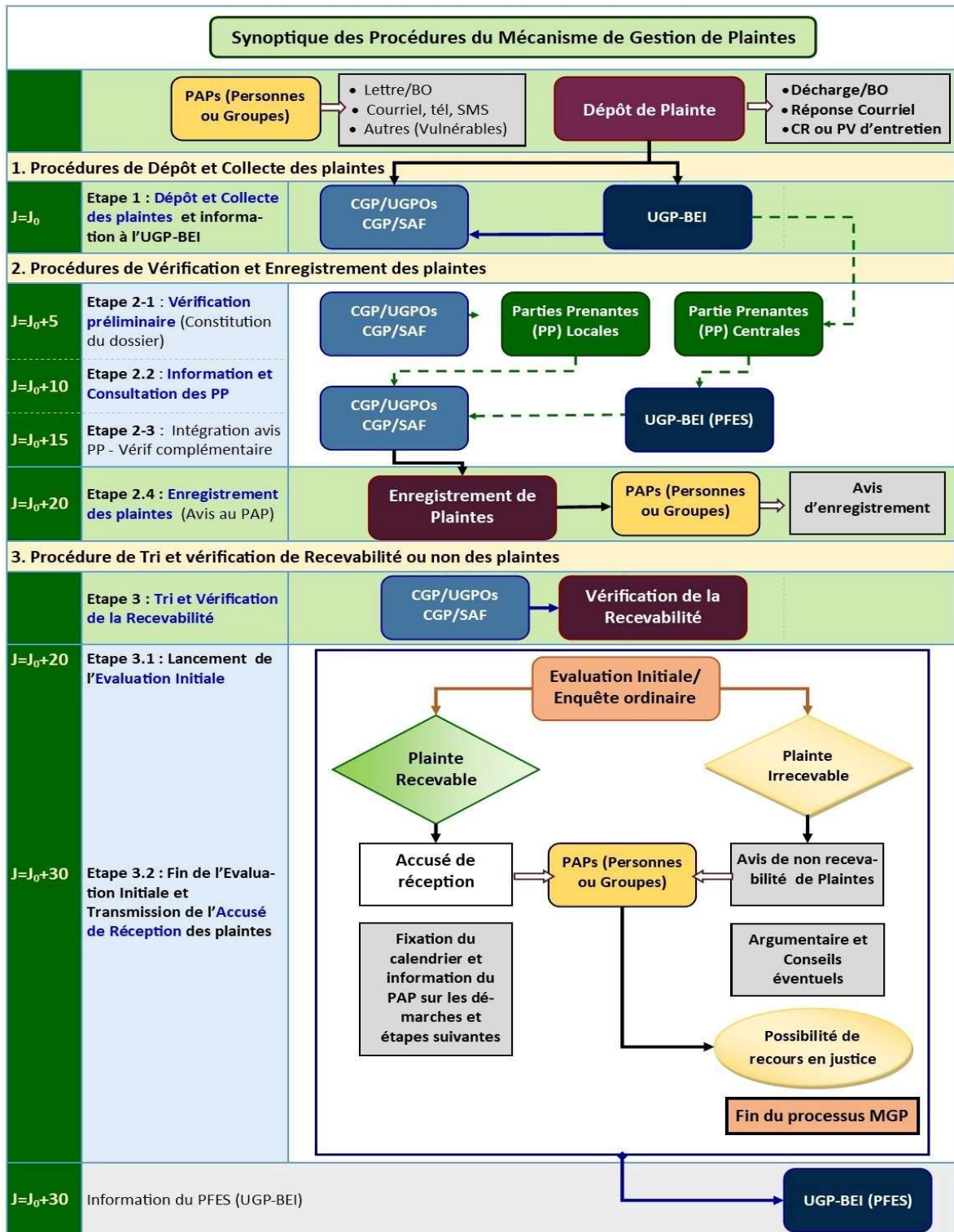
- La réalisation d'évaluations environnementales complètes pour permettre la prise en compte de critères E&S au moment des études de faisabilité et d'APS pour choisir la variante la plus intéressante à proposer en étude d'APD/DAO;
- Les modifications que le législateur tunisien voudra bien apporter au Décret n°2001-1991 sur le contenu des EIES réalisées en Tunisie pour respecter pleinement les normes environnementales et sociales de la BEI.

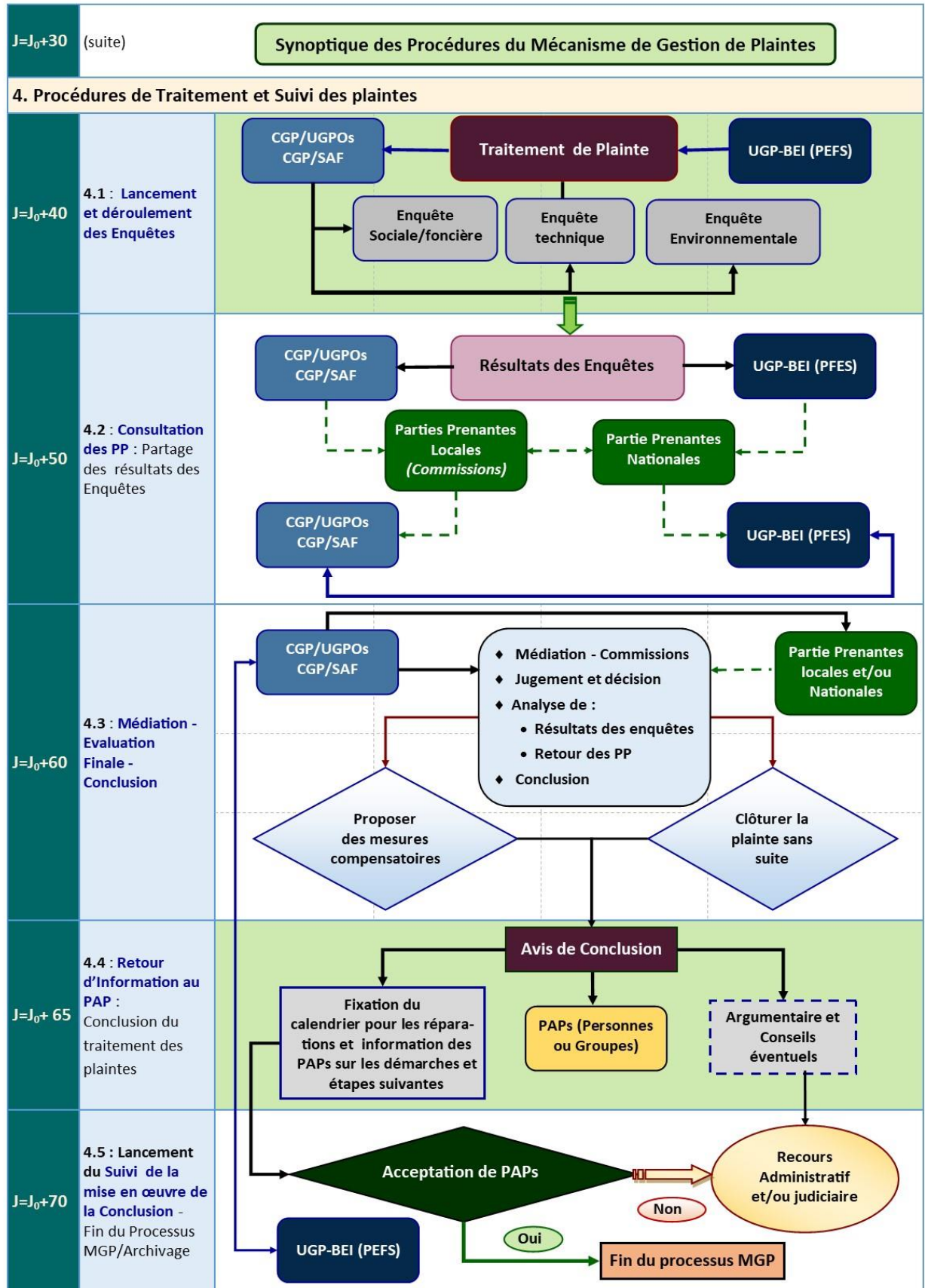
11. Synoptiques des Procédures du MGP

11.1 Présentation générale du MGP



11.2 Présentation détaillée du MGP





12. Traitement spécifique pour les personnes et les groupes vulnérables

12.1 Qui sont les personnes et groupes vulnérables concernés par le MGP

Les personnes et groupes vulnérables peuvent avoir des besoins et des craintes spécifiques en termes de plaintes et griefs. Il s'agit en l'occurrence, des personnes âgées, souvent analphabètes et/ou physiquement dépendants, d'orphelins et d'handicapés physiques, etc.

Cela concernera aussi les femmes et les jeunes filles et jeunes ruraux ou des ménages dirigés par des femmes qui dépendent de leurs enfants, frères ou sœurs ou d'autres parents pour leurs revenus.

Les femmes non-agricultrices gagnent leurs revenus par d'autres sources dont un bâtiment ou bien se trouve sur une parcelle réquisitionnée par une sous-composante du PMR II. Si la personne dont elles dépendent est affectée par le projet, celles-ci seront protégées car la personne déplacée pourra les nommer comme faisant partie du ménage.

12.2 Préalables pour assurer la participation des personnes et groupes vulnérables

Toutes ces personnes et groupes vulnérables doivent faire l'objet d'une attention particulière en termes d'assistance, d'information ciblée et d'accompagnement dès le début du processus MGP. Le suivi/évaluation de l'efficacité de la mise en place du MGP intégrera également des indicateurs discriminatoires spécifiques aux personnes et groupes vulnérables. La poursuite de l'assistance après le déplacement et l'identification d'institutions susceptibles de prendre le relais à la fin des interventions du projet prendra également les intérêts des personnes vulnérables affectées par le projet.

Par conséquent, les responsables de CGP concernés doivent prendre les dispositions nécessaires pour garantir le déroulement, l'efficacité et l'équité du MGP auprès et eu égard des personnes et groupes vulnérables à savoir :

- **Identifier les groupes vulnérables** à travers :
 - ✓ Des consultations directes avec les personnes et groupes cibles et/ou des consultations publiques,
 - ✓ Des concertations avec les parties prenantes locales concernées,
 - ✓ Un recoupement avec les listes des vulnérabilités pouvant être en possession des groupes sectoriels/organismes et/ou des ONGs orientées aux personnes et groupes vulnérables ;
- **Garantir l'accès aux groupes vulnérables** : Il faut faire en sorte que les personnes vulnérables participent activement aux réunions d'information et que la prise en considération de leurs besoins soit renseignée et effective pendant toute la durée du MGP ;
- **Mobiliser les groupes vulnérables** : Il ne suffit pas d'identifier les personnes et groupes vulnérables mais aussi les accompagner de la manière suivante :
 - ✓ Organiser des réunions publiques et/ou des entretiens individuels qui ciblent spécifiquement les personnes et groupes vulnérables (focus groupes : femmes, jeunes filles, jeunes ruraux, personnes âgées, handicapées physiques et autres) ;
 - ✓ Organiser et adapter les activités de sensibilisation sur le MGP pour tenir compte des problèmes particuliers des personnes et groupes vulnérables (choix des lieux, choix de timing, etc.) et également pour sensibiliser l'ensemble des parties prenantes concernées par des interventions spécifiques au profit des vulnérables y inclus les associations et les ONGs ;
 - ✓ Découvrir à travers les consultations si les membres des différents groupes aimeraient participer à des activités de groupe conçues spécialement pour eux, à des manifestations au niveau communautaire ou à une combinaison des deux : (i) Solliciter leur participation à toutes les étapes et les activités du MGP et (ii) Demander des informations sur les canaux d'information et vulgarisation qu'ils préfèrent ;

- **Identifier et traiter de façon adéquate les obstacles physiques, sociaux et/ou culturels rencontrés :** Lors de la mobilisation des groupes vulnérables ces obstacles sont souvent importants et très contraignant quant au déroulement, de l'efficacité et de l'équité du MGP. Il faut surtout s'attendre à ce que certains obstacles, comme parler ouvertement de questions relatives à l'égalité entre les sexes ou à la sexualité, soient plus difficiles à surmonter. Pour cela, il serait nécessaire de mobiliser des animateurs/interlocuteurs femmes et de constituer de focus groupes pour les jeunes ruraux et les jeunes filles en particulier.

L'organisation des réunions d'information doit être programmée dans des créneaux horaires tenant en compte des occupations et des empêchements spécifiques des personnes et/ou des groupes vulnérables tel que : les tâches ménagères et autres des femmes, les soins et hospitalisation éventuelles des handicapés ou des personnes âgées, la fréquentation des universités ou des centres de formation pour les jeunes ruraux et les jeunes filles, etc. Aussi, le lieu d'une réunion publique d'information doit être choisi pour faciliter voire favoriser l'accès des personnes et groupes vulnérables et encourager les femmes et les jeunes à y participer : lieux garantissant la mixité, lieux équipés de rampes pour handicapés moteurs, etc.

12.3 Procédures spécifiques du MGP pour les personnes et les groupes vulnérables

L'assistance spécifique aux personnes et groupes vulnérables et leur accompagnement ciblé sont de rigueur dans le cadre du MGP et ce durant toutes les étapes des procédures précitées du MGP, à savoir :

- **Procédure d'information/vulgarisation :** En se référant aux PARs, aux enquêtes socio-économiques réalisées dans le cadre de la préparation du projet et des visites de terrain, la CGP identifie les personnes et groupes vulnérables susceptibles d'être affectés par la réinstallation et/ou les nuisances des chantiers et adresse à leur profit des moyens d'information adaptés et ciblés (information orale, séances spécifiques de vulgarisation, brochures adaptées aux personnes à déficience visuelle, etc.) en vue de leur expliquer les conditions de déroulement du MGP, les responsables à qui s'adresser, les délais de traitement, et les attentes et les droits auxquelles elles pourraient prétendre. Au paragraphe ci-après nous donnons davantage de détails en ce qui concerne les modalités de gérer l'information destinée aux personnes vulnérables ainsi que les modalités facilitant leur accès aux MGP ;
- **Procédure de consultation des parties prenantes et de consultations publiques :** Dans le cadre du MGP, la CGP effectuera des consultations dans le but de jouer un rôle primordial complémentaire aux procédures et aux mesures d'accompagnement reconnues notamment en ce qui concerne le volet social. Par ailleurs, toute consultation publique doit intégrer des interventions spécifiques en faveur des PAPs vulnérables à travers des focus groupes/séances séparées dédiés. En effet, dans beaucoup de cas, les personnes vulnérables peuvent hésiter à soulever des questions particulières dans le cadre d'une grande réunion. Les questions qui les préoccupent sont souvent liées à leur situation ou à leurs besoins particuliers, et une réunion plus petite sera plus propice à un examen plus constructif de leurs préoccupations ;
- **Procédure de dépôt/collecte, enregistrement des plaintes et litiges :** Les personnes et groupes vulnérables seront avisés par les moyens adaptés (communication orale, réunions, etc.) de l'enregistrement de leurs plaintes et griefs tout en précisant les différentes étapes et délais qui leur seront accordés ;
- **Procédure de tri des plaintes et litiges :** L'avis de la recevabilité ou non-recevabilité d'une plainte ou d'un grief sera communiqué par les moyens appropriés ;
- **Procédure de traitement des plaintes :** Lors du traitement de plainte les besoins et l'intérêt des personnes et groupes vulnérables doivent faire l'objet d'une attention particulière (un focus) aussi bien lors de l'étape d'Evaluation Initiale que l'étape d'Enquête et Médiation ;
- **Procédure de suivi/reporting statistique semestriel :** Ceci doit être fait de façon discriminatoire pour faire apparaître les cas particuliers des personnes et groupes vulnérables. Cela concernera notamment le suivi et le reporting sur les mesures d'accompagnement spécifiques adressées aux personnes et groupes vulnérables pour s'assurer de leur efficacité, du retour de l'information et des bénéfices y associés.

Les fiches de collecte, de traitement et de suivi des plaintes et litiges spécifiques aux personnes et groupes vulnérables seront instruites en gardant à l'esprit la particularité du (ou des) plaignant.

12.4 Modalités d'accès des personnes et groupes vulnérables au MGP

Les gestionnaires du MGP sont tenus de mettre en place des mesures et une assistance spécifique qui faciliteront l'accès des personnes et groupes vulnérables au MGP et favoriseront une réelle participation des PAPs vulnérables aux consultations publiques et éventuellement aux réunions de médiation/négociation. Les CGPs doivent intégrer ces mesures dans le cadre de l'information/sensibilisation sur le MGP et la mobilisation des PAPs à savoir : (i) créer des focus-groupes dédiés en particulier aux femmes, jeunes filles, jeunes ruraux, personnes âgées, handicapées physiques et autres ; offrir des moyens de participation adaptés pour les non voyants, sourds-muets, etc. ; (ii) garantir la diffusion d'informations sous une forme accessible avant la tenue des entretiens personnels ou des consultations publiques tel que des affiches et/ou des dépliants spécifiques ; (iii) assurer l'accessibilité des lieux comme des rampes pour personnes à mobilité réduite en particulier si le projet a des répercussions sur un nombre important de personnes handicapées moteurs ; (iv) choisir des lieux et des timings des réunions prenant en compte les craintes particulières pouvant être rencontrées par les femmes, les handicapées, etc.

De surcroît, le gestionnaire du MGP doit identifier/recenser les organisations, administrations publiques et prestataires de services (par exemple : prestataires de services médicaux, en l'absence d'autres organisations) qui sont en mesure d'aider à reconnaître les personnes handicapées et autres personnes vulnérables et leurs organisations représentatives qui peuvent jouer un rôle dans la clarification des enjeux et dans la définition des méthodes de communication.

Néanmoins, il faut œuvrer à s'adresser dans le cadre des activités et des procédures d'information/sensibilisation et communication du MGP ainsi qu'à traiter directement des enjeux, des doléances et des intérêts spécifiques avec les personnes vulnérables et pas seulement avec les organisations qui les représentent. Il arrive souvent que les personnes ou groupes vulnérables et leurs organisations représentatives soient tenues à l'écart.

De point de vue opérationnel, les CGPs doivent mettre en œuvre des mesures spécifiques pour favoriser l'accès des vulnérables au MGP notamment :

- Elaborer une documentation informative sur le MGP destinée spécifiquement aux personnes vulnérables. Ces documents devraient être présentés sous une forme et dans un dialecte qui favoriseront une véritable participation, par exemple, messages radio, spots visuels, documents imprimés en braille pour les malvoyants ou en gros caractères ou sous une forme facile à lire et à comprendre, et présenteront un niveau approprié et accessible de détails techniques, en recrutant des assistants de communication le cas échéant ;
- Recourir à des présentations orales pour les PAPs souffrant d'une déficience visuelle. Aussi, lorsqu'on utilise des exposés visuels, des photographies, des cartes ou d'autres supports visuels, il faut envisager une réunion séparée pour décrire les graphiques et autres éléments visuels et répondre aux questions supplémentaires et aux demandes d'éclaircissement ;
- Organiser des réunions d'information/sensibilisation et communication sur le MGP ou des séances en face-à-face ou par téléphone et veiller à prévoir une période de temps suffisante et à prendre les moyens voulus pour permettre aux personnes vulnérables de bien comprendre leurs interlocuteurs et faire valoir leurs propres idées et doléances ;
- Assurer un briefing et ou une communication avec les PAPs vulnérables avant la tenue d'une réunion publique ou une réunion de médiation/négociation peut permettre à ces dernières d'assimiler le processus MGP et éventuellement de soumettre à l'avance des questions qu'elles souhaitent aborder pendant la réunion ;
- Choisir le lieu des réunions d'information, de consultations publiques et/ou de négociation/médiation de façon à garantir que :

- ✓ Les participants vulnérables puissent accéder au lieu de la réunion en utilisant des services de transport abordables, accessibles et sécurisés,
- ✓ L'endroit choisi permette un accès pratique sans avoir à monter des escaliers ou à emprunter des passages étroits, et où les personnes à mobilité réduite ou autres handicap peuvent avoir assez d'espace et disposer d'équipements adéquats,
- ✓ L'endroit et le timing des réunions et des consultations publiques doivent être choisis en tenant compte des contraintes spécifiques des femmes tel que les tâches ménagères, l'accompagnement des enfants à l'école, les travaux dans les champs, l'inaccessibilité des accès des femmes à certains lieux (Mosquées, cafés, etc.).

12.5 Autres actions spécifiques aux personnes et groupes vulnérables

Dans le cadre de la réinstallation de manière générale et durant le déroulement du MGP, l'assistance apportée peut prendre les formes suivantes, selon les besoins et demandes des personnes vulnérables concernées :

- Assistance dans la procédure d'indemnisation (par exemple : procéder à des explications supplémentaires sur le processus, veiller à ce que les documents soient bien compris, accompagner la personne à la banque pour l'aider à percevoir le chèque d'indemnisation);
- Assistance au cours de la période du paiement afin que l'indemnité soit sécurisée ;
- Assistance dans la reconstruction ;
- Assistance durant la période du déplacement ;

Pour les plaintes et litiges associés à la libération des emprises et/ou à la réinstallation, le Maître d'Ouvrage (DGPC et/ou DREHI) est chargé - via les sociologues engagés par le consultant - de prêter une assistance et un appui au plaignant relevant des personnes ou des groupes vulnérables. Et ce, quelle que soit l'option retenue par la PAP, aussi bien dans la complétude de son dossier que dans le référencement aux structures de médiation ou du recours à la justice.

Cela est également valable en ce qui concerne les plaintes consécutives aux nuisances E&S des chantiers. Via son Consultant, le Maître d'Ouvrage apportera l'appui nécessaire aux PAPs si elles expriment leur besoin à cet égard.

13. Traitement spécifique des plaintes compliquées

Les plaintes et griefs qui ne peuvent pas être gérés au niveau des CGPs désignés (soit du SAF et des DREHI) seront documentés, commentés et soumis à la DGPC via l'UGP-BEI. Sur la base d'un dossier complet et fourni, la DGPC pourrait agir, en fonction de la complexité, l'étendue, la nature multisectorielle et plus disciplinaire des plaintes, sur la gravité des faits contestés selon les trois alternatives suivantes :

1. **Traiter directement au niveau de ses services centraux à la DGPC**, transmettre une réponse directement aux PAPs concernées et assurera le suivi de sa mise en œuvre ;
2. **Transmettre les dossiers selon les canaux internes et à travers le cabinet du MEHI** aux autres directions ayant les prorogatives d'intervenir sur les aspects liés aux plaintes (foncier, accès routiers, sécurité routière, aménagement du territoire, etc.) sollicitant leur intervention pour apporter une réponse appropriée ;
3. **Transmettre un dossier complet et argumenté au cabinet du MEHI** sollicitant son **intervention auprès d'autres Ministres, des Gouverneurs et/ou des responsables d'agences ou offices spécialisés de l'Etat**. Le MEHI peut mobiliser soit des gouverneurs et/ou des départements, soit des agences et des offices concernés en charge notamment des affaires locales, de l'environnement, de la sûreté publique, du transport, du foncier, des affaires juridiques et contentieux, des affaires sociales, des finances publiques, de l'agriculture, du développement rural, etc.

En ce qui concerne le premier cas pour des plaintes pouvant être traité à son niveau, la DGPC :

- Informe l'intéressé de la recevabilité de la plainte et de son appropriation du traitement du dossier,
- Diligente une visite de terrain, des réunions d'échange avec le plaignant et des enquêtes supplémentaires,
- S'adresse aux services et départements et autres parties prenantes, si nécessaire, pour apporter les informations et appuis nécessaires,
- Organise des séances de médiation au niveau local, régional et/ou national selon la nature de la plainte,
- Propose une solution appropriée et équitable sur la base des éléments d'informations obtenues et des suggestions des parties prenantes, et,
- Se charge de faire le suivi pour s'assurer que la personne reçoive une réponse.
- Chargera l'UGP-BEI d'assurer le suivi/évaluation de la mise en œuvre des mesures correctives et ou compensatoires et de leur efficacité tel que l'exige les procédures du présent MGP.

Pour le deuxième cas, les plaintes seront transmises avec information du cabinet du MEHI à la Direction Générale des Affaires Foncières, Juridiques et Contentieux (DGAFJC). Si la plainte dépasse les compétences de la DGAFJC, le MEHI en sera informé et un dossier lui sera transmis avec proposition des canaux et départements ministériels ayant la latitude d'intervenir pour trouver une solution et prendre la décision et les mesures qui s'en suivent. Les mêmes engagements vis-à-vis du (ou des) plaignant, décrits ci-dessus, seront pris en charge par la DGPC et la DGAFJC sous contrôle du cabinet du MEHI. Aussi la DGPC chargera l'UGP-BEI d'assurer le suivi/évaluation de la mise en œuvre des mesures correctives et/ou compensatoires.

Enfin, pour le troisième cas des plaintes très complexes, le MEHI peut alors faire appel aux départements concernés et soumettre le dossier de la plainte pour traitement soit au niveau bi-ministériel et/ou en Conseil de Ministres (CM) qui prendra des décisions exutoires et chargera à qui de droit les tâches de leurs mises en œuvre et suivi.

Le plaignant sera informé de toutes les démarches en temps opportun et si possible de délais auquel il devrait s'attendre à obtenir une réponse. Les plaintes traitées par une tierce partie feront l'objet de suivi et d'évaluation de la résolution de la plainte par la MEHI (DGPC et/ou DGAFJC).

14. Annexes

Liste des Annexes

Annexe 1. Fiches de Collecte et de Traitement des plaintes

Fiche de Suivi d'une plainte

Annexe 2. Fiches de Synthèses Statistiques Semestrielles des plaintes



Annexe 3. Modèle de Rapport Semestriel d'Avancement et de suivi du MGP





Annexe 1

Fiches de Collecte et de Traitement des plaintes

- **Fiche de gestion d'un litige de réinstallation**
- **Fiche de gestion d'une plainte foncière**
- **Fiche de gestion d'une plainte nuisances E&S**

Fiche de suivi d'une plainte

	D.G.P.C. : PROJET DE MODERNISATION ROUTIERE II Formulaire de collecte du litige de Réinstallation n°								
COMPOSANTE : <input style="width: 150px;" type="text"/> Lot n°		Date dépôt litige : <input style="width: 150px;" type="text"/>							
NOM et prénom plaignant : <input style="width: 250px;" type="text"/>		PK concerné : <input style="width: 150px;" type="text"/>							
Plainte parcellaire n° : <input style="width: 150px;" type="text"/>		N° de parcelle : <input style="width: 150px;" type="text"/>							
1. Statut foncier des PAPs									
1.1	Possession d'un titre foncier valide	a : unique <input type="checkbox"/>	b : en indivision <input type="checkbox"/>	1.2	Titre foncier non valide ou absent	a : en cours de régularisation <input type="checkbox"/>	b : pas de TF <input type="checkbox"/>		
2. Composition et activités du ménage									
2.1	Activité principale	a : Agriculture <input type="checkbox"/>	b : Commerce <input type="checkbox"/>	c : Autre <input type="checkbox"/>	2.4	Nombre de jeunes ayant une activité	a : Garçons <input type="checkbox"/>	b : Filles <input type="checkbox"/>	c : TOTAL <input type="checkbox"/>
2.2	Nombre d'adultes ayant une activité	a : Hommes <input type="checkbox"/>	b : Femmes <input type="checkbox"/>	c : TOTAL <input type="checkbox"/>	2.5	Nombre de jeunes scolarisés	a : Garçons <input type="checkbox"/>	b : Filles <input type="checkbox"/>	c : TOTAL <input type="checkbox"/>
2.3	Nombre d'adultes à charge	a : Hommes <input type="checkbox"/>	b : Femmes <input type="checkbox"/>	c : TOTAL <input type="checkbox"/>	2.6	Nombre d'autres jeunes à charge	a : Garçons <input type="checkbox"/>	b : Filles <input type="checkbox"/>	c : TOTAL <input type="checkbox"/>
3. Mode de dépôt du litige de Réinstallation									
3.1	Lieu de dépôt de la plainte initiale	a : BREHAT <input type="checkbox"/>	b : Chantier <input type="checkbox"/>	c : C. <input type="checkbox"/>	3.2	Date réunion d'information du CRTCC	OUI ==> date :	NON	
4.	Objet du litige de Réinstallation	Détails du litige de Réinstallation							
a	Limites de propriété								
b	Estimation pertes revenu définitives								
c	Estimation pertes revenu provisoires								
d	Montant des indemnisation en espèces								
e	Valeur des indemnisation en nature								
f	Remplacement du puits /forage								
g	Autre :								

	D.G.P.C. : PROJET DE MODERNISATION ROUTIERE II		
	Formulaire de traitement du litige de Réinstallation n°		
5	Vitesse du traitement de ce litige de Réinstallation		
5.1	Date participation à la réunion d'information du CRTCC		
5.2	Date de vérification de la recevabilité du litige		
5.3	Date dernière réunion de communication		
5.4	Date dernière séance individuelle de conciliation		
6.	Etape d'avancement du traitement du litige par le CRTCC	a : Date début	b : Date fin
a	Enregistrement du litige		
b	Vérification de la recevabilité du litige		
c	Instruction en interne		
d	Consultation des parties prenantes à la compensation		
e	Médiations		
f	Finalisation de la réponse		
7.	Types d'action de réinstallation proposées	8. Montants des mesures de réinstallation	
a	Compensation des terrains en nature par réinstallation	8.1 proposés par CAPP / CCS	8.2 décidés par le CRTCC
b	Indemnisation des terrains en espèces	a	a
c	Compensation du bâti et des mises en valeur en nature	b	b
d	Indemnisation du bâti et des mises en valeur en espèces	c	c
e	Compensation des pertes de revenu en nature	d	d
f	Indemnisation des pertes de revenu en espèces	e	e
g	Compensation des pertes de qualité de vie	f	f
		TOT	TOT

N.B : Afin de sauvegarder les intérêts des plaignants, les plaintes déposées seront traitées de façon confidentielle

Date et signature du Chef de CGP



DGPC : PROJET DE MODERNISATION ROUTIERE II

REPUBLIQUE TUNISIENNE



وزارة التجهيز والاسكان والتخطيط الترابي
 MINISTRE DE L'EQUIPEMENT DU HABITAT ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE
 MINISTRY OF EQUIPMENT HOUSING AND TERRITORIAL PLANNING

Formulaire de collecte de la plainte foncière n°

Lot n°

COMPOSANTE : Date dépôt :

ENTREPRISE : PK concerné :

N° du Titre foncier : N° de parcelle :

1. Identité et coordonnées du plaignant					
1.1	Nom et Prénom		1.4	Téléphones	
1.2	Agissant au nom de		1.5	Adresse courriel	
1.3	Adresse		1.6	Fax	

2. Mode de dépôt de la plainte foncière	a : Bureau	<input type="checkbox"/>	b : Téléphone	<input type="checkbox"/>
	c : Mail-Fax	<input type="checkbox"/>	d : Lettre	<input type="checkbox"/>

3. Objet de la plainte	Détails de la plainte	
a	Limites de propriété	
b	Titre de propriété	
c	Montant indemnisation en espèces	
d	Valeur indemnisation en nature	
e	Remplacement du puits	
f	Autre :	



D.G.P.C. : PROJET DE MODERNISATION ROUTIERE II

REPUBLIQUE TUNISIENNE



وزارة المواصلات والنقل والتخطيط العمراني
 MINISTERE DE L'EQUIPEMENT DE TRANSPORT ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE
 MINISTRY OF EQUIPMENT, TRANSPORT AND URBAN PLANNING

Formulaire de traitement de la plainte foncière n°

4.	Durée du traitement de cette plainte foncière	
4.1	Date d'enregistrement de la plainte	
4.2	Date d'envoi de la réponse sur la recevabilité au plaignant	
4.3	Date d'envoi de la réponse au plaignant	

5	Etape d'avancement du traitement de la plainte	a : Date début	b : Date fin	
5.1	Vérification de la recevabilité de la plainte			
5.2	Enregistrement de la plainte			
5.3	Instruction en externe			
5.4	Instruction en interne			
5.5	Consultation des parties prenantes à la compensation			
5.6	Enquête			
5.7	Médiations			
5.8	Finalisation de la réponse			

6.	Types de mesures de réinstallation proposées		7.	Montants des mesures de réinstallation		
			7.1	Proposé	7.2	Demandé
a	Indemnisation en nature		a		a	
b	Indemnisation en espèces		b		b	
c	Compensation des pertes		c		c	
d	Autre mesure :		d		d	
			Total		Total	

N.B : Afin de sauvegarder les intérêts des plaignants, les plaintes déposées seront traitées de façon confidentielle

Date et signature du Chef de CGP



D.G.P.C. : PROJET DE MODERNISATION ROUTIERE II



REPUBLICQUE TUNISIENNE
 وزارة التجهيز والسكن والتخطيط الترابي
 MINISTRE DE L'EQUIPEMENT DE L'HABITAT ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE
 MINISTRY OF EQUIPMENT HOUSING AND TERRITORIAL PLANNING

Formulaire de collecte de la plainte pour nuisances E&S n°

Lot n°

COMPOSANTE :

ENTREPRISE :

Date de dépôt:

Zone travaux :

1. Identité et coordonnées du plaignant				
1.1	Nom et Prénom		1.4	Téléphones
1.2	Agissant au nom de		1.5	Adresse courriel
1.3	Adresse		1.6	Fax
2.	Mode de dépôt de la plainte pour nuisances E & S	a : Bureau <input type="checkbox"/> b : Téléphone <input type="checkbox"/> c : Mail-Fax <input type="checkbox"/> d : Lettre <input type="checkbox"/>		
3.	Objet de la plainte pour nuisances E&S	Détails de la plainte pour nuisances E & S		
a	Dégâts aux bâtiments			
b	Dégâts aux Annexes et clôtures			
c	Empiètements de terrain			
d	Dégâts à la végétation			
e	Envol de poussières			
f	Vibrations			
g	Bruits			
h	Odeurs			
i	Présence de déchets dangereux			
j	Présence de déchets ménagers			
k	Sécurité des piétons			
l	Sécurité de la circulation			
m	Pertes de clientèle			
n	Pertes de temps			
o	Autre :			



D.G.P.C. : PROJET DE MODERNISATION ROUTIERE II

REPUBLIQUE TUNISIENNE



وزارة التجهيز والنقل والتخطيط العمراني
 MINISTRE DE L'EQUIPEMENT, DU TRANSPORT ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE
 MINISTRY OF EQUIPMENT, TRANSPORT AND TERRITORIAL PLANNING

Formulaire de traitement de la plainte pour nuisances E&S n°

4.	Durée du traitement de cette plainte de nuisances des travaux		
4.1	Date d'enregistrement de la plainte	4.2	Date envoi de l'avis de recevabilité
		4.3	Date d'envoi de la réponse au plaignant

5	Etape d'avancement du traitement de cette plainte	a : Date début	b : Date fin
5.1	Vérification de la recevabilité de la plainte		
5.2	Enregistrement de la plainte		
5.3	Instruction en interne		
5.4	Instruction en externe		
5.5	Enquête		
5.6	Médiations		
5.7	Consultation des diverses parties prenantes à la mitigation		
5.8	Finalisation de la réponse		

6.	Types de mesures de mitigation proposées	7.	Montants des mesures de mitigation proposées	
a	Mesures d'élimination :	a	Coûts d'élimination	
a	Mesures d'atténuation :	b	Coûts d'atténuation	
b	Mesure de compensation :	c	Coûts de compensation	
c	Indemnisation en espèces :	d	Coûts d'indemnisation	
d	Autre mesure :	e	Coûts de l'autre mesure	
		Total		
<p><i>N.B : Afin de sauvegarder les intérêts des plaignants, les plaintes déposées seront traitées de façon confidentielle</i></p>				
<p>Date et signature du Chef de CGP</p>				



Fiche de suivi du MGP par plaignant

N° de Plainte :	Date de Dépôt de Plainte :
Nom Prénom du Plaignant :	Composante du PMR II :
N° CIN :	Lieu/Gouvernorat :
Objet de la plainte :	Type de plainte		
	R	F	NES

F : Plainte Foncière, NE : Nuisances Environnementales, A : Autres

Etape 1 : Dépôt et Collecte des plaintes et griefs					
Action	Date - Référence	Responsable		Réponse/Document	Commentaires
Etape 1 : Dépôt et Collecte des plaintes J=J ₀	- Date :	UGP-BEI (PFES)		Objet : Date-Réf :	
	- N° BO :	CGP/UGPO		Objet : Date-Réf :	
		CGP/SAF		Objet : Date-Réf :	

Etape 2 : Vérification et enregistrement des plaintes						
Action	Documents du dossier	Références	Responsable		Résultats et Commentaires	
Etape 2-1 : Vérification préliminaire : Constitution du dossier des plaintes J=J₀+5			UGP-BEI (PFES)			
			CGP/UGPO			
			CGP/SAF			
Action	Partie Prenante consultée	Date-Référence	Responsable		Retour de PP (Date/Réf)	Commentaires
Etape 2.2 : Information et Consultation des Parties Prenantes (PP) J=J₀+10		- Date : - N° BO :	UGP-BEI (PFES)		- Date : - N° BO :	
		- Date : - N° BO :	CGP/UGPO		- Date : - N° BO :	
		- Date : - N° BO :	CGP/SAF		- Date : - N° BO :	
Action	Date - Référence	Partie Prenante	Responsable		Résultats et Commentaires	
Etape 2-3 : Intégration avis aux PPs - Vérification Complémentaire J=J₀+15			UGP-BEI (PFES)			
			CGP/UGPO			
			CGP/SAF			
Action	Date – Référence / Avis au PAP	PP avisée	Responsable		Commentaires	
Etape 2.4 : Enregistrement des plaintes (Avis au PAP) J=J₀+20	- Date :		UGP-BEI (PFES)			
	- Numéro d'enregistrement :		CGP/UGPO			
	- N° BO :		CGP/SAF			

Etape 3 : Tri - Vérification de la Recevabilité (Accusé de réception)					
Action	Responsable		Date de lancement de EI	Date de fin de l'EI	Résultats et Commentaires
Etape 3.1 : Lancement de l' Evaluation Initiale (EI) J=J ₀ +20	UGP-BEI (PFES)				
	CGP/UGPO				
	CGP/SAF				
Action	Date – Réf. / Accusé de Réception au PAP		Partie Prenante avisée	Responsable	Commentaires
Etape 3.2 : Fin de l'Evaluation Initiale et Transmission de l' Accusé de Réception J=J ₀ +30	- Date :			UGP-BEI (PFES)	
	- N° BO :			CGP/UGPO	
				CGP/SAF	
Etape 4 : Traitement des plaintes (Enquêtes et Consultation des PP)					
Action	Responsable		Date Début Enquête	Date fin Enquête	Commentaires
Etape 4.1 : Lancement et déroulement des Enquêtes J=J ₀ +40	UGP-BEI (PFES)				
	CGP/UGPO				
	CGP/SAF				
Action	Responsable	PP consultée	Date de partage		
Etape 4.2 : Consultation des PP : Partage des résultats des Enquêtes J=J ₀ +50	UGP-BEI (PFES)				
	CGP/UGPO				
	CGP/SAF				


Etape 5 : Médiation - Evaluation Finale - Conclusion						
Action	Responsable		Date de séance de médiation	Rapport-Conclusion (Date et référence)	Résultat et commentaires	
Etape 5 : Médiation - Evaluation Finale - Conclusion J=J ₀ +50	UGP-BEI (PFES)					
	CGP/UGPO					
	CGP/SAF					
Etape 6 : Retour d'Information au PAP						
Action	Responsable		Date et réf. Courrier avec AR au PAP	Date et référence Retour-AR du PAP	Commentaires	
Etape 6 : Retour d'Information au PAP : Conclusion J=J ₀ +70	UGP-BEI (PFES)		- Date : - N° BO : - Réf AR :	- Date : - N° BO : - Réf retour AR :		
	CGP/UGPO					
	CGP/SAF					
Etape 7 : Suivi de la mise en œuvre						
Action	Responsable		Date de mission de suivi	PP impliquée	Résultat de la mission de suivi	Commentaires/recommandations
Etape 7 : lancement du Suivi de la mise en œuvre de la Conclusion J=J ₀ +70	UGP-BEI (PFES)					
	CGP/UGPO					
	CGP/SAF					

Etabli par		Approuvé par	
Nom Prénom :		Nom Prénom :	
Fonction :		Fonction :	
Signature :		Signature :	


Annexe 2

Fiches de Synthèses Statistiques Semestrielles de la collecte des :

- **Litiges de réinstallation**
- **Plaintes parcellaires**
- **Plaintes pour nuisances E&S**





REPUBLIQUE TUNISIENNE



D.G.P.C. : PROJET DE MODERNISATION ROUTIERE II

Formulaire de synthèse semestrielle du traitement des litiges de Réinstallation de à /20..






Banque européenne d'investissement

COMPOSANTE : **Lot n°:...**

6	Vitesse du traitement des litiges de Réinstallation																		
6.1	Date participation réunion d'information CRTCC																		
6.2	Date de vérification de la recevabilité du litige																		
6.2	Date de la dernière réunion de conciliation																		
6.3	Date dernière séance individuelle de conciliation																		
7.	Etape d'avancement du traitement des litiges																		
	<i>a Enregistrement du litige</i>	<i>c Vérification de la recevabilité du litige</i>	<i>e Consultation des PP à la compensation</i>	<i>g Finalisation de la réponse</i>															
	<i>b Enquête</i>	<i>d Instruction en interne</i>	<i>f Médiations</i>																
8.	Types d'action de réinstallation mis en œuvre																		
	Action 1																		
	Action 2																		
	Action 3																		
	<i>a Compensation des terrains en nature par réinstallation</i>	<i>c Compensation du bâti et des mises en valeur en nature</i>	<i>e Compensation des pertes de revenu</i>																
	<i>b Indemnisation des terrains en espèces</i>	<i>d Indemnisation du bâti et des mises en valeur en espèces</i>	<i>f Compensation des pertes de qualité de vie</i>																
9.	Montant total des mesures de réinstallation (en 000 DT)																		
9.1	Montants proposés par CAPPP ou CCS ad hoc																		
9.2	Montants décidés par le CRTCC																		

Date et signature du chef du SAF




D.G.P.C. : PROJET DE MODERNISATION ROUTIERE II


Formulaire de synthèse semestrielle de la collecte des plaintes parcellaires

de à /20..


COMPOSANTE : Lot n° :....

ENTREPRISE :





REPUBLICQUE TUNISIENNE
الجمهورية التونسية
وزارة المواصلات والتخطيط والمعدات




Banque européenne d'investissement

Cf les rubriques des fiches de plainte parcellaire


1a. Numéro de la fiche																				
1b. PK concerné																				
1c. Numéro du titre foncier																				
1d. Numéro de parcelle																				

2. Mode de dépôt des plaintes parcellaires																			
<i>a Bureau</i>	<i>b Téléphone</i>				<i>c Mail-Fax</i>				<i>d Lettre</i>										

3. Objet des plaintes parcellaires																				
<i>a Limites de propriété</i>	<i>c Conflits avec d'autres ayant-droits</i>				<i>e Partage compensation propr /locataire</i>															
<i>b Identification des PAPS concernés</i>	<i>d Partage de la propriété avec associés</i>				<i>f Autre :</i>															





D.G.P.C. : PROJET DE MODERNISATION ROUTIERE II




Formulaire de synthèse semestrielle du traitement des plaintes parcellaires

de à /20..





4.	Vitesse du traitement des plaintes parcellaires																
4.1	Dates enregistrement des plaintes parcellaires																
4.2	Dates envoi avis de recevabilité																
4.2	Dates envoi de la réponse																
5.	Etape d'avancement du traitement																
	5.1 Vérification recevabilité plainte	5.4 Consultation des parties prenantes à l'inscription foncière					5.7 Finalisation de la réponse										
	5.2 Enregistrement de la plainte	5.5 Enquête															
	5.3 Instruction en interne	5.6 Médiations															
6.	Types de mesures correctives proposées																
	a Correction des limites	c Rectification de la répartition des droits entre ayants-droits															
	b Rectification de la liste des ayants-droits	d Autre mesure :															

Date et signature du chef du SAF





D.G.P.C. : PROJET DE MODERNISATION ROUTIERE II



Formulaire de synthèse semestrielle de la collecte des plaintes pour nuisances E & S

de à /20..

COMPOSANTE : **Lot n°**


ENTREPRISE :

Cf les rubriques des fiches de plaintes de nuisances de chantier


1a. Numéro de la plainte																				
1b. Zones de travaux concernées																				
<i>a Ouvrage d'art</i>	<i>c Carrière</i>	<i>e Zone d'emprunt</i>	<i>g Base-chantier</i>	<i>i Décharge provisoire</i>																
<i>b Emprise</i>	<i>d Sablière</i>	<i>f Gîte de dépôt</i>	<i>h Décharge contrôlée</i>	<i>j Autre :</i>																

2. Mode de dépôt des plaintes																			
<i>a Bureau</i>	<i>b Téléphone</i>	<i>c Mail-Fax</i>	<i>d Lettre</i>																

3. Objet des plaintes																			
<i>a Dégâts au bâti</i>	<i>e Envol de poussières</i>	<i>i Eaux de ruissellement</i>	<i>m Sécurité circulation</i>																
<i>b Dégâts aux Annexes et clôtures</i>	<i>f Vibrations</i>	<i>j Présence de déchets dangereux</i>	<i>n Pertes de clientèle</i>																
<i>c Empiètements de terrain</i>	<i>g Bruits</i>	<i>k Présence de déchets ménagers</i>	<i>o Pertes de temps</i>																
<i>d Dégâts à la végétation</i>	<i>h Odeurs</i>	<i>l Sécurité piétons</i>	<i>P Autre :</i>																





D.G.P.C. : PROJET DE MODERNISATION ROUTIERE II



Formulaire de synthèse semestrielle du traitement des plaintes pour nuisances E & S

de à /20..

4.	Durée du traitement des plaintes de nuisances E & S																
4.1	Dates d'enregistrement des plaintes																
4.2	Dates d'envoi de l'avis de recevabilité																
4.3	Dates d'envoi des réponses aux plaignants																
5.	Etape d'avancement du traitement des plaintes de nuisances E & S																
	<i>5.1 Vérification recevabilité plainte</i>						<i>5.4 Instruction en interne</i>						<i>5.7 Consultation des parties prenantes</i>				
	<i>5.2 Plainte déclarée irrecevable</i>						<i>5.5 Instruction en externe</i>						<i>5.8 Finalisation de la réponse</i>				
	<i>5.3 Enregistrement de la plainte</i>						<i>5.6 Médiations</i>						<i>5.9 Autre :</i>				
6.	Types de mesures de mitigation proposées																
	<i>a Mesure d'élimin /atténuation</i>						<i>b Mesure de compensation</i>						<i>c Mesure d'indemnisation</i>			<i>d Autre mesure</i>	
7.	Montant mesures de mitigation (en 000 DT)																

Date et signature du chef UGPO

Annexe 3

Modèle de Rapport Semestriel d'Avancement

**Les Chapitres et Paragraphes en bleu sont destinés entre autres au reporting sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)*

Sommaire

- 0 Résumé**
- 1 Lettre d'Affectation et mise à jour de l'état de vérification des Conditions Préalables (CPs) du contrat de financement**
- 2 Actualisation succincte de la description technique, y compris les modifications contractuelles**
 - 2.1 Fiche Signalétique de la composante ... en cours de travaux**
 - 2.2 Actualisation Succincte de la description technique**
- 3 Actualisation des dates d'achèvement**
- 4 Actualisation du coût (modifications contractuelles)**
- 5 Actualisation des procédures de passation des marchés**
- 6 Signalement des plaintes officielles déposées concernant la composante**
 - 6.1 Plaintes foncières concernant la libération de l'emprise de la composante**
 - 6.1.1 Enregistrement des plaintes foncières pour les trois sections
 - 6.1.2 Traitement des plaintes recevables en matière de libération de l'emprise
 - 6.2 Plaintes concernant les nuisances E&S des activités des Entreprises**
 - 6.2.1 Enregistrement des plaintes pour nuisances E&S des activités des Entreprises
 - 6.2.2 Traitement des plaintes recevables en matière nuisances E&S des activités des Entreprises
- 7 Mise en œuvre des mesures de mitigation des incidences E&S de l'EIES**
 - 7.1 Rappel des mesures d'atténuation des incidences E&S de l'EIES de la composante**
 - 7.2 Prise en compte de la GES dans les Marchés de la composante ...**
 - 7.2.1 Prise en compte de la GES dans les Marchés des Entreprises
 - 7.2.2 Prise en compte de la GES dans les Marchés des Consultants
- 8 Plan de gestion des aspects environnementaux et sociaux : preuve de la mise en œuvre et problèmes majeurs rencontrés**
 - 8.1 Constat des non-conformités dans la mise en œuvre des mesures de mitigation des incidences E&S**
 - 8.1.1 Non-conformités constatées dans la mise en œuvre des mesures de mitigation des incidences E&S déjà soulevées

8.1.2 Non-conformités constatées dans la mise en œuvre des mesures de mitigation des incidences E&S en cours

8.2 État du traitement des non-conformités dans la mise en œuvre des mesures de mitigation des incidences E&S

8.2.1 Statistiques des traitements des non-conformités E&S

8.2.2 Exemples de traitements réussis des non-conformités E&S

8.2.3 Exemples de traitements non réussis des non-conformités E&S

9 Avancement des procédures d'acquisition de terrains et de réinstallation de la composante ...

9.1 Rappel des documents d'études disponibles

9.1.1 Cadre de Politique de réinstallation (CPR)

9.1.2 Plan d'action de réinstallation (PAR)

9.2 Rappel de l'automatisation en cours des procédures de suivi de l'acquisition de terrains et de réinstallation

9.3 Besoins en acquisition permanente

9.3.1 Besoins en acquisition permanente de terrains et bâtiments à exproprier

9.3.2 Besoins en acquisition permanente de bâtiments

9.4 Suivi de l'avancement de l'expropriation

9.4.1 Suivi de l'avancement de l'acquisition permanente des terrains

9.4.2 Suivi de l'avancement de l'acquisition permanente des bâtiments

9.5 Suivi de la population affectée

9.5.1 Suivi des propriétaires et autres occupants formels affectés

9.5.2 Suivi des PAPs informelles affectées

9.5.3 Suivi des personnes et ménages vulnérables affectés

9.6 Divulgence de l'information et consultations publiques avec les PAPs

9.6.1 Tenue de réunions avec les parties prenantes à la Réinstallation

9.6.2 Tenue de réunions de groupe avec les PAPs

10 Réponse aux recommandations des audits de sécurité routière et preuve de la mise en œuvre des recommandations, des campagnes et autres mesures de sécurité routière

11 Informations sur la conformité avec la législation en matière de santé et de sécurité et sur les accidents survenus sur les chantiers

- 12 Description de mesures de gestion de trafic mises en œuvre**
- 13 Données actualisées sur la demande ou sur l'utilisation du projet, avec commentaires éventuels**
- 14 Description de tout problème notable rencontré et de tout risque important susceptible d'influer sur l'exploitation de l'aménagement**
- 15 Signalement de toute action en justice éventuellement en cours concernant le projet**