



REPUBLIQUE TUNISIENNE

MINISTERE DES TECHNOLOGIES DE LA COMMUNICATION
ET DE L'ECONOMIE NUMERIQUE

GOVTECH : TRANSFORMATION DIGITALE POUR LES
SERVICES PUBLICS ORIENTÉS USAGERS

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Version provisoire
08 Mai 2019

Sommaire
Plan de mobilisation des parties prenantes

TABLE DES MATIERES

1.	Introduction.....	4
2.	Résumé des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes.....	4
3.	Identification et analyse des parties prenantes.....	6
3.1.	acteurs impliqués dans la mise en œuvre du projet.....	6
3.2.	Parties affectées	7
3.3.	Autres parties concernées.....	7
3.4.	Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables	8
4.	Programme de mobilisation des parties prenantes	9
4.1.	Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes	9
4.2.	Stratégie proposée pour la diffusion des informations	9
4.3.	Stratégie proposée pour les consultations.....	11
4.4.	Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables.....	12
4.5.	Calendriers.....	12
4.6.	Examen de commentaires.....	13
5.	Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes	13
6.	Mécanisme de gestion des plaintes	15
6.1.	Description générale	15
6.2.	Caractéristiques du mécanisme.....	15
6.3.	Types de plaintes et conflits à traiter.....	16
6.3.1.	Compensation	16
6.3.2.	Autres thématiques susceptibles de générer des plaintes	16
6.4.	procédure de traitement des plaintes	16
7.	Suivi et établissements de rapports	18
8.	Annexes.....	19
8.1.	Annexe 1 : Formulaire de Plainte.....	19
8.2.	Annexe 2 : Registre des plaintes.....	20
8.3.	Annexe 3 : Synthèse trimestriel du traitement des plaintes.....	21

Liste des tableaux

Tableau 1 : Consultations des parties prenantes	5
Tableau 2 Liste et rôles des autres parties concernées du projet	7
Tableau 3 : Stratégie de diffusion des informations	10
Tableau 4 Techniques d'engagement des parties prenantes proposés par le projet.....	11
Tableau 5: Calendrier de mise en œuvre du PMPP.....	12
Tableau 6: Schéma de mise en œuvre du PMPP	14

Liste des figures

Figure 1 Processus de gestion des plaintes	18
--	----

1. INTRODUCTION

La modernisation et la numérisation du secteur public constituent un levier de la transformation de la prestation des services publics et du contrat social. Cette opération mettra en œuvre une approche Govtech en matière de protection sociale et d'éducation avec l'objectif du développement du projet : « améliorer l'accès équitable, la qualité, et la redevabilité de certains services de protection sociale et d'éducation ».

Pour atteindre ces objectifs, le projet est divisé en trois volets qui se renforcent mutuellement :

- **La composante 1** est axée sur la simplification et la numérisation des principaux processus administratifs et l'introduction de services et solutions numériques et institutionnels faciles à utiliser pour améliorer l'accès et l'expérience des utilisateurs et réduire la fracture numérique.
- **La composante 2** complète la composante 1 en renforçant les capacités du secteur public pour une prestation de services plus rapide et mieux adaptée. Pour ce faire, elle renforce l'identification des utilisateurs, améliore l'engagement des citoyens, implémente la gestion du changement et encourage davantage l'adoption de réformes critiques.
- **La composante 3** permet en outre d'améliorer l'accès, la qualité et la responsabilité des services sélectionnés en répondant aux besoins de connectivité - un pilier des services les plus performants - dans les établissements des prestataires de services ciblés dans le secteur de l'éducation et de la protection sociale.

La stratégie de mobilisation des parties prenantes est un mécanisme d'engagement à court, moyen et long terme. Toute activité du projet sera conçue comme une opportunité de renforcer les relations entre les parties prenantes déjà engagées, d'en mobiliser de nouvelles et d'obtenir un appui et des engagements plus larges. Cette stratégie se concrétise par un plan de mobilisation des parties prenantes et qui constitue l'engagement pris par le projet vis-à-vis des parties prenantes du Projet et la Banque Mondiale en matière de consultations et d'information.

2. RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Des consultations des parties prenantes concernées ont été lancées et ont permis de confirmer les options et d'aider à l'orientation de l'approche pour la mise en œuvre. La consultation a été établie grâce à des réunions et des visites :

- Des réunions avec les différents acteurs concernés par le projet (Ministère des technologies de communication et de l'économie numérique, Ministère de l'éducation, Ministère des affaires sociales) ;
- Des visites des magasins de stockages de matériels aux seins des ministères de l'éducation et des affaires sociales pour analyser la chaîne de contrôle et de gestion des biens qui seront acquis dans le cadre du projet.

Tableau 1 : Consultations des parties prenantes

Localité	Type et lieu de réunion	Date	Point discutés
Tunis	Ministère des Technologies de communication et de l'économie numérique	08/03/2019	<ul style="list-style-type: none"> • Introduction sur les instruments de sauvegardes • Les types d'activités et le rôle du MTCEN dans le projet • Les difficultés pour définir le périmètre de projet • L'évaluation des impacts de projet et mettre l'accent sur les volets environnementaux et sociaux • Les anciennes expériences du MTCEN avec les bailleurs de fond : Tunisie digitale 2020 avec BAD • Projet en cours 'zone blanche' qui se termine en 2019 qui couvre les zones frontalières (au moins le 3G) . • Programme national des Smart cities (PNS)
Tunis	Ministère de l'Education	08/03/2019	<ul style="list-style-type: none"> • Les composantes du projet, les risques et les avantages sociaux du projet • Présenter le CGES et le CPR et leur contexte • technologies de connectivité : au premier lieu le câblage/ 2ème lieu le 4G / 3ème lieu par satellite <i>Câble : téléphonique ADSL / si non la fibre optique</i> • Restreindre l'intervention sur certaines régions pour réduire cette enveloppe. Choisir les TOP 5 qui possèdent le taux le plus élevé de besoins • 1ère année on peut commencer par le LAN en vérifiant la sécurité et l'étanchéité
Tunis	Ministère des affaires sociales	08/03/2019	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation des composantes du projet, des risques et les avantages du projet afin de déterminer les mesures possibles • Introduction des CGES et CPR et le but des consultations publiques • projet AMEN et sa relation avec GOVTECH • Les applications élaborées par le CNI comme mankoulet, insaf, Makhzoun ...
Tunis	Visite du lieu de stockage du matériel informatique du Ministère des affaires sociale	14/03/2019	<ul style="list-style-type: none"> • But de la visite : Discuter le processus du ministère des affaires sociales dans la gestion des biens et équipements (essentiellement les équipements obsolètes) • Le contrôle de l'entrée du matériel par l'application mankoulet

			<ul style="list-style-type: none"> • Processus établi • Analyses et non conformités
Tunis	Visite du lieu de stockage de matériel du Ministère de l'Education	15/03/2019	<ul style="list-style-type: none"> • But de la visite : Discuter le processus du ministère des affaires sociales dans la gestion des biens et équipements (essentiellement les équipements obsolètes) • Le contrôle de l'entrée du matériel par l'application mankoulet • Processus établi Analyses et non conformités
Tunis	DGTC (MTCEN)	25/03/2019	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation des cadres en cours de préparation • Stratégie de passation de marché • Présentation des composantes de projet • Processus de choix des opérateurs et de validation/permis avant exécution des travaux
Tunis	MTCEN	4 avril 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation publique du projet Govtech, tenue au MTCEN (voir compte-rendu en annexe).

3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

Tous les individus, groupes ou communautés consultés ou informés par le projet sont considérés comme des parties prenantes qui peuvent être affectées ou juste concernées.

Cette liste peut contenir aussi des autorités publiques, des organisations locales et des entreprises, de même que des représentants du monde politique, des syndicats, des universitaires, des groupes religieux, des organismes publics nationaux chargés des questions environnementales et sociales, et la presse.

Divers bénéficiaires et parties sont directement touchées par le projet (PAP), y compris les groupes défavorisés et vulnérables. Ces groupes ont été identifiés comme les femmes rurales à faible revenu, les ménages à faible revenu, les jeunes hommes au chômage, les analphabètes, les handicapés et les personnes âgées, les ménages des régions en retard de développement.

3.1. ACTEURS IMPLIQUES DANS LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET

Le Ministère des Technologies de la Communication et de l'Economie Numérique (MTCEN) est désigné le point focal du projet. Il abritera la cellule de mise en œuvre du projet et sera le carrefour des consultations à entreprendre pour la planification, la mise en œuvre et le suivi du projet. Les Ministères de l'Education, des Affaires Sociales et de la Fonction Publique, sont considérées, à la fois, des parties prenantes bénéficiaires et impliquées dans la mise en œuvre du projet.

3.2. PARTIES AFFECTEES

Les parties affectées sont les parties susceptibles d'être impactées par le projet directement ou indirectement, positivement ou négativement.

Dans ce projet les parties touchées sont :

- Le Ministère de l'Éducation et ses directions régionales bénéficiaires du projet ;
- Le Ministère des Affaires Sociales et ses directions régionales bénéficiaires du projet ;
- Le Ministère de la Fonction Publique et ses directions régionales bénéficiaires du projet ;
- Les Personnes physiquement déplacées, bien que très peu probable selon les activités du projet et que le projet doit éviter au maximum ;
- Personnes économiquement déplacées : les personnes qui perdront leurs sources de revenus d'une façon temporaire ou permanente ;
- Le voisinage immédiat du projet qui peut être affecté positivement ou négativement par le projet.

3.3. AUTRES PARTIES CONCERNEES

Les autres parties concernées sont les autres acteurs qui pourraient être intéressés par le projet à cause de son emplacement ou en raison du secteur ou des acteurs participants au projet :

Tableau 2 Liste et rôles des autres parties concernées du projet

Acteur	Rôle dans le projet
Ministère du développement, de l'investissement et de la coopération internat	assure la coordination des projets financés par les bailleurs de fonds
Ministère de l'agriculture, de la pêche et des ressources halieutiques	doit être consulté dans les cas de pertes de terres agricoles ou de cultures
Ministère des affaires locales et de l'environnement (y compris les municipalités)	<ul style="list-style-type: none">- Assure le contrôle et les inspections nécessaires aux autorisations et à la protection de l'environnement- Fournit les autorisations nécessaires:<ul style="list-style-type: none">▪ les autorisations de construction, de location des terrasses, etc. (les municipalités)▪ les autorisations environnementales si applicables¹

¹ Les projets de télécommunication ne sont pas soumis à EIE ou cahier des charges selon la réglementation tunisienne mais en cas de proximité de zone à sensibilité environnementale, culturelle ou sociale particulière, le Ministère de l'environnement peut demander à avoir son avis.

Ministère de la santé publique	Assure le contrôle et les autorisations nécessaires quand à la santé publique et les risques d'exposition aux champs électromagnétiques
Ministère des Domaines de l'Etat	Doit être consulté en cas de travaux/perte/des domaines de l'état
Les concessionnaires d'infrastructures communes (SONEDE, STEG, ONAS, Ministère de l'Equipement, etc.)	Doivent être consultés en cas de proximité ou de risque de conflit/interférence avec des réseaux existants
ONG d'intérêt environnemental ou social, santé-sécurité, développement local, femmes, etc.	Leur consultation/participation conduit à l'acceptation du projet et son adaptation aux besoins réels et spécifiques/
Presse et Autres medias	Assurent l'information et la transparence envers la population affectée et bénéficiaire, en phase de travaux, de mise en œuvre et d'entretien.

3.4. INDIVIDUS OU GROUPES DEFAVORISES OU VULNERABLES

Les personnes considérées vulnérables devront bénéficier d'une attention particulière et d'une assistance technique selon les normes environnementales et sociales de la Banque Mondiale.

Ces personnes peuvent être dans classées dans une ou plusieurs catégories suivantes :

- les femmes chefs de ménage,
- les handicapés,
- les personnes âgées vivant seules,
- les personnes atteintes de maladies chroniques,
- les familles sans soutien,
- les diplômés en chômage,
- les personnes sans formation en chômage,
- ainsi que toute autre personne qui sera considérée comme vulnérable par les futures études et enquêtes environnementales et socio-économiques.

4. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

4.1. OBJECTIFS ET CALENDRIER DU PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Le Projet se conformera aux principes suivants dans la conception et la mise en œuvre de ses actions d'information et de consultation :

- Participation libre, informée (information pertinente mise à disposition avant ou pendant la consultation) ;
- Concevoir l'engagement comme un dialogue sur l'ensemble du cycle du projet (conception, construction, exploitation, entretien, réhabilitation) ;
- Respect des prescriptions de la législation tunisienne en matière de consultation et d'information publique ;
- Respect des standards internationaux, en particulier la norme environnementale et sociale N°10 de la Banque Mondiale relative à la mobilisation des parties prenantes et information ;
- Inclusion de l'ensemble des parties prenantes identifiées et appliquer les principes de non-discrimination et de transparence ;
- Inclusion des groupes susceptibles d'être marginalisés du fait du genre, de la pauvreté, de leur profil éducatif et d'autres éléments de marginalité sociale, en leur assurant un accès équitable à l'information et la possibilité de faire connaître leurs opinions et préoccupations,
- Prise en compte effective des contributions, doléances et préoccupations issues des parties prenantes dans les décisions relatives au Projet ;
- Gérer les plaintes et y répondre de manière rapide, équilibrée, et efficace.

4.2. STRATEGIE PROPOSEE POUR LA DIFFUSION DES INFORMATIONS

Le Projet peut recourir à plusieurs outils et méthodes de diffusion de l'information pour informer ou répondre aux préoccupations des populations et les acteurs du projet. Ces outils comprennent le site web du MTCEN et les autres ministères bénéficiaires (Ministère de l'éducation, ministère des affaires sociales, ministère de la fonction publique), les réseaux sociaux (une page Facebook du projet et/ou un compte Twitter du projet), les réunions de consultations, les dépliants du projets, etc.

La stratégie proposée pour diffuser les informations du projet repose sur les actions suivantes résumées dans le tableau qui suit :

Tableau 3 : Stratégie de diffusion des informations

Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
CGES CPR PMPP PGES spécifiques des lots PAR abrégé des lots spécifiques Plan HSE des chantiers du projet PEES Les mises à jour des documents	Site MTCEN Site du Min. de l'éducation Site du Ministère des affaires sociales Site du Ministère de la fonction publique Site Banque Mondiale Les réunions individuelles et formelles Les dépliants du projet Information des débuts de chantier par radios et presse locales Les réseaux sociaux Rapports annuels d'avancement du projet	Partager les documents cadres (CGES et CPR) sur le site du MTCEN avant approbation du projet par la Banque Mondiale Partager le PMPP sur le site du MTCEN avant l'approbation du projet Partager les PGES et les PAR abrégé spécifiques avant commencement des travaux Partager les dépliants du projet dès que possible pour informer la population du projet Partager les informations et le planning actualisé de réalisation du projet à 'échelle locale	Les acteurs du projet : <ul style="list-style-type: none">• les ministères,• les municipalités,• les personnes affectées par le projet• les ONGs et représentants de la population	Expert en communication de l'UGP Expert E&S de l'UGP BRC du MTCEN Les points focaux des Ministères de l'éducation, des affaires sociales et de la fonction publique

4.3. STRATEGIE PROPOSEE POUR LES CONSULTATIONS

Diverses techniques d'engagement sont utilisées pour établir des relations avec les parties prenantes, rassembler des informations auprès des parties prenantes, consulter les parties prenantes et diffuser les informations relatives au projet aux parties prenantes.

Tableau 4 Techniques d'engagement des parties prenantes proposés par le projet

Technique d'engagement	Application appropriée de la technique
Correspondances (téléphone, Emails)	Distribuer des informations aux fonctionnaires, aux ONG, aux administrations locales et aux organisations / agences Inviter les parties prenantes aux réunions et au suivi
Réunions individuelles	Recherche d'opinions Permettre aux parties prenantes de parler librement de questions sensibles Construire des relations personnelles Enregistrer des réunions
Réunions formelles	Présenter les informations du projet à un groupe de parties prenantes Autoriser le groupe à commenter - opinions et points de vue Construire une relation impersonnelle avec les parties prenantes de haut niveau Diffuser des informations techniques Enregistrer des réunions Partager les résultats du projet avec d'autres unités d'exécution/parties prenantes pour assurer l'effet d'entraînement
Réunions publiques	Présenter les informations du projet à un grand groupe de parties prenantes, en particulier les communautés Permettre au groupe de donner son point de vue et ses opinions Construire des relations avec les communautés, en particulier celles touchées Distribuer des informations non techniques Facilitez les réunions avec des présentations, des présentations PowerPoint, des affiches, etc. Enregistrez des discussions, des commentaires et des questions. Partager les résultats du projet avec d'autres unités d'exécution/parties prenantes pour assurer l'effet d'entraînement
Réunions du groupe de discussion	Présenter les informations du projet à un groupe de parties prenantes Permettre aux parties prenantes de donner leur avis sur des informations de base ciblées Construire des relations avec les communautés Enregistrer les réponses

Site Web du MTCEN et des Ministères bénéficiaires (MAS, Min Education, Min. de la fonction publique)	Présenter des informations sur le projet et les mises à jour de l'avancement Divulguer les CGES, CPR, PGES, PAR et autres documents de projet pertinents.
Dépliant du projet	Brève information sur le projet pour fournir une mise à jour régulière Informations de projet spécifiques au site.

4.4. STRATEGIE PROPOSEE POUR LA PRISE EN COMPTE DES POINTS DE VUE DES GROUPES VULNERABLES

La participation effective de tous les parties prenantes est difficile à obtenir, et dans la pratique, les vulnérables, les jeunes, ou les femmes peuvent éprouver des difficultés à se faire entendre.

L'UGP doit considérer la mise en place d'un organisme (ONG par exemple) de médiation et d'assistance aux personnes vulnérables qui participera à la gestion des plaintes (médiation et résolution des cas complexes) et à la consultation menée spécifiquement en faveur des groupes vulnérables.

Le processus de consultation doit être informatif et éclairé permettant ainsi de considérer les besoins spécifiques des groupes défavorisés ou vulnérables et qui donne lieu à des échanges de vues et d'informations plus approfondis.

4.5. CALENDRIERS

Le calendrier du plan de mobilisation et des consultations sera mis à jour au fur et à mesure de l'avancement de la mise en place du projet. Ce plan annonce un processus, dynamique durant toutes les phases du projet : préparation, construction, exploitation, entretien, réhabilitation.

Tableau 5: Calendrier de mise en œuvre du PMPP

	Préparation des CGES/CPR/PMPP	Publication des CGES/CPR/PMPP	Dépliants du projet /site du projet	Réunions et focus groupes	Réunions publiques et formelles
Préparation du projet					
Évaluation du projet					
Année 1					
Année 2					
Année 3					
Année 4					
Année 5					

4.6. EXAMEN DE COMMENTAIRES

Mobiliser les parties touchées par le projet et les autres parties concernées pendant toute la durée de vie du projet, et leur fournir des informations d'une manière qui tient compte de la nature de leurs intérêts et des risques et effets environnementaux et sociaux potentiels du projet. En s'appuyant sur les voies de communication et de dialogue déjà établies avec les parties prenantes, le projet sollicitera ainsi les réactions des parties prenantes sur la performance environnementale et sociale du projet et sur la mise en œuvre des mesures d'atténuation et de compensation proposées par le PGES et le PAR.

Lorsque des changements importants apportés au projet génèrent des risques et effets supplémentaires, particulièrement pour les parties touchées par le projet, le projet assurera l'information des parties prenantes et les consultera sur les mesures d'atténuation correspondantes. Si le PMPP est appelé à être modifié ou mis à jour, la nouvelle version sera publiée sur le site du MTCEN.

5. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

La composition et les missions du personnel de gestion et d'exécution du plan d'engagement des parties prenantes sont présentées dans le tableau ci-dessous :

Tableau 6: Schéma de mise en œuvre du PMPP

Mission	Responsable	Structure
Conduite des activités de mobilisation des parties prenantes (Assurer la préparation et la tenue des réunions de consultation, réunions face-à-face, focus groups, l'enregistrement du processus de mobilisation des parties prenantes)	Expert E&S de l'UGP Points focaux des Ministères de l'Education, des Affaires sociales et de la Fonction Publique	UGP au sein du MTCEN Ministères de l'Education, des Affaires sociales et de la Fonction Publique
Préparation et mise en œuvre la stratégie de communication interne et externe du projet	Expert en communication	UGP
Réception des réclamations et transmission à l'UGP	BRC (réclamations directes ou acheminées via d'autres sources)	MTCEN
Traitement des plaintes	Expert E&S Expert en communication Les points focaux E&S des autres ministères (chacun en ce qui le concerne)	UGP
Enregistrement du processus (base de données, registre des plaintes, registre des consultations, rapports du projet)	Expert E&S Expert communication	UGP
Suivi de la mise en oeuvre du plan de mobilisation des parties prenantes	Responsable de l'UGP	MTCEN

Le budget à louer pour la mise en œuvre du PMPP fera partie du budget global de mise en œuvre du projet

6. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

6.1. DESCRIPTION GENERALE

Conformément aux standards internationaux et à la NES10 de la Banque Mondiale, le mécanisme de gestion des plaintes doit être mis en place par l'UGP pour permettre à toutes les parties prenantes, et en particulier celles qui sont affectées par le Projet, de fournir leur appréciation des propositions du Projet, de canaliser leurs préoccupations, et ainsi d'accéder à des informations ou de rechercher un recours ou une résolution. Ce mécanisme doit être efficace, accessible, prévisible, équitable, transparent, compatibles avec les droits humains, basé sur l'engagement et le dialogue, et permettre à toutes les parties concernées, y compris le promoteur du Projet, de tirer des enseignements. Son domaine concerne l'ensemble de l'opération, à l'exception des relations humaines qui relèvent d'un mécanisme de gestion des plaintes spécifique.

Il existe deux principaux mécanismes de règlement des griefs dans le cadre de l'exécution du plan d'engagement des parties prenantes : le règlement à l'amiable et le règlement par voie judiciaire.

L'option privilégiée pour le règlement des différents cas de plaintes et de doléances enregistrées et ceux qui peuvent subvenir dans le cadre du projet, est le traitement à l'amiable.

6.2. CARACTERISTIQUES DU MECANISME

Le mécanisme de gestion des plaintes mis en œuvre doit respecter certaines exigences afin d'être respectueux des droits de l'homme et conforme aux exigences de la BM. Il doit notamment être :

- **Rapide** : le traitement d'une plainte doit être fait dans un délai raisonnable. Le temps de réponse à une plainte doit être aussi court que possible (moins d'un mois).
- **Accessible** : le mécanisme doit être accessible facilement à toutes les personnes affectées par le projet (proche de la zone du projet, disponible chaque jour ouvrable de la semaine, etc.).
- **Culturellement adapté** : le mécanisme doit tenir compte des particularismes locaux (langue parlée, niveau d'alphabétisation, etc.).
- **Gratuit** : l'accès au mécanisme ne doit pas induire de dépenses exagérées (par exemple pour le transport vers le lieu de soumission de la plainte).
- **Anonyme** : l'identité des plaignants doit être préservée dans toutes les circonstances.
- **Permettant un recours juridique** : une personne qui a soumis une plainte auprès de l'entreprise doit pouvoir malgré tout recourir aux tribunaux

6.3. TYPES DE PLAINTES ET CONFLITS A TRAITER

6.3.1. COMPENSATION

Plusieurs types de conflits peuvent surgir en cas de réinstallation :

- erreurs dans l'identification des PAP et l'évaluation des biens ;
- désaccord sur des limites de parcelles ;
- conflit sur la propriété d'un bien ;
- désaccord sur l'évaluation d'une parcelle ou d'un autre bien ;
- successions, divorces, et autres problèmes familiaux, ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille, sur la propriété, ou sur les parts, d'un bien donné;
- désaccord sur les mesures de réinstallation;
- conflit sur la propriété d'une activité économique (propriétaire du fonds et exploitant différents, donc conflits sur le partage de l'indemnisation).

6.3.2. AUTRES THEMATIQUES SUSCEPTIBLES DE GENERER DES PLAINTES

D'autres plaintes peuvent survenir durant les phases de construction et d'exploitation en liaison avec des questions environnementales ou sociales, par exemple les suivantes :

- Poussière générée par certaines activités de construction, et dommages associés sur des cultures ;
- nuisances de chantier (bruit, poussière, vibrations) ;
- Emploi et social :
- Afflux de migrants attirés par les perspectives d'emploi et dérangement des communautés originelles ;
- Problèmes de recrutement, allégations de pratiques discriminatoires lors des recrutements de main d'œuvre ;
- Perception que de nombreux non-locaux sont employés au détriment des locaux ;
- Problèmes de relation entre travailleurs et locaux
- Risques sur la santé humaine (ondes électromagnétiques, personnes fragiles, etc.)
- Demande de bénéficier du projet (écoles non desservies, etc...)

6.4. PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La procédure de traitement des plaintes permet à toutes les personnes affectées d'adresser une plainte :

- auprès du x;
- auprès de la collectivité locale (municipalité) chez qui un cahier pour l'enregistrement des plaintes éventuelles sera déposé ;
- auprès de l'opérateur ou de l'entreprise qui exécute les travaux ;
- auprès du Gouvernorat;

- auprès du Bureau de relation avec le citoyen du MTCEN ; Le Bureau des Relations avec le Citoyen (BRC) du MTCEN : ce bureau est basé à Tunis et les coordonnées téléphoniques et e-mail sont disponibles sur le site internet du MTCEN : <https://www.mtcen.gov.tn/>. Un numéro de services est mis à disposition du grand public 0021670244666
- auprès de la Justice, si le litige n'est pas tranché à l'amiable.

Les plaintes dressées par les personnes affectées peuvent être sous forme de doléances verbales, écrites, mails et courriers aux différents niveaux de gestion des plaintes. L'UGP doit mettre en place un système de réception et de gestion des plaintes. Le plaignant doit recevoir la confirmation de la réception de la plainte et un délai de résolution. La procédure de règlement doit privilégier le mode de résolution à l'amiable. Le recours aux cours et tribunaux sera en dernier recours.

Un registre de doléances sera tenu par l'UGP. Le registre sera ouvert dès le lancement des activités de recensement dans une zone donnée. La population sera informée via les systèmes locaux et régionaux (affichage aux Municipalités par exemple). Sur cette base, les plaignants devront formuler et déposer leurs plaintes auprès du projet. La plainte sera dûment enregistrée dans un cahier spécialement ouvert à cet effet.

Le BRC et le spécialiste de communication en charge de la gestion des plaintes mettront en place un système de suivi et d'archivage des réclamations permettant d'en assurer le suivi jusqu'à la résolution finale du litige. Le registre contiendra les dates d'enregistrement des réclamations, le numéro des réclamations, les dates de résolution des réclamations et l'instance à laquelle les réclamations auront été résolues.

Le mécanisme de gestion des plaintes se base sur :

- (i) *une Fiche de plainte* standard qui est rempli par l'UGP ou le plaignant ;
- (ii) une base de données au niveau de chaque sous-projet ;
- (iii) La sensibilisation du public au sujet des procédures de soumission des plaintes ;
- (iv) Le traitement de toute doléance et réclamation.

Cependant, si la nature de la plainte sort du cadre des prérogatives de l'UGP et de ses limites d'intervention, la réclamation sera transmise à la Direction des Affaires Juridiques qui la traitera de manière appropriée. ;

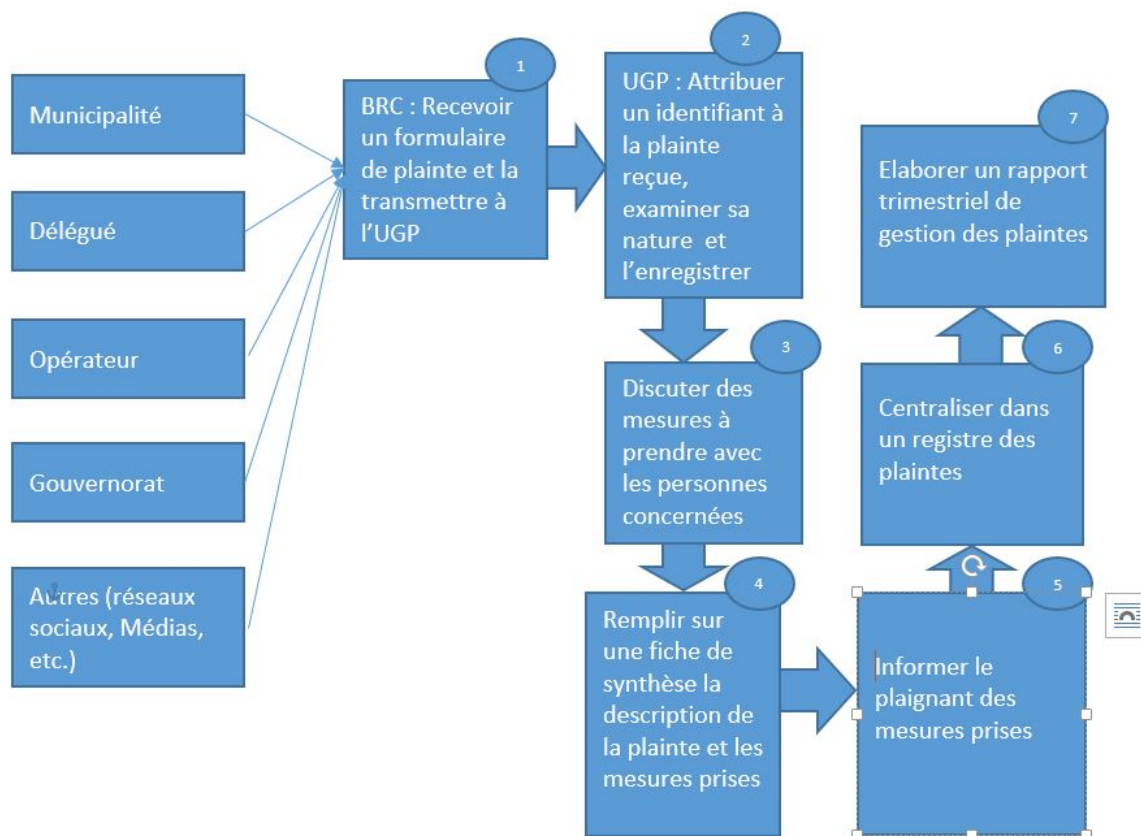


Figure 1 Processus de gestion des plaintes

7. SUIVI ET ETABLISSEMENTS DE RAPPORTS

Toutes les réunions et autres activités de consultation feront l'objet de comptes rendus, qui seront conservés par le Projet et pourront être mises à la disposition de tierces parties pour audit ou autre.

Dans la mise en œuvre du plan d'engagement des parties prenantes du projet, les résultats des activités d'engagement feront l'objet de production d'un rapport annuel. Ce rapport sera diffusé à la Banque Mondiale et aux autres parties prenantes du projet à travers leurs représentants à l'UGP.

8.2. ANNEXE 2 : REGISTRE DES PLAINTES

Informations sur la plainte						Suivi du traitement de la plainte				
No. de plainte	Nom et contact du réclamant	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type de projet et emplacement	Source de financement	Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Plainte résolue (oui / non) et date	Retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date

8.3. ANNEXE 3 : SYNTHÈSE TRIMESTRIEL DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période :	
Résumé synthétique du type de plaintes :	
Nombre de plaintes traitées dans un délai de xx jours (explications) :	
Nombre de plaintes non-traitées dans un délai xx jours (explications) :	