



Plan d'engagement des parties prenantes pour la tranche Bardo

Projet Réseau Ferroviaire Rapide de Tunis

Version finale
07 Août 2024



Table of Contents

1.0	Introduction	6
1.1.	Contexte du PEPP	6
1.2.	Principe et objectifs du PEPP du Bardo	6
1.2.1	Principe	6
1.2.2	Objectif	6
2.0	Cadre législatif et réglementaire	7
2.1	Exigences réglementaires nationales	7
2.2	Normes sociales et environnementales de la Banque Européenne d'Investissement	7
3.0	Description du projet	8
3.1	Objectifs du projet.....	8
3.2	Situation actuelle.....	8
3.3	Zone d'intervention du projet.....	9
3.3.1	Composantes du Projet.....	9
3.3.2	Environnement humain et socio-économique.....	10
3.3.3	Le cadre urbain	12
4.0	Risque et impacts environnementaux et sociaux du projet	13
4.1	Impacts environnementaux et sociaux.....	13
4.2	Nature des risques.....	16
4.3	Criticité des risques	16
5.0	Identification des parties prenantes	17
5.1	Objectif.....	17
5.2	Catégories de parties prenantes	18
5.2.1	Parties prenantes affectées	18
	La liste des PP relative à ces catégories est incluse dans le tableau 3.....	18
5.2.2	Parties prenantes intéressées.....	18
	La liste des PP relative à ces catégories est incluse dans le tableau 3	19
5.2.3	Groupes vulnérables	19
6.0	Analyse des parties prenantes	20
6.1	Méthodologie d'analyse.....	20
7.0	Consultation publique et divulgation des informations	Error! Bookmark not defined.
7.1	Consultation publique	Error! Bookmark not defined.
7.1.1	Principe de la démarche.....	Error! Bookmark not defined.
7.1.2	Processus de consultation des parties prenantes.....	Error! Bookmark not defined.

7.1.3	Outils et méthodes de consultation	27
7.2	Divulgateion des informations.....	27
7.2.1	Approche proposée	27
7.2.2	Outils et méthodes de diffusion des informations	28
7.2.3	Divulgateion continue de l'information aux communautés affectées	28
7.3	Suivi, ressources et responsabilités	28
8.0	Programme d'engagement des parties prenantes	29
8.1	Activités d'engagement des parties prenantes.....	29
8.2	Méthodes d'engagement des parties prenantes	31
9.0	Mécanisme de gestion des plaintes	36

Plan d'engagement des parties prenantes pour la tranche Bardo

Projet Réseau Ferroviaire Rapide de Tunis

Version finale
07 août 2024

Liste des abréviations

Sigle et abréviation	Définition
AFD	L'Agence française de développement
BEI	La Banque européenne d'investissement
BF	Bailleurs de fonds
CNAM	Caisse nationale d'assurance maladie
CNSS	Caisse nationale de sécurité sociale
KFW	La Banque allemande de reconstruction
ONAS	Office nationale d'assainissement
ONG	Organisation non gouvernementale
OTC	Office de la topographie et du cadastre
PAPs	Personnes affectées par le projet
PEPP	Plan d'engagement des parties prenantes
RFR	Réseau ferroviaire rapide de Tunis
RGPH	Recensement générale de la population et de l'habitat
RNMC	Route nationale
SNCFT	Société nationale des chemins de fer de Tunisiens
SONEDE	Société nationale d'exploitation et de distribution de l'eau
SRFR	Société de réseau ferroviaire rapide de Tunis
STEG	Société tunisienne d'électricité et du gaz
TO	Date d'approbation par SRFR et les instances gouvernementales concernées de la conception de la solution définitive concernant le passage de RFR dans la zone du Bardo.
TRANSTU	Société des transports de Tunis
TT	Tunisie télécom
UE	Union européenne

1.0 Introduction

1.1. Contexte du PEPP

Le conseil municipal du Bardo a décidé, à l'unanimité, le 9 mars 2019, l'arrêt des travaux du projet RFR, provisoirement au niveau de la partie qui passe par le Bardo. Les conseillers ont tout de même assuré que les membres du conseil ne sont pas contre ce projet national mais rejettent l'idée de voir leur ville coupée en deux. De ce fait les travaux du projet RFR sont restés à l'arrêt au niveau du tronçon du Bardo jusqu'à la fin de l'année 2023. En effet, le 29 décembre 2023, et suite à la plainte de la SRFR déposée contre la Municipalité du Bardo, le tribunal administratif a annulé la décision d'arrêt des travaux.

Ce plan reflète l'importance de l'engagement des parties prenantes dans la définition et la réalisation du projet. Les activités d'engagement concerneront la communication et le partage de l'information avec les parties prenantes. SRFR avec l'assistance de la BEI a initié ce Plan d'engagement des parties prenantes spécifique à la section Bardo de la ligne D. Le retour à la solution initiale s'est avéré le plus opportun tout en intégrant une solution provisoire (passage dégradé) permettant la mise en exploitation de la Ligne D le plus rapidement possible.

Ce plan d'engagement spécifique à la section Bardo garantira la préparation et la mise en œuvre de cette section en conformité avec les normes des bailleurs de fonds en matière d'engagement des parties prenantes. Il s'inspire largement aussi des trois plans sociaux préparés pour le projet (communication, coordination et de mise en œuvre de la réinstallation).

1.2. Principe et objectifs du PEPP du Bardo

1.2.1 Principe

Les principes qui seront utilisés par la SRFR dans la conception des mesures et procédures qui sous-tendent l'engagement des parties prenantes découlent des exigences nationales et de celles du Cadre Environnemental et Social de la Banque européenne d'investissement. Ils sont les suivants :

- L'engagement visera à fournir aux parties prenantes directement touchées par le projet, dont les communautés locales, et aux parties prenantes intéressées, l'accès à des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles, culturellement appropriées et sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation.
- La participation des parties prenantes comprendra : l'identification et l'analyse des parties prenantes ; la planification de l'engagement des parties prenantes ; la divulgation de l'information la participation ; le mécanisme de gestion des plaintes et les rapports continus aux parties prenantes concernées.

1.2.2 Objectif

Ce Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP), préparé pour le tronçon de Bardo du RFR – ligne D décrit les processus d'information, la divulgation d'information entreprise à ce jour, ainsi que l'engagement prévu pour les prochaines phases du projet. Il est préparé conformément à la réglementation Tunisienne et aux standards de la BEI.

Le PEPP pour le tronçon de Bardo est un outil de gestion du dialogue entre le projet et ses parties prenantes et vise à assurer au projet, durant tout son cycle de vie, des liens de collaboration et bon voisinage avec les communautés qu'il affecte et un engagement actif des autres parties qu'il concerne à un titre ou un autre.

Plus spécifiquement, ce Plan vise à :

- Identifier systématiquement et exhaustivement toutes les parties prenantes affectées par le projet, concernées par le projet ou susceptibles d'avoir une influence sur le projet ;
- établir et maintenir un dialogue constructif entre le projet et ses parties prenantes lors des étapes restantes de son cycle de vie en prenant appui, et en tirant les leçons des activités d'information conduites jusqu'à maintenant ;

- gérer la réinstallation et le rétablissement des moyens de subsistance des personnes affectées ;
- concevoir et planifier la mise en œuvre des activités d'information du projet avec ses parties prenantes de manière appropriée, efficace et accessible ;
- Identifier les groupes vulnérables particulièrement les personnes vivants avec un handicap pour les informer des dispositions prises pour faciliter leur mobilité et/ou leur accès aux services du RFR
- partager l'information et dialoguer sur le Projet, ses impacts et ses bénéfices pour créer et maintenir un climat de confiance entre les parties prenantes et le Projet ;
- guider la conception et la mise en œuvre du Projet et diminuer les risques techniques, sociaux et budgétaires ;
- identifier les impacts sur les activités économiques notamment les petits commerces au niveau local et proposer les mesures d'accompagnement prévues en conséquences
- assurer un processus transparent, ouvert, accessible, inclusif et juste, dans un esprit de confiance et de respect, sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation et sans frais de participation ;
- mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes qui permette l'expression et le traitement des doléances et plaintes des personnes affectées.

2.0 Cadre législatif et réglementaire

L'objectif de ce chapitre est de donner un aperçu des exigences réglementaires applicables au projet RFR - Tronçon Bardo.

2.1 Exigences réglementaires nationales

En Tunisie, la consultation publique dans le cadre des études d'impact environnemental (EIE) est régie par un cadre réglementaire précis. La loi n° 96-41 du 10 juin 1996 constitue le cadre principal pour la protection de l'environnement en Tunisie et stipule que tout projet susceptible d'avoir un impact significatif sur l'environnement doit faire l'objet d'une étude d'impact environnemental. Aussi, le décret n° 97-95 du 9 janvier 1997 fixe les modalités d'application de la loi de 1996, y compris les procédures d'EIE et les exigences relatives à la consultation publique. La consultation publique en Tunisie est donc une étape cruciale dans le processus d'évaluation environnementale, permettant aux citoyens et aux parties prenantes d'influencer les décisions qui pourraient affecter l'environnement. Le cadre réglementaire vise à garantir la transparence, l'inclusivité et la prise en compte des préoccupations du public.

Considérant que l'étude d'impact environnemental du Projet RFR (y compris la section du Bardo) avait couvert les exigences en matière de consultation publique, à ce stade du processus alors il n'y a plus d'exigence de conduire des consultations publiques supplémentaires.

2.2 Normes sociales et environnementales de la Banque Européenne d'Investissement

Ces normes exigent que le promoteur devra continuer à collaborer avec les acteurs concernés pendant toute la durée de vie du projet et leur fournira des informations d'une manière adaptée à la nature de leurs intérêts et aux risques et effets environnementaux et sociaux potentiels du projet :

- **Normes environnementale et sociale n°10 : mobilisation des parties prenantes et information**

Dès lors, des possibilités de dialogue doivent être assurées à tout l'éventail des personnes affectées, en accordant une attention particulière à la pleine participation des femmes et des groupes vulnérables et marginalisés, conformément à la **norme 7**, et, si nécessaire, en adoptant des mesures ou des procédures spéciales supplémentaires. Limiter cette consultation aux chefs de communauté et (ou) de ménage présente le risque de ne pas comprendre les rôles respectifs des hommes et des femmes au sein des ménages et, par conséquent, de détériorer davantage la situation des femmes. Il est par conséquent

important d'organiser également des consultations séparées avec les femmes seules, si possible réparties par groupes d'âge.

3.0 Description du projet

3.1 Objectifs du projet

La société du Réseau Ferroviaire Rapide de Tunis (RFR), créée en 2007, est chargée du développement et de l'extension du réseau ferroviaire rapide du Grand Tunis. Ce réseau contribuera progressivement à redessiner le paysage du transport en commun en permettant de : (i) répondre à la forte demande de déplacement sur les principaux corridors ; (ii) maîtriser le développement du transport individuel et participer à la décongestion du centre-ville ; (iii) améliorer la fluidité de la circulation en vue d'optimiser la consommation d'énergie, de réduire la pollution et de protéger les espaces publics et (iv) développer un système de transport multimodal par l'aménagement de stations de correspondance multimodales et de parking de dissuasion pour inciter les automobilistes à l'utilisation du transport collectifs.

La première phase du projet du Réseau Ferroviaire Rapide de Tunis concerne la construction des premiers tronçons pour la mise en exploitation de deux nouvelles lignes (ligne D et ligne E) qui seront intégrées dans le nouveau réseau ferroviaire suburbain de Tunis. La ligne D qui passe par le Bardo relie le centre-ville de Tunis (Place de Barcelone) à Gobaâ sur une longueur de 12,2 km avec 9 stations, tandis que la ligne E relie le centre-ville de Tunis (Place de Barcelone) à Bougatfa sur une longueur de 8,3 km avec 7 stations. Les deux lignes ont une section commune d'environ 2,3 km et comprennent 2 stations. Ainsi, la longueur totale de l'infrastructure est donc de 18,5 km, avec 14 stations au total (y compris Tunis Ville à Place de Barcelone).

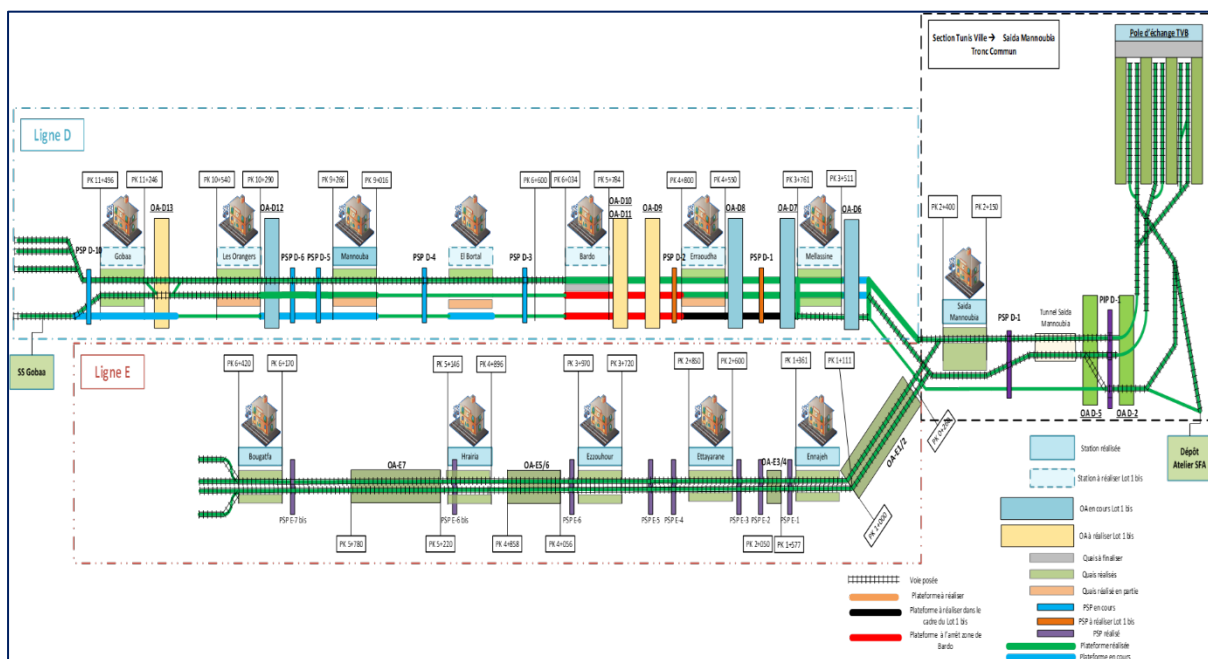


Figure 3-1: Schéma de l'ensemble des infrastructures du projet RFR

3.2 Situation actuelle

Aussi, est-il important de rappeler que la ligne D est construite sur l'emprise existante de la ligne internationale Tunis – Alger de la SNCFT, alors que la ligne E est construite entièrement sur une nouvelle emprise. Ce qui signifie que la ligne E qui traverse des parties urbaines densément peuplées, avec des commerces, a nécessité l'acquisition de terrains privés et a causé beaucoup plus d'impacts sociaux sur les riverains.

Figure 3-2 : Variante de conception par Viaduc

La variante initiale va être mise en œuvre (passage au sol). Cette décision a été actée lors d'un conseil ministériel de décembre 2023. Un ordre de service a été signé pour SOROUBAT pour reprendre les études techniques sur cette variante initiale. Par la même occasion, l'option d'une solution transitoire a été actée par le dernier conseil ministériel en décembre 2023. Le principe est de mettre en exploitation la ligne D sur un mode transitoire d'ici l'été 2024 avec passage en vitesse limitée sur la voie de contournement TA. Avec cette solution, il y aura deux voies électrifiées : voie temporaire sur RFR et voie TA raccordée à RFR voie 2. Les travaux sont en cours sur la place du Bardo depuis novembre 2023 et comprennent les travaux de génie civil pour la préparation de la plateforme, la pose de voie ainsi que le montage des équipements caténaires. L'objectif est la mise en service commerciale de la Ligne D en septembre 2024.

La SRFR ainsi que ses différents partenaires techniques et financiers souhaitent la bonne tenue des procédures d'engagement et d'information du public et sur un calendrier afin d'imprimer au projet un caractère inclusif de l'ensemble des parties prenantes conformément aux normes environnementales et sociales des bailleurs de fonds.

3.3 Zone d'intervention du projet

La zone d'intervention du projet est illustrée par des cartes et des photos qui sont présentées dans l'Annexe 4 du présent document.

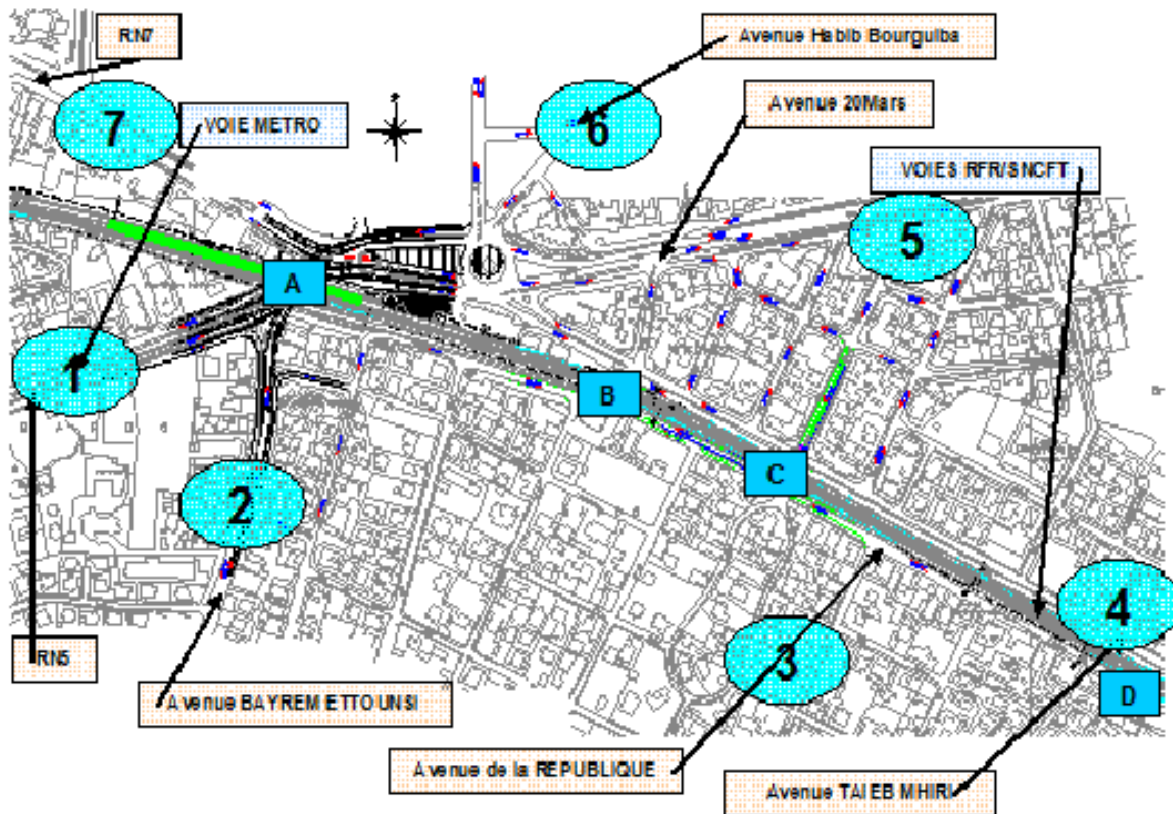


Figure 3-3 : Zoning du Bardo et points d'échange

3.3.1 Composantes du Projet

Les travaux au niveau de la zone de zone du Bardo comprennent la préparation de la plateforme pour accueillir deux nouvelles voies ferrées parallèles à celle de la SNCF déjà existante, la construction d'une gare, deux ouvrages d'art souterrains OAD10 et OAD11 ainsi qu'une clôture.

Un descriptif des principales composantes est donné ci-après et présenté dans la figure 3-4 ci-dessus:

- OA-D8 @ Zone D - Un passage souterrain sera aménagé au niveau de la rue de Casablanca permettant la dénivellation du Mouvement "Avenue Taieb MHIRI – Rue de Casablanca". Cet ouvrage assure les échanges entre la zone 3 d'une part, et les zones 4, 5, 6 et 7 d'autre part, il prendra en charge une partie importante des flux de trafic qui empruntaient les avenues Bayrem Ettouinsi et de la République.
- OA-D9 @ Zone C – Un passage souterrain sera aménagé au niveau de la rue Farhat Hached permettant la dénivellation du Mouvement "Avenue 20 Mars – Avenue de la République". Cet ouvrage permettra l'accès aux zones 2 et 3 à partir des zones 4, 5, 6 et 7.
- Station RFR – Bardo @ Zone B.
- OA-D10 @ Zone A – Un passage souterrain aménagé au niveau de la place du Bardo permettant la dénivellation des mouvements, "RN5 – Place du Bardo" et "Avenue Bayrem Ettouinsi – Place du Bardo". Cet ouvrage permettra la sortie des zones 1 et 2, en direction des zones 4, 5, 6 et 7.
- OA-D11 @ Zone A – Un passage souterrain aménagé au niveau de la place du Bardo permettant la dénivellation du mouvement "Place du Bardo – RN5". Cet ouvrage permettra l'accès à la zone 1 à partir des zones 4, 5, 6 et 7. Cet ouvrage assure le mouvement entre la place du Bardo et l'avenue de l'indépendance (RN5), la trémie d'accès débute au niveau de la place du Bardo, pour sortir du côté Sud au niveau de la RN5.
- Le réaménagement de la place du Bardo en vue d'insérer les trémies d'accès des différents ouvrages. Les aménagements au sol proposés dépendent des passages souterrains et des trémies d'accès projetées.
- La modification du plan de circulation de la zone du Bardo en vue de son adaptation aux nouveaux aménagements.
- Des aménagements spécifiques aux piétons à prévoir le long de la section Mellassine – Bardo car les passages souterrains sont exclusivement réservés au trafic routier.

Une description plus détaillée des composantes du projet telle qu'extraite de l'étude d'impact sur l'environnement est incluse dans l'Annexe 1 de ce document.

3.3.2 Environnement humain et socio-économique.

D'après le recensement général de la population et de l'habitat (RGPH) de 2004, la délégation du Bardo comptait un total de 70.244 habitants¹. Elle représente 7,13% de la population du gouvernorat de Tunis. Cette population a connu un accroissement remarquable après la seconde guerre mondiale.

Tableau 1: Evolution de la population du Bardo entre 1926 et 2023

Année	Population (habitants)
1926	384
1936	968
1946	7085
1956	15 977
1966	41 714
1975	49 367
2014	71961
2023*	71 416

NB : il s'agit ici d'une estimation faite sur la base des projections d'évolution de la population

Cet accroissement est dû à l'extension du noyau historique mais surtout à l'apparition de nombreux quartiers à sa périphérie. Signalons que le Bardo a été érigé en commune le 8 mai 1909.

En réalité, certains impacts du projet débordent largement la commune du Bardo pour s'étendre aux secteurs limitrophes, ce qui fait augmenter de manière significative les effectifs de la population. Si on

* Estimation

adjoind les populations des délégations d'Ezzouhour, de Sidi Hassine et de Sijoumi, ces effectifs augmenteraient pour atteindre 155.986 habitants, soit 16% environ de la population du gouvernorat de Tunis.

- **Caractéristiques sociodémographiques de la zone du projet**

Les principales caractéristiques sociodémographiques de cette population sont les suivantes :

La prédominance des jeunes qui représentaient selon le RGPH de 2004, 28,1% de la population totale pour les jeunes de moins de 20 ans mais 48,5%, si on y ajoute ceux de moins de 30 ans, soit un peu moins de la moitié de la population globale. Si on comptabilise les jeunes des délégations voisines susmentionnées, le taux de jeunes bondirait sensiblement. A Sidi Hassine par exemple, le taux de jeunes de moins de 30 ans est de 60%. A Sijoumi il est de 50,9% et 48,7% à Ezzouhour.

- Un taux de scolarisation élevé estimé à 98,2%, légèrement supérieur au taux national (97,8%). Le taux de scolarisation dans l'enseignement supérieur y est encore plus élevé 42,9% contre 30,7% seulement pour la moyenne du gouvernorat de Tunis.
- Un taux de chômage de 13,3% et inférieur à celui du gouvernorat 14,1% mais aussi de celui des zones limitrophes de Sijoumi (25%), d'Ezzouhour (15,3%) de Sidi Hassine (14,9%).
- Une taille moyenne des ménages <4 personnes au Bardo, contre 4,03% pour le gouvernorat, 4,7% à Sijoumi, 4,67% à Sidi Hassine et 4,29% à Ezzouhour.
- Un taux de motorisation² élevé au Bardo, 38,1% contre respectivement 8,3%, 14,5% et 24,5% pour les délégations de Sijoumi, Sidi Hassine et Ezzouhour. La moyenne du gouvernorat se situant à 29,4%.

- **Economie**

La zone du Bardo est essentiellement à caractère résidentiel mais elle recèle des activités productives appartenant en majorité au secteur tertiaire (administration, enseignement, commerces de proximité, grande distribution, services à la personne ...). Le secteur qui jouxte la place Bardo en est l'exemple typique. Il se caractérise par sa mixité fonctionnelle intéressante où se côtoient les fonctions administrative (sièges de la délégation et de la municipalité) et productive. Les fonctions récréative et culturelle sont présentes aussi avec le musée national du Bardo, la piscine municipale, le complexe sportif de l'armée nationale, etc. La fonction politique liée au pouvoir législatif (chambre des Députés mais aussi celle des Conseillers) et administrative (délégation, municipalité) est éminemment importante.

- **Infrastructures et équipements socio-collectifs**

Par sa situation en plein périmètre communal, la zone du projet dans la section Bardo se caractérise par des niveaux d'équipements socio-collectifs élevés même si on note quelques différences significatives entre la délégation du Bardo et les délégations limitrophes, surtout au niveau des équipements sportifs et culturels. Les taux de raccordement des logements aux réseaux publics (d'électricité et de gaz, eau potable, assainissement) sont comparables et se situent à des niveaux très élevés.

Les conditions de logement montrent des écarts importants entre les diverses délégations. Les logements de type villa ou étage de villa représentent 61,3% au Bardo contre 35% à Ezzouhour, 24,5% à Sidi Hassine mais 19,8% seulement à Sijoumi. Les studios ne représentent que 21,1% du total du parc de logements au Bardo contre 78,6% à Sijoumi, 54% à Ezzouhour et 73,9% à Sidi Hassine. Les appartements qui représentent 17,2% de ce parc ne représentent que 1,1%, 10,8% à Ezzouhour et 1,2% à Sidi Hassine. Ces conditions de logement expliquent en partie l'affluence des populations de ces quartiers vers la place du Bardo au cours de la saison estivale.

² Le taux de motorisation est généralement défini comme le nombre de véhicules pour 1 000 habitants. Il donne une idée de la densité des véhicules par rapport à la population.

3.3.3 Le cadre urbain

3.3.3.1 *Le tissu urbain*

Le projet s'insère au cœur d'un paysage urbain qui dépasse le simple cadre de la place du Bardo et où le rail constitue un trait de séparation. On peut y distinguer les principales unités suivantes :

- ***Les quartiers situés au nord de la voie ferrée***

C'est un secteur composite formé d'éléments variés :

- La place du Bardo. Elle constitue le cœur de cet espace et le point de convergence des principales voies de communication. Le paysage est marqué par la prédominance du minéral représenté par les jets d'eau centraux, le bâti et les infrastructures. Cette place borde des quartiers au contenu urbain varié et en mutation qui souffre souvent de rupture d'échelle c'est-à-dire la rupture de l'équilibre d'un espace préalablement établi). Le long du boulevard du 20 mars et de l'avenue Habib Bourguiba, les immeubles denses et hauts (Bardo Center, bâtiment de l'UIB) côtoient des bâtiments de moindre hauteur. Il s'agit de quartiers mixtes où s'interpénètrent la fonction résidentielle avec des bâtiments à caractère commercial et de services (banques, assurances, services médicaux, grande distribution, établissements scolaires, commerces divers ...). Au nord de la place, cet aspect minéral est cassé par l'ilot vert correspondant à l'emprise de la Chambre des Députés, du musée national du Bardo et du complexe sportif militaire. Il est caractérisé par des bâtiments aérés et de faible hauteur dont la valeur patrimoniale est incontestable, tandis qu'au sud de cette place trône la nouvelle annexe de la Chambre des Députés. Construit en verre et acier à l'emplacement de la station des bus du Bardo.
- Au nord, les quartiers d'habitat social de Hached et de Fattouma Bourguiba qui juxtaposent un habitat dense semi-collectif à un autre légèrement plus aéré.

- ***Les quartiers situés au sud de la voie ferrée***

On peut y distinguer :

- Un îlot d'habitations anciennes verdoyant d'époque coloniale (ex-jardins du Bardo) situé au sud de l'avenue de la République. Cet îlot est le plus homogène du tissu urbain et est composé d'habitations basses (habitat pavillonnaire) très aérées en cours de rénovation. Il connaît en outre un début de processus de densification qui touche les franges limitrophes des principales voies d'accès et de la station du métro léger. La fonction résidentielle connaît un début de diversification. En effet, les nouveaux immeubles construits abritent les sièges de quelques administrations (CNSS et CNAM).
- Des quartiers d'habitat social dense réalisés par divers organismes publics (SNIT, municipalité de Tunis ...) dans le cadre des différentes opérations de recasement des populations issues de la Médina de Tunis ou de l'exode rural et de résorption de l'habitat spontané. Ils correspondent aux quartiers de Somrane et Ezzouhour dont la morphologie d'ensemble est assez variée ;
- Les quartiers de Somrane et de Tayarane se caractérisent par leur aspect enclavé et leur morphologie en blocs compacts qui « s'apparente à une conception villageoise » qui privilégie les déplacements à pied et où les ouvertures sont inexistantes.
- Les différents quartiers d'Ezzouhour et d'Ezzouhour III qui se caractérisent par des plans orthogonaux composés de blocs plus aérés grâce à une emprise plus importante.

3.3.3.2 *La place du Bardo*

La place du Bardo symbolise les divers enjeux interdépendants des places publiques, l'enjeu de mobilité et des usages, l'enjeu identitaire et l'enjeu de sociabilité. Elle a un rôle varié en fonction de l'heure du jour ou de la nuit, de la semaine ou de la saison : lieu de trafic, de commerce, de relations de production, de relations sociales de production et de détente. Ces variations des rythmes impliquent une dynamique des pratiques et de conflits ou de concurrence entre les divers usagers.

- ***L'enjeu de mobilité et des usages***

La place du Bardo est d'abord un nœud routier et elle en est le produit. Point de transit et passage obligé des caravanes et des voyageurs en provenance des régions occidentales du pays depuis les temps les plus

reculés, elle se situe au point de convergence de deux axes routiers importants, la RN 5 (avenue de l'Indépendance) et la RN 7 (Avenue du 2 mars 1934) qui connaissent aujourd'hui un important trafic routier, soutenu par l'installation de la gare routière de Bab Saadoun d'où partent les bus vers les gouvernorats de Siliana, Béja, Jendouba et du Kef. Elle permet aussi de relier à travers des pénétantes les quartiers de Tunis ouest au centre de la capitale mais également aux grandes voies de ceinture et assure, grâce à la voirie de distribution et de desserte, l'accès des habitants aux diverses activités urbaines.

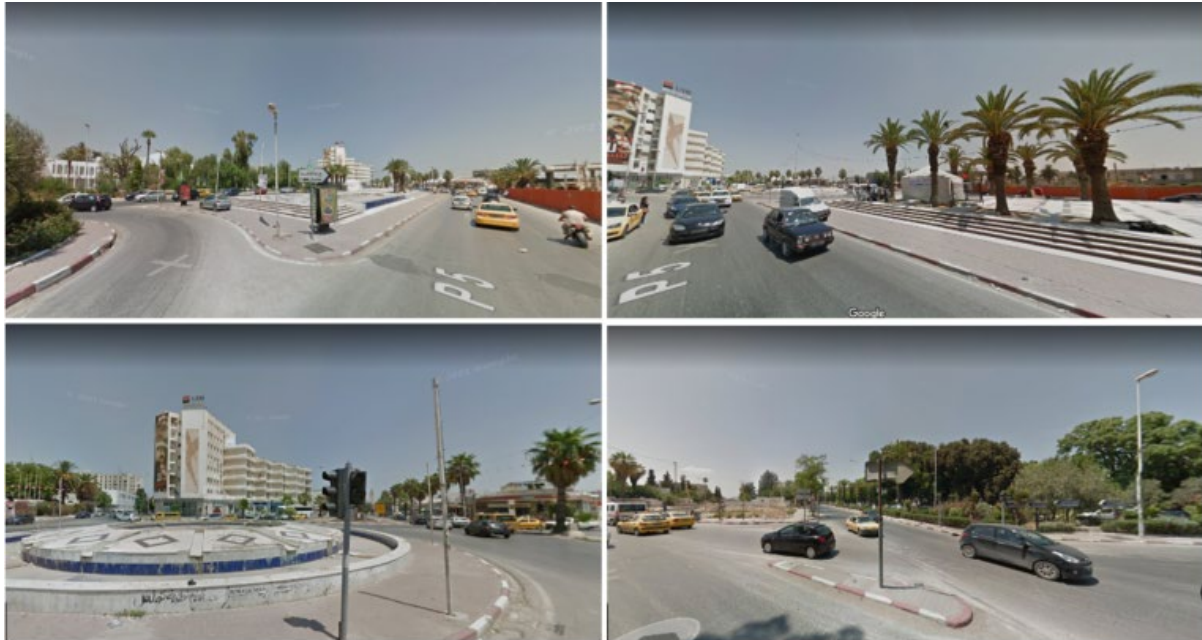


Figure 3-3 Photo of Place du Bardo et les voies de circulation limitrophes

Sa mixité fonctionnelle qui contraste avec d'autres parties de la ville où la fonction résidentielle est dominante, en fait le cœur de la cité et son hyper centre commercial. Elle organise la vie de la cité en permettant à un grand nombre d'usagers d'accéder à tout l'urbain en mettant les fonctions les plus utilisées à leur portée.

Elle assure en outre, une fonction festive ou celle d'espace cérémoniel puisqu'elle a constitué des années durant le point de départ du traditionnel défilé militaire de la fête de l'indépendance qu'accueillait le boulevard du 20 mars et accueille épisodiquement d'autres manifestations festives organisées telle la parade des scouts locaux organisée le 10 mai 2009 dans le cadre des festivités commémorant le centenaire de la municipalité du Bardo ou spontanées comme point de ralliement des supporters après les victoires de l'équipe locale de football ou de l'équipe nationale.

4.0 Risque et impacts environnementaux et sociaux du projet

4.1 Impacts environnementaux et sociaux

Le projet est susceptible de générer les impacts négatifs et positifs suivants :

⇒ Impacts positifs

Les principaux impacts positifs socio-économiques et environnementaux en phase de travaux sont les suivants :

- Dynamisation de certains commerces de proximité et de services à la personne dans les quartiers limitrophes en rapport avec la présence des ouvriers sur le chantier ;
- Revalorisation de certains axes urbains ;
- Densification des « friches ferroviaires » urbaines ;

- Transformation de l'axe routier Place du Bardo Avenue Taïeb Mhiri en voie « soulagée » et sécurisée.
- Possibilités de développement de nouvelles activités économiques dans les rues voisines et autour des stations.
- Amélioration des conditions de circulation, amélioration de l'état des routes
- Amélioration des conditions de drainage le long de l'emprise et des routes latérales
- Amélioration des moyens de transport en commun.
- Embellissement et traitement paysager des anciens délaissés le long de la voie et autour des futures stations
- Création de nouvelles moyens plus sécurisé pour le passage entre les deux rives du Bardo (PIP PSP, Escalateur....)

⇒ Impacts négatifs

- Impacts sur le fonctionnement urbain :
 - Accentuation de l'effet « cassure urbaine » ;
 - Redistribution de l'espace public au niveau de la place du Bardo;
 - Allongement des temps de parcours et modification des flux routiers;
 - Modification des flux routiers;
 - Entrave à l'accès à certains grands équipements et services de part et d'autre de la voie ferrée;
 - Les deux secteurs de l'agglomération séparés par l'emprise ferroviaire rassemblent des polarités importantes³ : Sièges CNAM, CNSS, SONEDE, Poste, marché, établissements scolaires, administrations, piscine et autres équipements récréatifs etc. ;
- Gêne à la circulation et condamnation des entrées carrossables de certaines habitations
- Selon les données contenues dans l'EIE, les impacts sur le cadre de vie et la santé humaine en phase de chantier et exploitation sont résumés comme suit :
 - La pollution atmosphérique ;
 - Les nuisances acoustiques et vibratoires liées à l'augmentation du trafic ;
 - L'exposition au bruit des transports routiers et des activités de construction ;
 - L'exposition aux bruits ferroviaires ;
 - Le risque de pollution électromagnétique du à l'utilisation de l'électricité dans le fonctionnement du RFR ;
 - Impacts socio-économiques comme les perturbations pour les communautés locales (bruit et poussière), les impacts sur les entreprises locales, etc. Il y a également des impacts positifs comme la création d'emplois et les avantages généraux de l'amélioration des infrastructures de transport ;
 - Le risque d'envoyage des tunnels ferroviaires et routiers ainsi que des habitations et des locaux commerciaux attenants à la place du Bardo ;
 - Une vie sociale réduite ;
 - Des pertes de sources de revenus potentielles pour de nombreux petits métiers ;
 - Expropriation de bien immobilier et de fonds de commerces.

La figure suivante identifie les constructions susceptibles d'être affectées par le projet.

³ Voir annexe 3

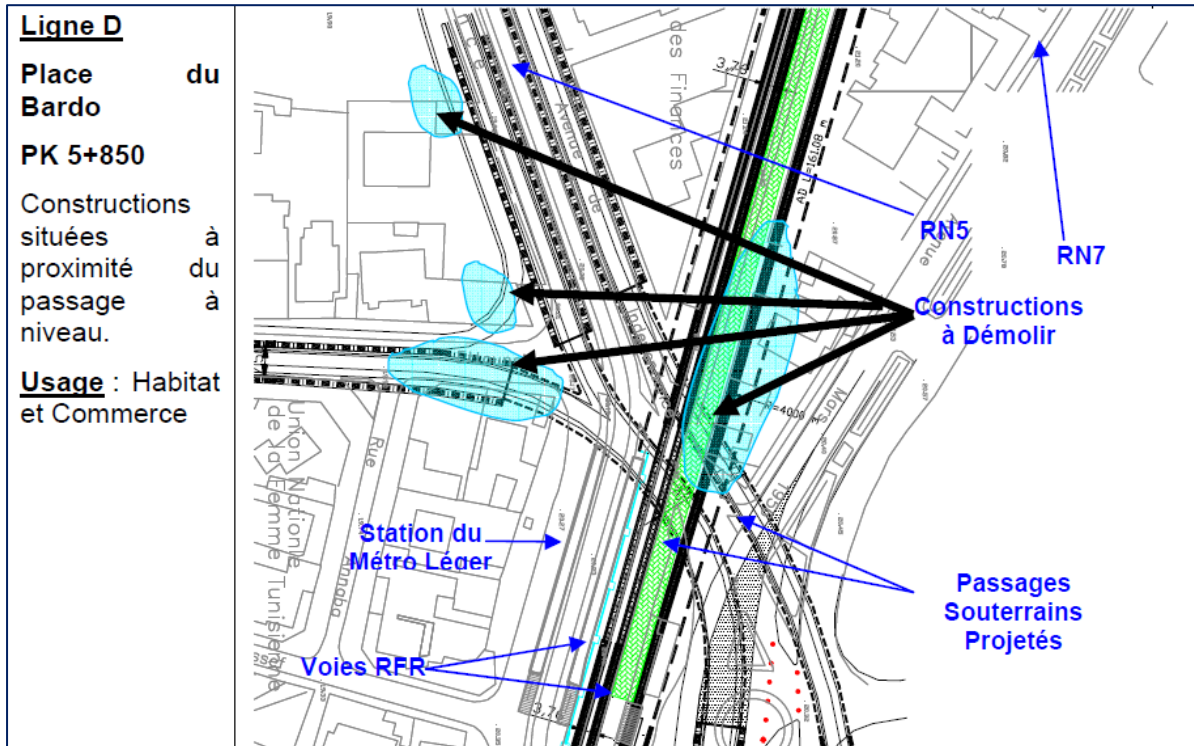


Figure 4-1: Bâtiments susceptibles d'être affectés par le projet

NB : Parmi les bâtiments à démolir, en plus des édifices publics, il y a deux entreprises qui seront expropriées. Leurs propriétaires n'ont pas accepté l'indemnisation proposée par l'administration et leurs affaires judiciaires ne sont pas encore réglées. Il s'agira de voir les dispositions qui sont retenues pour garantir le respect des droits des personnes affectées.



Photo of the store and pharmacy to be demolished

4.2 Nature des risques

Les principaux risques environnementaux et sociaux, pour les communautés, inhérents à l'aménagement de la place Bardo dans le cadre d'exécution des travaux du Projet du RFR peuvent être résumés en trois catégories :

- Les risques liés à l'hygiène, la sécurité et la santé (accidents, sécurités des communautés, sureté des usagers, etc.) ;
- Les risques environnementaux (nuisances, déchets, etc.) ;
- Les risques sociaux (emploi local, VBG, embouteillages, mobilité des enfants / personnes âgées / personnes à mobilité réduite, etc.).

4.3 Criticité des risques

Compte-tenu de la nature tridimensionnelle des risques associés à l'exploitation d'un réseau ferroviaire, il convient de définir des critères objectifs de gravité (G) et de probabilité (P) pour chacun de ses trois aspects.

Risque = Probabilité d'occurrence d'un évènement redouté x Gravité.

Le principe d'évaluation repose, selon le type de risque, sur des informations quantitatives et sur des informations qualitatives. La règle d'évaluation générale est la suivante :

Un évènement redouté peut concerner un effet identifié sur les coûts, les délais, la performance, la sécurité, la réputation, le respect réglementaire ou contractuel etc...

Selon le niveau obtenu par l'évaluation, une note de criticité est donnée, structurant les actions à conduire en termes de priorité :

- Vert, coefficient compris entre 1 et 6 ;
- Orange, coefficient compris entre 7 et 12 ;
- Rouge, coefficient compris entre 13 et 25

⇒ **Criticité = probabilité x gravité**

Tableau 2: Matrice de criticité

5 (permanent)					
4 (fréquent)					
3 (périodique)					
2 (rare)					
1 (très rare)					
Probabilité/Gravité	1 (très faible)	2 (faible)	3 (modéré)	4 (fort)	5 (très fort)

Le tableau qui suit reprend l'évaluation des risques identifiés dans le registre des risques et relatifs aux communautés et futurs usagers.

⇒ **Nature et criticité des risques**

p

Nature du risque	Description du risque	Probabilité	Gravité	Criticité
HSS	Accident de travail	Rare (02)	Fort (04)	08
	Situation d'urgence : incendie, foudre	Très rare (01)	Très fort (05)	05
	Risques pour la santé et/ou la sécurité des communautés et des usagers	Périodique (03)	Très fort (05)	15
	Risque criminel : braquage, vols, agressions, kidnapping, présence de colis piégé	Rare (02)	Très Fort (05)	10
	Inondations	Périodique (03)	Très fort (05)	15
	Déversement accidentel	Rare (02)	Modéré (03)	06
	Production de déchets et de rejets dans l'environnement	Rare (02)	Très fort (05)	10
	Utilisation irrationnelle des ressources (énergie, eaux)	Très rare (01)	Fort (04)	04
Sociale	Risques liés à la non-implication des femmes et autres groupes ou personnes vulnérables	Fréquent (04)	Modéré (03)	12
	Risques relatifs à l'emploi et aux conditions de travail (protection des travailleurs, travail forcé, travail des enfants, traitement équitable, conditions sûres, respect du droit, etc.)	Très rare (01)	Très fort (05)	05
	Mouvements d'humeur des population/blocage du trafic	Rare (02)	Très fort (05)	10
	Risque lié à la circulation/restriction des voies d'accès	Fréquent (04)	Fort (04)	16
	Envahissement des emprises par des commerces ou activités économiques	Très rare (01)	Très fort (05)	05
	Perte d'actifs socioéconomiques	Rare (02)	Fort (04)	08
	Grève des travailleurs de l'entreprise	Rare (02)	Fort (04)	08
	VBG, harcèlement, abus sexuel, atteinte sexiste	Rare (02)	Très fort (05)	10
	Corruption, fraude, vol	Rare (02)	Très fort (05)	10
	Risque politique lié aux manifestations violentes : destruction de biens, agressions, vandalisme et vols	Périodique (03)	Très fort (05)	15
Social	Perte de revenus due aux activités de construction	Fréquent (04)	Fort (04)	16

5.0 Identification des parties prenantes

5.1 Objectif

L'objet de l'identification des parties prenantes est de déterminer les organisations et les personnes susceptibles d'être directement ou indirectement affectées (de façon positive ou négative) ou d'avoir un intérêt dans le Projet. L'identification des parties prenantes est une démarche nécessitant des revues et mises à jour régulières.

Afin d'élaborer un PEPP efficace, l'identification de parties prenantes a été faite en prenant en compte leur intérêt par rapport au projet, besoin de participation, niveau de vulnérabilité, attentes en termes de

participation et priorités. Ces informations seront utilisées pour adapter la participation à chaque type de partie prenante. Dans ce cadre, il a été jugé particulièrement important d'identifier les personnes et les groupes qui auront plus de difficultés à participer et ceux susceptibles d'être affectés inégalement ou de manière disproportionnée par le Projet, en raison de leur situation marginalisée ou vulnérable. Un accent a été mis pour comprendre comment chaque partie concernée pourrait être affectée, ou comment elle perçoit d'être affectée, de façon à mieux les informer et à comprendre leurs opinions et préoccupations.

Le processus d'identification des personnes et des organisations dans chaque groupe est continu.

5.2 Catégories de parties prenantes

Pour les besoins de l'analyse, les parties prenantes au Projet RFR (Tronçon Bardo) ont été groupées sous les trois catégories suivantes :

- **Les parties affectées** : personnes, groupes et autres entités dans la zone du projet qui sont directement impactées (effectivement ou potentiellement, positivement ou négativement) par le projet et/ou qui ont été identifiées comme les plus susceptibles d'être affectées par le projet et qui doivent être étroitement impliquées dans l'identification des impacts et de leur importance, ainsi que dans la prise de décision sur les mesures d'atténuation et de gestion ;
- **Les parties prenantes intéressées** : individus / groupes / entités qui pourraient ne pas ressentir directement les impacts du Projet mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le Projet et/ou qui pourraient affecter le Projet et le processus de sa mise en œuvre d'une manière ou d'une autre et ;
- **Les groupes vulnérables** : Personnes susceptibles d'être touchées de manière disproportionnée ou davantage défavorisées par le Projet par rapport à d'autres groupes en raison de leur vulnérabilité et cela peut nécessiter des efforts d'engagement spéciaux pour assurer leur représentation égale dans le processus de partage d'information et de prise de décision associé au projet.

5.2.1 Parties prenantes affectées

Cette catégorie concerne les parties prenantes directement affectées par le projet, que ce soit du fait de l'acquisition involontaire de terres sur les emprises du projet, ou les effets environnementaux et sociaux tels que les pollutions et nuisances, ou encore les effets sociaux et économiques négatifs y compris les risques pour la santé et la sécurité induits tout au long de la mise en œuvre du Projet. Ainsi, en prenant en compte la sphère d'influence du Projet qui va au-delà des emprises des travaux, l'analyse des différents types de risques sociaux et environnementaux a permis d'identifier les personnes et groupes distincts qu'il convient de dénommer les parties prenantes affectées soit directement ou indirectement.

Quatre (04) catégories de parties prenantes suivantes directement ou indirectement affectées ont été identifiées :

- les personnes affectées par le projet (PAPs), autrement dit, les personnes et leurs ménages qui, en raison des biens et des activités qu'ils possèdent dans l'emprise du Projet, subiront un déplacement physique ou économique ;
- les personnes et groupes dont les activités seront perturbées, voire impactées négativement par le Projet, à savoir les transporteurs qui subiront probablement des pertes de recettes ;
- les communautés riveraines au corridor du projet qui, durant les travaux et au-delà, seront exposées à des risques environnementaux et sociaux y compris des risques d'accident ;
- les collectivités territoriales concernées qui, du fait des déplacements économiques des PAPs, perdront des sources de recettes.

5.2.2 La liste des PP relative à ces catégories est incluse dans le tableau

5.2.3 3. Parties prenantes intéressées

Les parties prenantes intéressées incluent toutes les entités et communautés impliquées et indirectement affectées, notamment :

- les entités gouvernementales, y compris les services techniques et administratifs centraux et autres entités qui assurent le contrôle de l'utilisation des ressources naturelles et la protection de l'environnement, la santé et la sécurité des communautés, le bien-être humain, la protection sociale et l'emploi, etc. ;
- la municipalité de Bardo et les municipalités riveraines, ainsi que les populations riveraines des zones de travaux qui peuvent bénéficier d'opportunités de travail, d'emploi et de formation découlant du Projet, et de l'amélioration du cadre de vie dans les zones desservies par le projet ;
- les organisations de la société civile (ONG) et les représentants de la population qui poursuivent des intérêts environnementaux et socio-économiques ainsi que la médiation et la protection des droits des communautés et peuvent devenir des partenaires du Projet ;
- les entreprises et fournisseurs de services, de biens et de matériaux qui seront impliqués ou intéressés par les travaux de manière plus large ;
- les partenaires techniques : le projet s'attachera également à des services de partenaires techniques sur les questions de conseil et d'assistance technique ;
- les bailleurs de fonds (BEI; UE; KFW; AFD);
- les médias et les groupes d'intérêt associés, y compris les médias parlés, écrits et audiovisuels ainsi que leurs associations
- .Responsables du projet : SRFR, SNCFT, Maitrise d'oeuvre
- Les autorités nationales : représentants des Ministère du Transport, des Domaines de l'État, de l'Équipement, de l'Économie et de la planification, des Finances, l'OTC,
- Ministère de l'Intérieur : La Police Routière, La Protection Civile, La Zone de Sécurité Nationale à Bardo
- Les autorités régionales : Gouvernorat de Tunis, les collectivités locales, , représentants des municipalités de Bardo et de Tunis
- Médias : Organes de presse: Radios, Télévisions et journaux
- Les concessionnaires : STEG, SONEDE, ONAS, TUNISIE TELECOM
- Le petit commerce local (boutiques, café, fast Food, etc.) !!
- Les sociétés contractantes (Groupement C3S, SORUBAT, MOE...)

5.2.4 La liste des PP relative à ces catégories est incluse dans le tableau 3 Groupes vulnérables

L'un des enjeux d'un PEPP est d'identifier les parties susceptibles d'être affectées de manière différenciée par le projet (les personnes ou les groupes) eu égard à leur situation particulière, pouvant les défavoriser ou les rendre vulnérables.

Par conséquent, le PEPP sera l'occasion de mettre en place un processus participatif et inclusif qui permet d'identifier les préoccupations ou priorités en ce qui concerne les impacts du projet, les mécanismes d'atténuation, les avantages, et qui peuvent nécessiter des formes différentes ou distinctes d'engagement.

Dans la zone du projet, on peut citer comme vulnérable :

- les handicapés (physiques ou mentaux), les personnes malades, particulièrement les personnes atteintes de maladies graves ou incurables ;
- les petits commerçants informels, les ouvriers journaliers, les personnes dont les sources de revenus sont aléatoires et à très faible revenu ;
- les personnes âgées, particulièrement quand ils vivent seuls ;
- les ménages dont les chefs sont des femmes ;
- les ménages dont le chef de famille est sans ressources ou quasiment sans ressources ;
- les personnes victimes de Violences Basées sur le Genre (VBG) ;
- les personnes appartenant à certaines minorités ethniques, culturelles ou religieuses, les veuves et orphelins.

Ces groupes vulnérables disposent d'un handicap ou d'une situation matrimoniale, ou font l'objet d'une marginalisation et stigmatisation qui pourraient les empêcher de participer pleinement et dans ce cas, vont bénéficier de mesures spécifiques en termes de déplacement et ce suivant ce qui est autorisé par les lois en vigueur.

6.0 Analyse des parties prenantes

6.1 Méthodologie d'analyse

L'analyse des parties prenantes doit permettre de jeter un regard profond sur les intérêts des groupes de parties prenantes, de déterminer comment et jusqu'à quel degré ils seront affectés, et de décider quelle pourra être leur influence sur le projet.

A travers la clarification des motivations des différents acteurs et de la manière avec laquelle ils peuvent influencer sur les résultats du projet, il sera possible de construire la stratégie hiérarchisée (priorités d'action) pour le dialogue avec les parties prenantes.

Les critères adoptés pour l'évaluation sont les suivants :

- **L'intérêt** : désigne le degré auquel une partie prenante accorde de l'importance à la réussite d'un projet (dans un but professionnel, personnel ou autre) ;
- **Le pouvoir** : désigne quant à lui le degré auquel une partie prenante peut influencer positivement ou négativement l'accomplissement des objectifs du projet.

L'engagement et la mobilisation des PP est directement proportionnel à l'impact et à l'influence, et à mesure que l'impact du projet sur un groupe de parties prenantes augmente ou que l'influence d'un acteur particulier augmente, la mobilisation avec ce groupe de parties prenantes doit s'intensifier, s'approfondir en termes de fréquence et de consistance de la méthode d'engagement et de mobilisation utilisée.

Par conséquent, la méthodologie adoptée se base sur une "matrice intérêt/pouvoir" présentées dans la figure ci-dessous :

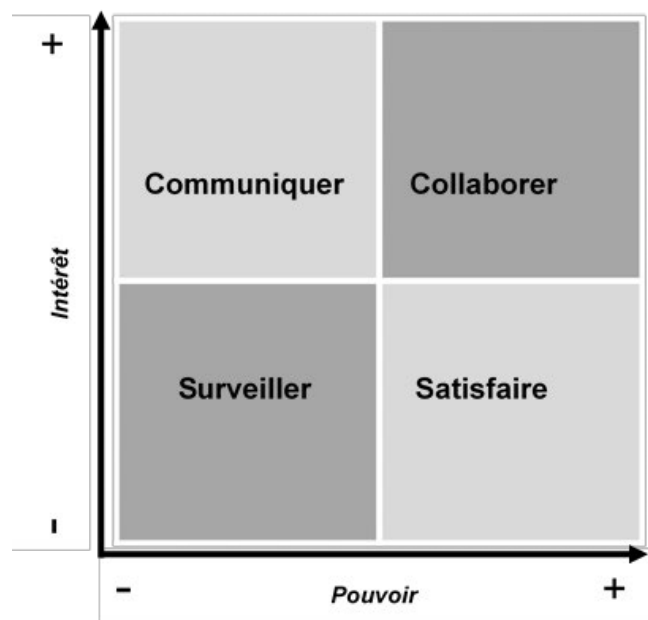


Figure 6-1: Matrice intérêt / pouvoir

Cette matrice délivre une vision synthétique des stratégies globales pour gérer les parties prenantes. Ces stratégies en fonction des couples pouvoir/intérêt sont décrites dans le Tableau suivant :

Tableau 3: Stratégie globale pour gérer les parties prenantes

Pouvoir de la partie prenante	Intérêt de la partie prenante	Stratégie à adopter	Descriptif des stratégies globale pour gérer les parties prenantes
Fort	Fort	Collaborer	Les individus ou organismes de cette catégorie sont considérés comme étant des "parties prenantes naturelles" de par leurs forts niveaux d'intérêt et de pouvoir. La collaboration avec ces individus ou organismes est donc essentielle pour assurer leur soutien tout au long du projet.
Fort	Faible	Satisfaire	Les individus ou organismes de cette catégorie n'ont pas d'intérêt particulier pour le projet, mais leur fort niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et s'opposer à celui-ci. Identifier et satisfaire leurs besoins spécifiques est une manière de développer leurs niveaux d'intérêt tout en évitant les conflits futurs.
Faible	Fort	Communiquer	Les individus ou organismes de cette catégorie accordent une grande importance à la réussite du projet et souhaitent par conséquent être tenus informés de son avancement. En même temps surveiller ces parties prenantes peut se révéler bénéfique dans le cas où l'une de ces entités obtiendrait plus de pouvoir.
Faible	Faible	Surveiller	Les individus ou organismes de cette catégorie sont liés de loin au projet : ils n'accordent que peu d'importance à sa réussite et n'ont pas spécialement d'influence sur l'atteinte des objectifs. La stratégie à mettre en place consiste alors à surveiller ces parties prenantes au cas où leurs niveaux de pouvoir et/ou d'intérêt augmenteraient.

Les parties prenantes présentant un intérêt et un pouvoir fort vis à vis du Projet seront gérées de près et leurs attentes seront prises en compte. Ceci passera par des actions de participation, engagement et de communication par la mise en œuvre des engagements du Projet.

Pour les parties prenantes présentant un intérêt et un pouvoir faible vis à vis du Projet, des actions de communication seront le plus souvent suffisantes pour satisfaire leurs besoins.

Tableau 4: Synthèse de l'analyse des parties prenantes

Catégorie	Partie prenante	Rôle, y compris dans le cadre du projet	Crainte et /ou attente	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter
SRFR	Pole génie civile	-Suivi des travaux	Respect des délais contractuels par les concessionnaires et les entreprises	FORT	FORT	Collaborer
		-Coordination opérationnelle et gestion des travaux				
	Direction juridique	-Gestions des dossiers d'expropriation	-Résolution des dossiers fonciers	FORT	FORT	Collaborer
		-Gestion du MGP	-Assurer une compensation juste pour les PAPS ; - se rapprocher au NE&S de la BEI			
Direction communication et aspects sociaux	-Coordonner avec les parties prenantes. -Assurer la communication autour du projet. -Préparer le reporting.	-Une acceptabilité sociale du projet.	FORT	FORT	Collaborer	
		-Une visibilité pour la BEI au niveau reporting.				
Les Entreprise contractées	MOE	Suivi des travaux et - Coordination opérationnelle et gestion des travaux	Respect des délais	FORT	FORT	Collaborer
	SORUBAT	Exécution des travaux				
	C3S	Exécution des travaux				
SNCFT		-Coordonner le trafic des trains ; -Assurer la sécurité au niveau des passages à niveau ; -Céder une partie du domaine SNCFT au réseau RFR		FORT	FORT	Collaborer
Les autorités nationales						
la Commission Supérieure pour l'accélération de la réalisation des projets publics	Comité Supérieur de suivi des projets en difficulté	Développer les décisions de haut niveau		FORT	FORT	Collaborer
Ministère du Transport	Direction générale de planification et stratégie	-Suivi de la mise en œuvre du projet.	Déblocage des problèmes difficiles	FORT	FORT	Collaborer

Catégorie	Partie prenante	Rôle, y compris dans le cadre du projet	Crainte et /ou attente	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter
		-Mobilisation des parties prenantes à haut niveau.				
	Ministre	-Appui politique et administrative du projet -Présidence du COFIL	Déblocage des problèmes difficiles.	FORT	FORT	Collaborer
Ministère des Domaines de l'État	Direction générale de l'acquisition et de la délimitation.	-Traitement des dossiers d'expropriations préparé par le promoteur et l'acquisition des biens	-Traitement rapide des dossiers - coordination efficace avec le promoteur.	FORT	FORT	Collaborer
	Direction générale des expertises	-L'expertise des biens à exproprier et la proposition des valeurs de compensation.	Une compensation juste pour les PAPs affectées	FORT	FORT	Collaborer
	Direction régionale des domaines de l'État de Tunisie	Coordination avec le promoteur. Mobilisation des experts des domaines de l'État.	Garantir une compensation juste aux PAPs.	FORT	FORT	Collaborer
Ministère de l'Équipement	Direction générale des ponts et chaussées	Coordination avec le promoteur sur les points d'interférence.	Une coordination efficace avec le promoteur dans les points spécifiques	Faible	FORT	Communiquer
	Direction régionale de l'équipement de Tunisie	Accords des autorisations techniques. Déviation de la circulation ; Approbation des plans techniques	Une coordination efficace avec le promoteur.	FORT	FORT	Collaborer
	OTC	Délimitation des tracés, et des parcelles à exproprier	Traitement rapide des dossiers	Faible	FORT	Communiquer
Ministère de l'Économie et de la Planification	Direction Générale de la Coopération Européenne	Coordination avec les BF	-Déblocage des problèmes bloquants et difficiles.	FORT	FORT	Collaborer
Ministère des Finances	Direction Générale des Finances	Mobilisation des acteurs à haut niveau Mobilisation des fonds publics pour le projet.	-mobilisation des fonds Assurer la disponibilité des fonds publics pour la réalisation du projet.	FORT	FORT	Collaborer
Ministère de l'Intérieur	La Police Routière	-Assurer la gestion du trafic lors de l'exécution des travaux.	-Fluidité du trafic lors de l'exécution des travaux.	FORT	FORT	Collaborer
	La Protection Civile	Intervenir lors des accidents graves	L'approbation des plans techniques de sécurité	FORT	FORT	Collaborer

Catégorie	Partie prenante	Rôle, y compris dans le cadre du projet	Crainte et /ou attente	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter
		Valider les plans techniques de sécurité				
	La Zone de Sécurité Nationale à Bardo	Assurer la sécurité du projet contre le vandalisme.	Assurer la sécurité du projet contre le vandalisme	FORT	FORT	Collaborer
Ministère des Affaires Culturelles	L'institut National du Patrimoine	Protéger le patrimoine culturel affecté par le projet.	Accord des autorités	FORT	FORT	Collaborer
			Coopération avec la SRF afin de préserver les aspects culturels.			
Les autorités régionales						
Gouvernorat de Tunis	Le gouverneur	-Assurer le support politique et administrative du projet	-Sensibilisation des acteurs institutionnels influent ; -Déblocage des problèmes bloquants.	FORT	FORT	Collaborer
	La direction régionale de développement	Organiser des réunions autour du projet ;	Suivi permanent du projet en coordination avec la SRF	FORT	FORT	Collaborer
	La délégation de Bardo	Appui politique et administratif du projet à l'échelle locale	Engagement des parties prenantes locaux	FORT	FORT	Collaborer
Gouvernorat de Manouba	Le gouverneur	Assurer le support politique et administratif du projet	Sensibilisation des acteurs institutionnels influent ;	Fort	Fort	Collaborer
	La direction régionale de développement	Organiser des réunions autour du projet ;	Suivi permanent du projet en coordination avec la SRF	Faible	Fort	Communiquer
Les collectivités locales						
La municipalité de Bardo	Le conseil municipal	Approbation des autorisations Appui politique du projet	Acceptabilité sociale du projet	Faible	Fort	Communiquer
	La direction des travaux	Coordination avec les équipes techniques du projet	Eviter les ?	Faible	Fort	Collaborer
	La police environnementale	Appliquer la loi dans le cas d'une élimination anarchique des déchets aux alentours du chantier	Assurer un environnement propre	Faible	Fort	Communiquer
L'arrondissement de Denden	Conseiller municipal	Pas de rôle particulier	L'appui politique du projet	Faible	Fort	Communiquer
L'arrondissement de Ksar Said	Conseiller municipaux	Pas de rôle particulier	L'appui politique du projet	Faible	Fort	Communiquer
La municipalité de Tunis	Conseiller municipaux	Pas de rôle particulier	Engagements le processus de partage d'informations	Faible	Fort	Communiquer

Catégorie	Partie prenante	Rôle, y compris dans le cadre du projet	Crainte et /ou attente	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter
Les communautés locales et la société civile						
La société civile	N/B / la liste de la société civile est en cours de collecte avec la coordination de la SRFR		Faible	Fort	Fort	Communiquer
Populations riveraines du projet	Les commerçants riverains			Faible	Fort	Communiquer
	les propriétaires des fonds de commerce de l'épicerie et la pharmacie qui seront déplacés.			Faible	Fort	Communiquer
	Les écoliers	Pas de rôle particulier		Faible	Fort	Communiquer
	Les usagers de la route	Pas de rôle particulier		Faible	Fort	Communiquer
	Les riverains directement impactés	Pas de rôle particulier		Faible	Fort	Communiquer
	Population riveraine des travaux	Pas de rôle particulier	Éliminer les nuisances ; Préservation du paysage; Réservation des accès	Faible		Communiquer
Médias						
Médias	Organes de presse: Radios, Télévisions et journaux	Diffusion des informations sur le projet	Disponibilité de l'information sur le projet	Fort	Faible	Satisfaire
Les bailleurs de fond						
Bailleurs de fonds	BEI; UE; KFW; AFD	-Appui financier -Supervision des activités du projet -Garant de participation des parties prenantes	Respect de la réglementation nationale et les directives de la BEI	Fort	Fort	Collaborer
Les concessionnaires						
STEG	Administration régionale de Tunis	Déviations des réseaux	Respect des délais contractuels	Fort	Fort	Collaborer
SONEDE	Administration régionale de Tunis	Déviations des réseaux	Respect des délais contractuels	Fort	Fort	Collaborer
ONAS	Administration régionale de Tunis	Déviations des réseaux	Respect des délais contractuels	Fort	Fort	Collaborer
TUNISIE TELECOM	Administration régionale de Tunis	Déviations des réseaux	Respect des délais contractuels	Fort	Fort	Collaborer
Les groupes vulnérables						
Groupes vulnérables	Personnes handicapés/personnes à mobilité réduite qui souffrent d'une maladie aigue	Pas de rôle particuliers		Faible	Fort	Communiquer
	Personnes âgés retraités	Pas de rôle particulier				

Catégorie	Partie prenante	Rôle, y compris dans le cadre du projet	Crainte et /ou attente	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter
	Personnes des communautés "avoisnantes" (Zone reculée)	Fournir la main d'œuvre locale de travailleurs temporaires	Sécurité de l'emploi, plaintes, réclamation			



6.1.1 Outils et méthodes de communication et engagement

Les outils et méthodes de communication et engagement recommandés sont présentés au tableau ci-dessous :

Tableau 5: Outils et méthodes de communication et engagement avec les parties prenantes

Outils /	Descriptif
Réunions publiques d'information	La réunion publique d'information est l'un des outils les plus utilisés en matière d'information et de communication et engagement du public dans le cadre d'un projet tel que celui considéré ici. Une telle réunion fait l'objet d'une publicité préalable par voie de presse, d'affichage local, de Web, de radio, et aussi en utilisant les relais administratifs.
Forums et ateliers de travail	La tenue de forums et des ateliers rassemblant diverses parties prenantes est un outil permettant de partager des informations sur le projet, établir un consensus et favoriser l'engagement des différents acteurs concernés. Des ateliers thématiques peuvent être organisés autour d'un sujet spécifique où les parties prenantes concernées aux niveaux local et national sont impliquées.
Entrevues en face à face	Cette approche cible en particulier les autorités locales, les élus locaux, les leaders d'opinion, etc. Cette méthode est un excellent moyen d'implication de ces acteurs.
Discussions en focus groupes	Les discussions en focus groupes consistent à réunir un petit groupe relativement homogène de personnes et à les inviter à discuter autour d'un thème précis. En pratique, il s'agira par exemple de discuter une question comme la compensation foncière à un groupe spécifique. Il peut également s'agir de présenter et discuter les modalités par lesquelles des entreprises locales peuvent accéder aux marchés du Projet, ou de discuter d'un thème précis avec des cadres de l'Administration, des représentants de la société civile, ou des représentants d'organisations à caractère religieux ou caritatif.
Communiqués de presse	Les médias de masse (journaux, radios, télévisions, Facebook, sites web) offrent des possibilités de diffusion de l'information sur une large échelle, à travers des communiqués de presse ; des reportages sur le projet ; des campagnes de lancement, des entrevues avec la direction du Projet ; des visites de sites organisées ; etc.

Le déroulement du processus de partage d'information et engager avec des parties prenantes doit se faire d'une manière adaptée à la partie prenante cible. Ce processus doit être libre de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation.

Les restitutions et résultats des actions de partage d'information doivent faire l'objet de production de procès-verbaux signés par les participants et conservés dans la documentation de suivi du projet.

6.2 Divulgarion des informations

6.2.1 Approche proposée

La SRFR rendra publiques les informations sur le projet pour permettre aux parties prenantes de comprendre les risques et les effets potentiels de celui-ci, ainsi que les possibilités qu'il pourrait offrir.

En effet, un engagement concret des parties prenantes dépend d'informations exactes, accessibles, complètes et disponibles en temps voulu. Il importe de diffuser le plus tôt possible au cours du cycle de vie du projet les informations qui le concerne d'une manière, sous une forme et dans une langue appropriée à chaque groupe de parties prenantes.

Par conséquent, la SRFR informera les parties prenantes sur les solutions techniques adoptées pour la traversées du Bardo ainsi que sur les modalités d'exploitation du RFR. Aussi, les informations porteront sur la durée des travaux, les risques et effets potentiels du projet sur la population locale, et les mesures proposées pour les atténuer. Enfin, il sera rappelé l'existence d'un mécanisme de gestion des plaintes ainsi que ses principes et modalités de fonctionnement. :

6.2.2 Outils et méthodes de diffusion des informations

L'information sera diffusée dans les langues locales pertinentes et d'une manière adaptée à la culture locale et accessible, en tenant compte des besoins spécifiques des groupes que le projet peut affecter différemment ou de manière disproportionnée ou des groupes de la population qui ont des besoins particuliers d'information.

Pour ce faire, le projet devrait combiner différentes méthodes de diffusion de l'information notamment :

- Les journaux, les affiches, la radio, la télévision ;
- Les centres d'information et établissements publics ou autres établissements présentant la
- possibilité d'affichages visuels ;
- Les brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ;
- Les correspondances, les réunions officielles ;
- Un site Web, les médias sociaux.

6.2.3 Divulgateur continue de l'information aux communautés affectées

La SRFR s'assure de l'établissement et la communication de **rapports périodiques** afin de fournir des mises à jour périodiques aux communautés affectées, au moins une fois par an, sur la mise en œuvre et l'évolution d'aspects spécifiques du Plan d'action associés aux risques ou aux impacts subis. Ces informations actualisées qui seront mises à disposition des communautés affectées doivent permettre de répondre aux points de vue ou griefs exprimés et de donner un moyen de les intéresser davantage aux performances environnementales et sociales du projet.

Les outils et méthodes de diffusion de l'information proposés ci-dessus peuvent être utilisés pour la diffusion de ces rapports. Les rapports périodiques peuvent comprendre :

- Les progrès accomplis dans le cadre de l'exécution des Plans d'action du projet couvrant les domaines dans lesquels lesdites communautés sont exposées de manière continue à des risques ou à des impacts et qui se sont révélés être des sources de préoccupation pour ces communautés ;
- Des informations concernant les modifications et les mises à jour apportées au Plan d'action ayant un potentiel de modification ses impacts subis ;
- Les modifications substantielles aux mesures ou actions d'atténuation décrites dans les Plans d'action couvrant les motifs de préoccupation des communautés affectées ;
- Des informations concernant l'adoption de mesures et d'actions supplémentaires, les nouvelles mesures ou actions d'atténuation applicables sont communiquées aux dites population affectée.

6.3 Suivi, ressources et responsabilités

En tant que Maître de l'Ouvrage, la SRFR est responsable de la mise en œuvre et du suivi du présent PEPP. Pour cela la SRFR est appelée à mobiliser une personne compétente et expérimentée dans la gestion des aspects sociaux et notamment dans les dialogues publics, communication, médiation, traitement et résolution des doléances des PAPs etc. Les activités liées à la mise en œuvre de ce plan d'actions doivent figurer dans les rapports périodiques soumis aux bailleurs de fonds.

7.0 Programme d'engagement des parties prenantes

Le programme d'engagement des PP s'appuie sur un certain nombre de leviers visant à favoriser une mobilisation de toutes les parties affectées et/ou intéressées par la traversée du RFR à la place du Bardo en faveur d'une implication dynamique et d'un dialogue permanent et inclusif, gages d'une participation éclairée, libre et responsable. Pour ce faire, la stratégie d'engagement des parties prenantes qui sera mise en œuvre repose sur les organes et activités ci-après :

7.1 Activités d'engagement des parties prenantes

☞ **Agents de liaison communautaire**

Sous la coordination du Spécialiste Social de la SRFR, des Agents de liaison communautaire, au nombre de 03, seront mobilisés pour (i) appuyer les stratégies de sensibilisation de la communauté, (ii) veiller à l'impact sur les communautés des questions environnementales, sociales, éthiques, de santé et de sécurité, (iii) aider à l'application des actions correctives, (iv) rencontrer régulièrement les autorités locales, les services publics, les chefs coutumiers / chefs de quartier et les tenir informés de l'avancement du projet, (v) aider à identifier les besoins locaux et les attentes des populations affectées et (vi) faciliter les réunions d'engagement communautaire dans la zone des travaux du RFR au Bardo. Ils représentent la SRFR pendant le dialogue avec la communauté et s'assurent qu'une situation consensuelle est atteinte dans toutes les relations avec la communauté. Ils assistent et surveillent les activités de post-mise en œuvre des différentes activités de la Société du RFR, en partenariat avec les comités locaux d'information et de suivi, et aident à l'évaluation de l'impact social et environnemental des différentes activités relatives à la mise en service du RFR.

Ils assurent une communication empathique avec les groupes vulnérables (femmes, enfants, personnes âgées, personnes handicapées, etc.) et maintiennent, de manière proactive, le contact avec les communautés affectées par le biais de visites communautaires.

Enfin, sous la coordination du Spécialiste Social du RFR, ils facilitent l'enregistrement et le traitement des doléances et griefs par les canaux habilités et aident à la préparation ou à la transmission des réponses requises aux doléances de la communauté dans la zone d'intervention.

☞ **Comités locaux d'information et de suivi - CLIS**

La SRFR mettra en place des Comités locaux d'Information et de Suivi (CLIS) représentatifs des différentes catégories de parties prenantes communautaires. Ces comités sont des organes de concertations dont la mission est de servir de courroie de transmission entre les populations et la SRFR en termes d'information, de sensibilisation et de suivi des griefs (environnementaux, sociaux, recrutements, etc.).

Ces comités et commissions mixant les représentants du RFR, les représentants de la société civile et de la communauté, et les autorités administratives et locales ou des organes locaux peuvent permettre un engagement régulier et efficace avec les parties prenantes.

Certes, SRFR avait déjà établi des rencontres au niveau du Bardo et les maintiendra durant toutes la durée des travaux et de la mise en service du RFR pour partager des informations importantes et consulter les parties prenantes intéressées et affectées sur les enjeux tels que la sécurité, l'amélioration du cadre de vie, les impacts environnementaux et sociaux importants. Si des discussions supplémentaires sont nécessaires pour des sujets importants, ces instances seront privilégiées.

☞ **Brochure sur les travaux et la mise en service du RFR**

Dans le cadre du plan de communication SRFR élaborera une brochure simplifiée de présentation des aménagements prévus à la traversée du Bardo et des services connexes présentant les informations suivantes pour une large diffusion :

- Les aménagements prévus
- Les principaux impacts environnementaux et sociaux du projet ;
- Les différents services connexes ;
- Les mesures de sécurité ;
- ;
- Mécanisme de gestion des requêtes et des plaintes externes ;
- Disponibilité de la documentation (quoi, où) ;
- Informations de contact.

Cette brochure sera divulguée dans les différents quartiers aux environs du Bardo, sur le site Internet de SRFR et sera également disponible sur les sites du chantier, aux différents points d'information et dans les bureaux de l'administration (Préfectures et directions).

Rencontres périodiques

Le dialogue avec les communautés et structures administrative étant un processus continu, SRFR va instituer des rencontres périodiques sanctionnées par des PV co-signées et suivies. Ces rencontres permettront aux parties concernées d'évaluer l'état de traitement des préoccupations, suggestions, réclamations et autres contributions enregistrées et d'en formuler de nouvelles, le cas échéant

Les PV des rencontres compilés par le personnel de la SRFR avec l'appui des agents de liaison communautaire sont partagés, au besoin, avec les services concernés pour une prise en charge.

Site web SRFR (y compris les réseaux sociaux)

La SRFR mettra en ligne sur son site Web et sur les réseaux sociaux (Facebook, réseau X, etc.) les informations sur le projet notamment les aménagements prévus pour la traversée du Bardo et ces informations seront régulièrement mises à jour avec de nouveaux messages informatifs, communiqués de presse etc.

Le site Web de la SRFR comprendra une feuille de commentaires où toute partie touchée ou intéressée pourra déposer une requête ou un grief.

Ces fiches seront suivies quotidiennement (alerte par e-mail aux personnes concernées de l'équipe sociale), avec l'obligation d'accuser réception dans un délai maximum de 7 jours calendaires et de répondre dans un délai maximum de 15 à 30 jours selon la nature et la complexité de la demande.

Visite des sites des travaux et des installations du RFR

Les visites sur les sites des travaux du RFR consistent à amener de petits groupes de parties prenantes (députés, élus locaux, journalistes, représentants des organisations de la société civile et communautés) à visiter les sites du RFR au Bardo et à transmettre des informations sur les impacts environnementaux et sociaux et les mesures d'atténuation. La visite des installations du RFR par des groupes de jeunes et d'étudiants d'écoliers peut également être efficace car elle peut donner une idée de l'objectif général du projet, susciter l'intérêt, l'appropriation locale et fournir des informations sur les formations supérieures soutenues par le projet. Les équipes de la SRFR ont déjà l'expérience de ce genre d'évènement en termes de process et de suivi.

7.2 Méthodes d'engagement des parties prenantes

☞ *Entretiens individuels*

Cette méthode permet d'établir des relations personnelles notamment pour mobiliser les autorités locales et les dirigeants locaux. Il est important d'établir des attentes avec l'interlocuteur sur la façon dont l'information sera utilisée et la gamme d'autres personnes à consulter, pour être transparent et gagner sa confiance.

C'est aussi un moyen efficace de recueillir les commentaires d'un grand nombre de personnes prises individuellement au-delà de tout filtre, lié à des biais issus de son environnement. Pour devenir un outil de communication efficace, les enquêtes doivent être suivies de mécanismes de dialogue et de recherche de consensus.

☞ *Médias de masse et réseaux sociaux*

Les médias de masse (journaux, radios, télévisions, sites web) offrent des possibilités de diffusion de l'information par les moyens suivants :

- Des communiqués de presse pour tenir la presse au courant des principaux jalons du développement du projet ;
- Des entrevues avec la direction de la SRFR ;
- Des visites de sites organisées pour les journalistes.

Les réseaux sociaux ont joué un rôle croissant dans l'engagement des parties prenantes en Tunisie, en particulier depuis la révolution de 2011 en fournissant une plateforme pour l'expression libre des opinions en Tunisie, permettant aux citoyens de discuter ouvertement des questions politiques, sociales et économiques. Cela a contribué à élargir l'espace public et à renforcer la démocratie participative.

Les entreprises en Tunisie (dont la SRFR) ont intégré les réseaux sociaux dans leurs stratégies de communication et de marketing et utilisent les plateformes pour interagir avec leurs clients, et la population en général, et recueillir des feedbacks. Les réseaux sociaux ont facilité la participation citoyenne, encouragé le dialogue public et ont été un outil important pour la diffusion d'informations et la mobilisation sociale.

☞ *Forums, ateliers et expositions*

Des forums et des ateliers rassemblent diverses parties prenantes et sont des outils puissants pour partager des idées, établir un consensus et développer l'engagement. Il faut bien structurer ces sessions pour qu'elles ne soient pas une série de discours représentant des positions formelles enracinées, mais de véritables ateliers avec une combinaison de discours et de sessions de brainstorming moins formelles. Des ateliers thématiques peuvent être organisés autour d'un sujet spécifique d'intérêt général où les parties prenantes aux niveaux local et national sont impliquées.

Tableau 6: Plan d'actions d'Engagement des Parties Prenantes

Partie Prenante	Activité d'engagement	Objectif	Méthode, Localisation et fréquence	Chronologie	Responsabilités
Activités de communication continues tout au long du projet (Phase Travaux et Opération)					
Toutes les parties prenantes	Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)	<ul style="list-style-type: none"> Recevoir, traiter et enregistrer/documenter les doléances Le MGP doit être librement accessible et assimilable par les membres de la communauté concernée et doit leur être communiqué. Traiter les griefs et les plaintes le plus tôt possible pour éviter toute aggravation des problèmes. 	<ul style="list-style-type: none"> Publié dans les médias locaux Publié sur le site du projet. Décrit lors de toutes les interactions avec les parties prenantes. 	2ème semaine OCTOBRE 2024	<ul style="list-style-type: none"> SRFR
Toutes les parties prenantes	Site web SRFR (y compris les réseaux sociaux)	<ul style="list-style-type: none"> Fournir des informations sur le projet, y compris une description des impacts du projet et des mesures d'atténuation proposées. Fournir des nouvelles périodiques et des documents mis à jour. Fournir des informations sur le MGP. 	<ul style="list-style-type: none"> Disponible à tout moment sur le site Web du projet. 	4ème semaine OCTOBRE 2024	<ul style="list-style-type: none"> SRFR

Partie Prenante	Activité d'engagement	Objectif	Méthode, Localisation et fréquence	Chronologie	Responsabilités
Toutes les parties prenantes	Brochure et affiche sur les travaux	<ul style="list-style-type: none"> Fournir des informations sur le projet, y compris une description des impacts du projet et des mesures d'atténuation proposées. Fournir des informations sur le MGP. Annoncer de la mise en service des lignes (Phase Opération) 	<ul style="list-style-type: none"> Disponible en permanence dans les espaces publics, y compris ceux fréquentés par les parties prenantes concernées (bureaux publics, marchés, entreprises consentantes, etc.). Distribution des brochures 	2ème semaine NOVEMBRE 2024	<ul style="list-style-type: none"> SRFR
Phase de Travaux (actions urgents)					
Le grand public tunisien	Réunions.	<ul style="list-style-type: none"> Présenter les informations mises à jour sur le projet et le calendrier des activités de construction. Sensibilisation aux questions environnementales, sociales et sécuritaires. Une telle réunion fait l'objet d'une publicité préalable par voie de presse, d'affichage local, de Web, de radio, et aussi en utilisant les relais administratifs. 	<ul style="list-style-type: none"> Organiser des réunions avec les autorités locales et les parties prenantes concernées afin de partager les informations sur les activités et les travaux à entamer. La fréquence des réunions est adapté à l'avancement des travaux 	1ère réunion 2ème semaine NOVEMBRE 2024 <i>(puis la fréquence tout au long de la construction)</i>	<ul style="list-style-type: none"> SRFR
Les commerçants riverains	Comités locaux d'information et de suivi - CLIS	<ul style="list-style-type: none"> Partager des informations sur le projet et favoriser l'engagement 	<ul style="list-style-type: none"> Réunion de sensibilisation avec la participation des 		<ul style="list-style-type: none"> SRFR

Partie Prenante	Activité d'engagement	Objectif	Méthode, Localisation et fréquence	Chronologie	Responsabilités
		<ul style="list-style-type: none"> • Avis et perception, préoccupations et craintes relatives au projet. • Enjeux environnementaux et sociaux. • Informer les commerçants à propos e processus d'octroi des indemnisations 	<p>autorités locales et les commerçants</p>	<p>1ere semaine DECEMBRE 2024 <i>(puis la fréquence tout au long de la construction)</i></p>	
Représentants des populations riveraines du projet	Comités locaux d'information et de suivi - CLIS	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter les informations mises à jour sur le projet et le calendrier des activités de construction. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Réunion(s) de sensibilisation avec la participations des autorités locales et représentants des populations riveraines du projet . 	<p>1ere semaine DECEMBRE 2024 <i>(puis la fréquence tout au long de la construction)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • SRFR
Groupes et personnes vulnérables	Mobilisation et Inclusion sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les personnes vivants un handicap, leurs associations (dans la zone du projet ou au niveau régional) pour les informer sur les mesures prises dans le design technique concernant les questions d'accessibilité, de mobilité et de sécurité. Recueillir leurs avis et attentes et s'assurer de leur prise en compte dans la conception du projet et au cas contraire voir les solutions ou améliorations 	<ul style="list-style-type: none"> • Réunion • Entretien 	<p>2ème semaine Janvier 2025</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SRFR

Partie Prenante	Activité d'engagement	Objectif	Méthode, Localisation et fréquence	Chronologie	Responsabilités
		possibles à cette étape du projet			
TOTAL BUDGET PEPP BARDO					

*T0 : Date d'approbation par SRFR et/ou les instances gouvernementales concernées de la conception de la solution définitive concernant le passage de RFR dans la zone du Bardo. Cette date doit être avant le commencement des travaux.

8.0 Mécanisme de gestion des plaintes

La SRFR dispose d'un mécanisme de gestion des plaintes élaboré en 2015 (voir Annexe 1). La SRFR s'assurera de la mise œuvre de ce MGP et notamment de recevoir, traiter et enregistrer/documenter les griefs émanant des parties prenantes externes notamment la communauté affectée en désignant les rôles et responsabilités associés. Le MGP doit être aisément accessible et assimilable par les membres de la communauté affectée et doit leur être communiqué. SRFR doit aussi garantir la confidentialité des plaignants. Par ailleurs, il sera souhaitable de rechercher des solutions aux réclamations en privilégiant une approche collaborative avec les personnes affectées par le projet.

Le mécanisme de gestion des griefs ne devra pas empêcher l'accès à d'autres moyens de recours judiciaire ou administratif prévus par la loi. Si le projet n'est pas en mesure de résoudre une réclamation, une alternative peut être d'autoriser les plaignants à recourir à des spécialistes extérieurs ou à des médiateurs. La procédure de gestion des griefs comporte plusieurs étapes distinctes, dont la responsabilité est assurée par un ensemble d'acteurs.

La fiche de plainte du MGP doit être remplacée par celle figurant dans l'Annexe 2 vu que celle-ci est dans les deux langues. Cette fiche en langues Arabe et Française doit être disponible au niveau de chaque site de travaux ainsi que téléchargeable sur le site de SRFR. Les plaintes peuvent être transmises par courrier, email ou par téléphone.

Les plaintes doivent être envoyés à l'adresse suivante : **Société Ferroviaire Rapide de Tunis**, Direction de communication et aspects sociaux – Adresse : Immeuble Yamama, Rue du Lac Huron, 1053 les Berges du Lac – Tunis.

Par téléphone : **71.862.802 – Poste 156**

Par e-mail : **plaintes@rfr.com.tn**

Ou sur le site web de SRFR : **www.rfr.com.tn**

Pour s'assurer que tous les griefs soient adéquatement étudiés et résolus, un registre des plaintes (voir Annexe 3) sera conservé, documentant toutes les actions prises pour corriger chaque grief. Ce registre des griefs comporte notamment les rubriques suivantes :

- Le nom de la personne ou de l'organisation ;
- La date et la nature de la réclamation ;
- La décision finale concernant la réclamation ;
- Les mesures de suivi adoptées ;
- Le moment et la manière dont la décision applicable au projet a été communiquée au plaignant ;
- Les dispositions prises au niveau de la direction pour éviter une récurrence du problème au sein de la communauté (actions correctives).

ANNEXE - 1 : DESCRIPTION DES COMPOSANTES DU PROJET

1. DESCRIPTION DES COMPOSANTES DU PROJET

Le projet consiste à aménager la section de la ligne D du RFR, située entre Mellassine et le Bardo. Cette section évolue le long de l'emprise ferroviaire existante et comprend les deux voies RFR et la voie SNCFT relative à la ligne T.A et qui traverse de la place du Bardo.

L'aménagement de la ligne D du RFR en site propre nécessite l'élimination des passages à niveau soit par l'aménagement d'ouvrages de franchissement, soit en les fermant et en proposant une solution de rechange à la circulation. Les principaux aménagements prévus sont :

1.1. L'aménagement d'un premier passage souterrain

Il sera aménagé au niveau de la rue de Casablanca permettant la dénivellation du Mouvement "Avenue Taieb MHIRI – Rue de Casablanca" ; (OA D-8). Cet ouvrage assure les échanges entre la zone 3 d'une part, et les zones 4, 5, 6 et 7 d'autre part, il prendra en charge une partie importante des flux de trafic qui empruntaient les avenues Bayrem Ettounsi et de la République.

La structure de l'ouvrage est de type passage inférieur en cadre fermé (PI-CF) de portée 9 m, sa longueur totale est de 60 m. L'importance de cette longueur est dictée par le biais important que présente l'axe de l'ouvrage par rapport à la ligne RFR.

L'ouvrage qui est un Passage souterrain à gabarit normal (PSGN) est bidirectionnel sans séparateur central. Par sens de circulation, il présente une seule voie de largeur 3 m à laquelle s'ajoute une Bande Dérasée de Droite (BDD) de largeur 0,75 m disposée dans un seul sens étant données les emprises disponibles très limitées.

Le gabarit minimal offert par l'ouvrage est de 4,40 m. Les trémies d'accès présentent des longueurs de 80 et de 60 m, leur pente longitudinale est de 8 % des deux côtés. Cette valeur limite s'est imposée par le souci de rejoindre le niveau du terrain naturel avant les accès des rues de Cordoba et 4171. Toutefois, les constructions riveraines du côté Nord restent gênées par les trémies qui se trouvent assez proches des clôtures adjacentes, les accès existants aux habitations sont donc à modifier.

Un aménagement routier du côté Sud de l'ouvrage permet à la rue 4159, dont l'accès se trouve bloqué par les trémies, de se raccorder au niveau de la rue de Casablanca, et ce en face de la rue Menzel Bourguiba.

D'autre part, vue l'importance que pourrait prendre cet ouvrage et par conséquent les rues de Casablanca et de Grenade, le réaménagement du carrefour sur l'avenue Taieb Mhiri serait éventuellement à prévoir. Ce réaménagement consisterait en l'ouverture du TPC existant et la création de voies de stockage permettant les mouvements "Tourne à gauche".



Figure 1 : OA D-8 Franchissement des voies de la rue de Casablanca

1.2. L'aménagement d'un second passage souterrain

Il se situera au niveau de la rue Farhat Hached permettant la dénivellation du Mouvement "Avenue 20 Mars – Avenue de la République" ; (OA D-9). Cet ouvrage permettra l'accès aux zones 2 et 3 à partir des zones 4, 5, 6 et 7.

Cet ouvrage est projeté en prolongement de la rue Farhat Hached. Il part de cette dernière en trémie pour venir s'insérer par la droite dans l'Avenue de la République. Aussi bien du côté de l'avenue Farhat Hached que de l'avenue de la République, l'urbanisation est de nature résidentielle dense, les emprises disponibles sont très réduites et la hauteur importante que nécessite le gabarit d'électrification ont orienté le choix vers une solution d'ouvrage routier souterrain aux dépens d'un ouvrage aérien qui occasionnera une gêne importante aux riverains et nécessitera des rampes d'accès plus longues.

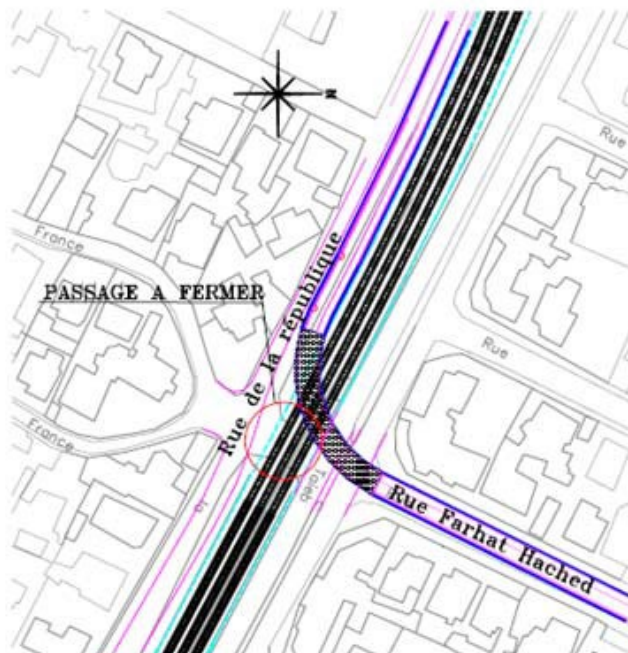


Figure 2 : OA D-9 Franchissement des voies par la rue Farhat Hached

La structure de l'ouvrage projeté est de type (PI-CF) de portée 7,5 m. la section couverte présente une longueur d'environ 60 m permettant le franchissement de l'emprise ferroviaire et de l'Avenue Taïeb Mhiri pour remonter le long de l'avenue de la République.

L'ouvrage qui est un Passage souterrain à gabarit normal (PSGN) unidirectionnel, présente une seule voie de circulation de 3,5 m de large à laquelle s'ajoutent une BDD de 2 m de large et une bande dérasée de gauche (BDG) de 0,5 m de large. Le gabarit minimal offert par l'ouvrage est de 4,40 m. Les trémies d'accès présentent une longueur de 90 m et des pentes longitudinales de 7% du côté de l'avenue de la République et de 9% du côté de la rue Farhat Hached, cette dernière pente correspond à une valeur exceptionnelle imposée par la proximité du carrefour précédent avec la rue El Bachir Sfar. Toutefois, l'aménagement des trémies sur la rue Farhat Hached ne laisse que 3,5 m au maximum d'espace libre de part et d'autre. Les accès aux constructions riveraines existants se trouvent réduits, une solution d'aménagement de trottoirs carrossables a de ce fait été envisagée.

1.3. L'aménagement d'un troisième passage souterrain

Il est prévu au niveau de la place du Bardo permettant la dénivellation des mouvements, "RN5 – Place du Bardo" et "Avenue Bayrem Ettounsi – Place du Bardo" ; (OA D-10). Cet ouvrage permettra la sortie des zones 1 et 2, en direction des zones 4, 5, 6 et 7.

Cet ouvrage permet le regroupement des 2 flux en un seul par l'intermédiaire de 2 trémies d'accès aux passages souterrains. Le croisement entre les deux trémies à une voie se fera en section couverte du passage souterrain pour former un passage souterrain unidirectionnel à deux voies qui ressortira au Sud de la place du Bardo avec une trémie à deux voies.

L'aménagement des quais et des deux voies RFR, nécessite la démolition de l'immeuble situé au niveau de la place. En effet, l'emprise située entre l'immeuble et l'emprise du Métro léger n'est que de 12 m, alors que l'emprise nécessaire pour le passage des trois voies ferrées est de 20 m.

Au niveau des entrées, l'ouvrage est un passage souterrain à gabarit normal (PSGN) unidirectionnel, il présente une seule voie de circulation de largeur 3,5 m à laquelle s'ajoutent une Bande d'Arrêt d'Urgence (BAU) d'une largeur de 2 m et une BDG d'une largeur de 0,5 m.

Au niveau de la sortie, l'ouvrage est un passage souterrain à gabarit normal (PSGN) unidirectionnel à deux voies de circulation de largeur de 3,5 m chacune. Le gabarit minimal offert par l'ouvrage est de 4,40 m. La structure de l'ouvrage est de type PI-CF avec une portée de 7,25 m en entrée pour chacune des 2 bretelles et une portée de 9 m en sortie.

Il est à noter que cet ouvrage présente un tronçon permettant la jonction et l'insertion des deux trémies d'entrée. La section varie de 15 m jusqu'à 9 m. La longueur totale de l'ouvrage est de 100 m, et celles des trémies d'accès étant de 95 m et de 80m avec des pentes longitudinales maximales de 7,5 %.

1.4. L'aménagement d'un quatrième passage souterrain

Il sera réalisé au niveau de la place du Bardo permettant la dénivellation du mouvement "Place du Bardo – RN5" ; (OA D-11). Cet ouvrage permettra l'accès à la zone 1 à partir des zones 4, 5, 6 et 7. Cet ouvrage assure le mouvement entre la place du Bardo et l'avenue de l'indépendance (RN5), la trémie d'accès débute au niveau de la place du Bardo, pour sortir du côté Sud au niveau de la RN5.

La section couverte permet le franchissement des voies de la RN7 et des voies RFR et SNCFT, elle présente une longueur d'environ 100 m avec des trémies de longueurs d'environ 75 m de part et d'autre et présentant une pente longitudinale de 7 % du côté de la RN5, et une autre de 8% du côté de la place du Bardo imposée par la distance limitée entre les différents franchissements au sol et le giratoire projeté de la place du Bardo.

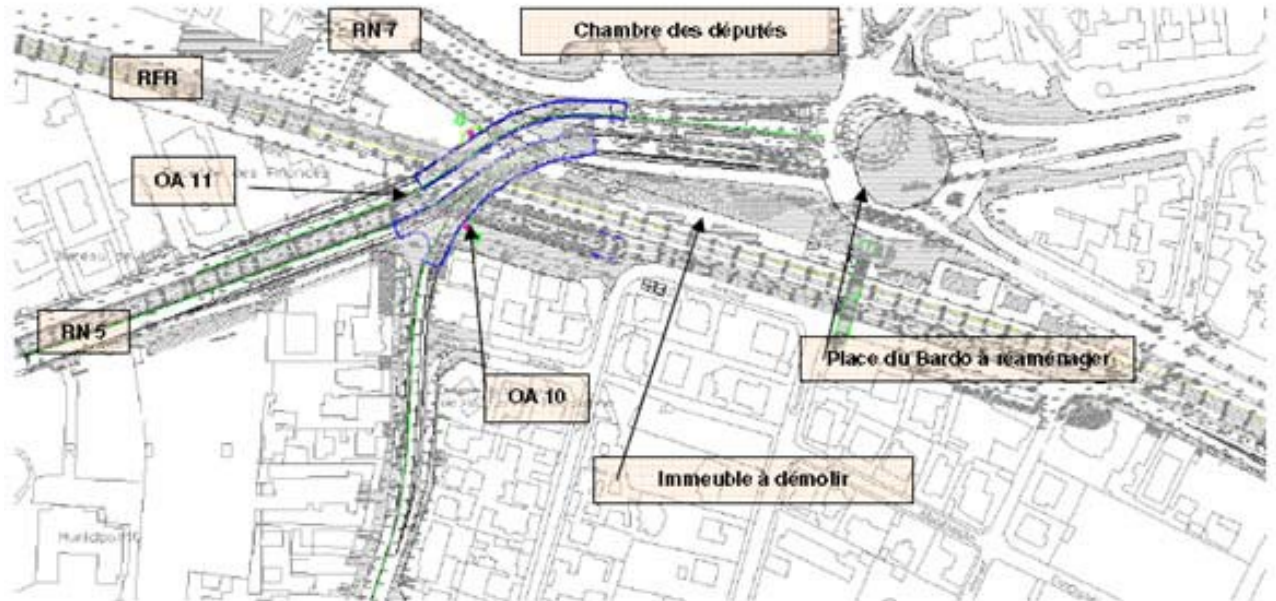


Figure 3 : OA D-10/11 Franchissement des voies au niveau de la Place de Bardo

L'ouvrage qui est un Passage souterrain à gabarit normal (PSGN) est unidirectionnel, il présente une seule voie de circulation d'une largeur de 3,5 m à laquelle s'ajoutent une BAU d'une largeur de 2 m et une BDG d'une largeur de 0,5 m. Le gabarit minimal offert par l'ouvrage est de 4,40 m.

Toutefois, l'aménagement des trémies de sortie, utilise toute l'emprise disponible, et ne laisse que 2,5 m d'espace libre du côté des constructions. Un seul accès existe de ce côté, cet accès pourrait être réaménagé et des trottoirs carrossables seraient éventuellement à prévoir sur une partie de l'aménagement projeté.

1.5. Le réaménagement de la place du bardo

Le réaménagement de la place du Bardo en vue d'insérer les trémies d'accès des différents ouvrages. Les aménagements au sol proposés dépendent des passages souterrains et des trémies d'accès projetées, ils consistent en :

- La création de deux bretelles unidirectionnelles, la première sur l'avenue de l'indépendance (RN5), et la seconde sur l'avenue Bayrem Ettounsi, ces bretelles permettent de rétablir le mouvement "Tourne à Droite" assurant le trafic de la zone 1 vers la zone 2 ;
- La création d'une bretelle "Tourne à Droite" permettant le rétablissement de l'accès vers la rue Annaba ;
- La fermeture du tronçon de l'avenue de la République situé derrière la station métro, cet espace sera utilisé pour la future gare intermodale du Bardo ;
- La séparation des flux provenant de la RN7 en direction de la place du Bardo. Cette séparation s'effectue par la création d'un îlot permettant de séparer, à l'amont de la place, les flux en direction de l'Avenue Habib Bourguiba, de ceux allant à l'avenue 20 Mars ou Taieb MHIRI. Cette séparation est très importante dans la mesure où elle évite le cisaillement avec les flux sortants de la trémie ;
- L'aménagement au sol de voies parallèles à la trémie pour les sens "RN5 – Avenue Habib Bourguiba" et "RN5 – Avenue 20 Mars" ;
- La fermeture du premier carrefour giratoire situé en face de l'entrée de la chambre des députés ;
- Le réaménagement et l'agrandissement du second giratoire afin d'intégrer l'ensemble des branches à adapter conformément à la nouvelle configuration du carrefour ;

- L'aménagement d'une seconde station à la place du Bardo avec Bâtiment Voyageurs souterrain commun au RFR et au métro léger existant.

1.6. La modification du plan de circulation de la zone du bardo

Le projet prévoit également la modification du plan de circulation de la zone du Bardo en vue de son adaptation aux nouveaux aménagements.

La modification apportée au fonctionnement de la zone du Bardo et par l'aménagement des différents passages souterrains dans le cas de la variante retenue nécessite la modification du plan de circulation. Ces modifications sont rendues nécessaires non seulement par la mise en site propre du RFR, mais aussi par la fermeture du passage à niveau de la rue Ali Bach Hamba et par la fermeture de certaines voiries au niveau des passages souterrains.

Les principales modifications par rapport à la situation existante consistent en :

- La mise à sens unique d'un tronçon de l'avenue de la République, en la réorganisation des sens des voies situées entre le boulevard du 20 Mars et l'avenue de la République et permettant la desserte vers la trémie d'accès du passage souterrain de la rue Farhat Hached, et en la mise à sens unique des rues Annaba, Sakiet Sidi Youssef et Constantine.
- La création de deux bretelles unidirectionnelles, la première sur l'avenue de l'indépendance (RN5), et la seconde sur l'avenue Bayrem Ettounsi, ces bretelles permettent de rétablir le mouvement "Tourne à Droite" assurant le trafic de la zone 1 vers la zone 2 ;
- La création d'une bretelle "Tourne à Droite" permettant le rétablissement de l'accès vers la rue Annaba ;
- La fermeture du tronçon de l'avenue de la République situé derrière la station métro et qui servira à l'aménagement de la future gare intermodale du Bardo ;
- La séparation des flux provenant de la RN7 en direction de la place du Bardo. Cette séparation s'effectue par la création d'un îlot permettant de séparer, à l'amont de la place, les flux en direction de l'Avenue Habib Bourguiba, de ceux allant au boulevard 20 Mars ou Taïeb Mhiri;
- L'aménagement au sol de voies parallèles à la trémie pour les sens "RN5 – Avenue Habib Bourguiba" et "RN5 – boulevard du 20 Mars" ;
- La fermeture du premier carrefour giratoire situé en face de l'entrée de la chambre des députés;
- Le réaménagement et l'agrandissement du second giratoire afin d'intégrer l'ensemble des branches à adapter conformément à la nouvelle configuration du carrefour ;



Figure 4 : Plan de circulation du Bardo

1.7. Aménagements piétons

Une certaine coupure entre les différentes zones se fait déjà sentir avec la présence des lignes métro et SNCFT, l'aménagement en site propre de la ligne D du RFR, risque d'aggraver la situation si des aménagements spécifiques aux piétons ne sont pas engagés le long de la section Mellassine - Bardo, les passages souterrains étant sont exclusivement réservés au trafic routier.

Le tableau suivant récapitule l'ensemble des cheminements piétons projetés le long de cette section :

Tableau 1 : cheminement piétons projetés

PK	N°OA ou de PP	Intersection	Passage à piéton proposé
4+620	P P C 2	Station Erraoudha	Aménagement d'un passage inférieur piéton
4+870	PSP D-2	Avenue Taieb Mhiri	Aménagement d'un passage supérieur piéton
5+650	P P C 3	Station de Bardo	Prolongement d'un passage inférieur piéton existant
5+890	-	Station de Bardo	Le bâtiment voyageur de la station du Bardo permettra les échanges piétons

ANNEXE - 2 : MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DE RFR



ANNEXE - 3: MODELE DE FICHE DE PLAINTE

A remplir par le plaignant خاص بصاحب الشكوى			
Date			التاريخ
Nom et prénom			الاسم واللقب
Téléphone			رقم الهاتف
Email			البريد الالكتروني
Adresse postale			العنوان مع الترقيم البريدي
Moyen par lequel le plaignant Préfère être contacté	Téléphone	رقم الهاتف	وسائل التواصل المفضلة لدى صاحب الشكوى
	Email	البريد الالكتروني	
	Adresse Postale	العنوان البريدي	
Objet de plainte			موضوع الشكوى
Description de la plainte			سرد وقائع الشكوى
Solution préconisée par le plaignant			الحلول المقترحة من صاحب الدعوى
A remplir par l'administration	Date de réception : plainte: N° de la plainte: Plainte enregistrée par : Responsable à traiter la plainte:		خاص بالإدارة

