RÉPUBLIQUE TUNISIENNE

Ministère du transport

الشركة الوطنية للسكك الحديدية التونسية
SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER TUNISIENS

Programme de financement multi-tranches pour la réhabilitation de la desserte ferroviaire Tunis-Bizerte

PLAN DE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES

(P3P)

09 Novembre 2026

Table des matières

LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS 11

Liste des tableaux 13

Liste des figures 14

Résumé exécutif Français 15

الملخص التنفيذي 18

1 INTRODUCTION ET CONTEXTE DU P3P 21

1.1 Contexte et justification du Plan de Participation des Parties Prenantes . 21

1.2 Présentation du projet 22

1.2.1 Objectifs du projet 22

1.2.2 Principales composantes 23

1.2.3 Phasage du projet 23

1.3 Zone d'influence environnementale et sociale du projet 24

1.4 Principaux enjeux environnementaux et sociaux en lien avec la participation des parties prenantes 24

1.4.1 Sécurité ferroviaire et sécurité des communautés 25

1.4.2 Nuisances liées aux travaux 25

1.4.3 Maintien des accès et activités économiques 25

1.4.4 Acquisition foncière et libération des emprises 25

1.4.5 Biodiversité et zones écologiquement sensibles 26

1.4.6 Patrimoine culturel 26

1.4.7 Genre, vulnérabilité et inclusion 26

1.5 Définition et catégories de parties prenantes 26

1.6 Principes directeurs du P3P 27

1.7 Objectifs du P3P 28

1.8 Démarche méthodologique de préparation du P3P 29

2 CADRE JURIDIQUE, RÉGLEMENTAIRE ET INSTITUTIONNEL 31

2.1 Objet et portée du cadre applicable 31

2.2 Cadre juridique et réglementaire tunisien 31

2.2.1 Principes généraux 31

2.2.2 Évaluation environnementale et information des parties prenantes 31

2.2.3 Accès à l'information 33

2.2.4 Acquisition foncière et expropriation 33
2.2.5 Protection du patrimoine culturel 34
2.2.6 Protection de l'environnement, de la biodiversité et des espaces sensibles 34
2.2.7 Cadre réglementaire relatif aux délais de réponse aux demandes et réclamations des usagers des services publics 35
2.3 Exigences environnementales et sociales de la Banque africaine de développement 35
2.3.1 SO1 – Evaluation et gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux 36
2.3.2 SO10 – Participation des parties prenantes et diffusion de l'information 36
2.3.3 Information et consultation significative 37
2.3.4 Traçabilité des consultations 37
2.3.5 SO5 – Acquisition de terres, restrictions d'accès et réinstallation involontaire 37
2.3.6 SO7 – Groupes vulnérables 38
2.3.7 SO8 – Patrimoine culturel 38
2.4 Exigences environnementales et sociales de la Banque européenne d'investissement 38
2.4.1 Norme 1 – Incidences et risques environnementaux et sociaux 38
2.4.2 Norme 2 – Dialogue avec les parties prenantes 39
2.4.3 Norme 6 – Réinstallation involontaire 39
2.4.4 Norme 7 – Groupes vulnérables, peuples autochtones et dimension de genre 39
2.4.5 Norme 8 – Droits du travail 40
2.4.6 Norme 9 – Santé, sécurité et sûreté 40
2.4.7 Norme 10 – Patrimoine culturel 40
2.5 Analyse de convergence et dispositions applicables au projet 40
2.6 Cadre institutionnel de mise en œuvre du P3P 42
2.7 Implications du cadre applicable pour le P3P 44
3 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES 45
3.1 Objectifs et approche d'identification des parties prenantes 45
3.2 Catégorisation des parties prenantes 45
3.3 Parties prenantes directement ou indirectement affectées 46
3.3.1 Populations riveraines de la ligne ferroviaire 46
3.3.2 Usagers des passages à niveau et points de franchissement 47
3.3.3 Agriculteurs et usagers des pistes agricoles 47
3.3.4 Commerçants, artisans et autres activités économiques 47
3.3.5 Personnes susceptibles d'être affectées par des besoins fonciers ou la libération des emprises 48
3.3.6 Usagers du transport ferroviaire et des gares 48
3.3.7 Travailleurs de la SNCFT et travailleurs du projet 49

3.4 Parties prenantes institutionnelles 49
3.4.1 Société Nationale des Chemins de Fer Tunisiens 49
3.4.2 Administrations centrales et organismes nationaux 50
3.4.3 Gouvernorats, délégations et municipalités 50
3.4.4 Institutions concernées par la biodiversité et les espaces sensibles 51
3.4.5 Institutions concernées par le patrimoine culturel 51
3.5 Autres parties intéressées 51
3.6 Partenaires techniques et financiers et acteurs d'appui 52
3.7 Identification des personnes et groupes vulnérables ou susceptibles d'être insuffisamment représentés 52
3.7.1 Principe 52
3.7.2 Obstacles potentiels à la participation 53
3.8 Analyse des parties prenantes selon leur niveau d'intérêt et d'influence 53
3.9 Stratégie d'engagement selon le positionnement des parties prenantes 54
3.10 Registre des parties prenantes 55
3.11 Caractère évolutif de la cartographie des parties prenantes 56
4 ACTIVITÉS D'INFORMATION ET DE CONSULTATION DÉJÀ RÉALISÉES 58
4.1 Démarche générale de consultation 58
4.2 Objectifs des consultations réalisées 58
4.3 Consultations publiques documentées 59
4.4 Modalités d'information et de mobilisation 60
4.5 Analyse de la participation et de la représentativité 60
4.6 Principales préoccupations et recommandations exprimées 61
4.6.1 Sécurité ferroviaire, passages à niveau et protection des riverains 61
4.6.2 Ouvrages hydrauliques, drainage et risques d'inondation 62
4.6.3 Réseaux et infrastructures existantes 62
4.6.4 Foncier, emprises et expropriations 63
4.6.5 Accès agricoles et activités rurales 63
4.6.6 Gares, patrimoine et accessibilité 64
4.6.7 Activités économiques, logistique et intermodalité 64
4.7 Préoccupations relatives à la phase travaux 65
4.8 Communication et gestion des plaintes 65
4.9 Perception générale du projet 66
4.10 Prise en compte des résultats des consultations dans le projet 66
4.11 Principaux enseignements et besoins de consultations complémentaires 67
5 PROGRAMME FUTUR DE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES 69

5.1 Objectifs et principes du programme futur de participation 69
5.2 Passage des consultations générales à un engagement ciblé 69
5.2.1 Information générale 69
5.2.2 Consultation thématique et territoriale 70
5.2.3 Consultation individualisée des personnes directement affectées 70
5.3 Participation pendant la finalisation des études environnementales et sociales 70
5.4 Engagement relatif aux emprises et aux enjeux fonciers 71
5.5 Participation relative aux activités économiques 71
5.6 Consultation sur les passages à niveau, traversées et sécurité des communautés 72
5.7 Engagement avec les agriculteurs et usagers des pistes agricoles 72
5.8 Participation relative à la biodiversité et aux milieux sensibles 73
5.9 Patrimoine culturel et gares 73
5.10 Participation des femmes et des groupes vulnérables 73
5.11 Information et consultation avant le démarrage des travaux 74
5.12 Participation pendant les travaux 74
5.13 Retour d'information aux parties prenantes 75
5.14 Plan d'action opérationnel de participation des parties prenantes 76
5.15 Articulation entre le P3P, le PGES et les entreprises 80
5.16 Documentation et traçabilité de l'engagement 80
5.17 Mécanisme d'actualisation du programme 81
6 STRATÉGIE DE COMMUNICATION ET DE DIVULGATION 83
6.1 Objectifs de la stratégie 83
6.2 Principes directeurs 83
6.2.1 Information préalable et en temps utile 84
6.2.2 Clarté et accessibilité 84
6.2.3 Adaptation aux destinataires 84
6.2.4 Inclusion 84
6.2.5 Transparence et cohérence 85
6.2.6 Retour d'information 85
6.2.7 Information préalable au démarrage 85
6.3 Informations à communiquer 86
6.3.1 Informations générales sur le projet 87
6.3.2 Informations environnementales et sociales 87
6.4 Divulgation des instruments environnementaux et sociaux 88
6.5 Communication sur les emprises, le foncier et les activités économiques 88

6.6 Communication avant et pendant les travaux 89
6.6.1 Information préalable au démarrage 89
6.6.2 Information pendant les travaux 90
6.6.3 Situations imprévues 91
6.7 Communication sur les passages à niveau et la sécurité ferroviaire 91
6.8 Communication avec les groupes vulnérables et insuffisamment représentés 92
6.9 Canaux et supports de communication 93
6.10 Langues et format de communication 94
6.11 Communication relative au Mécanisme de Gestion des Plaintes 94
6.12 Retour d'information et divulgation des suites données 95
6.13 Responsabilités en matière de communication 95
6.14 Matrice opérationnelle de communication et de divulgation 96
6.15 Suivi de l'efficacité de la communication 98
6.16 Principe d'amélioration continue 98
7 MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES 100
7.1 Objet et approche générale 100
7.2 Objectifs du MGP 100
7.3 Principes de fonctionnement 101
7.4 Ancrage institutionnel dans le dispositif de la SNCFT 101
7.5 Champ d'application du MGP 103
7.6 Canaux de dépôt des plaintes 103
7.7 Dispositions complémentaires de proximité pendant les travaux 104
7.8 Modalités de formulation et d'enregistrement 105
7.9 Catégorisation des plaintes 106
7.10 Circuit de traitement des plaintes 107
7.11 Délais de traitement 107
7.12 Plaintes nécessitant une action urgente 109
7.13 Plaintes foncières, emprises et moyens d'existence 109
7.14 Plaintes sensibles, notamment liées à l'EAS/HS 110
7.14.1 Principe d'une prise en charge différenciée 110
7.14.2 . Canaux confidentiels et accessibles 111
7.14.3 Informations minimales à enregistrer 111
7.14.4 Approche centrée sur la personne concernée 112
7.14.5 Cartographie et référencement vers les services disponibles 112
7.14.6 Protection contre les représailles 113

7.14.7 Responsabilités des entreprises et des travailleurs 113
7.14.8 Traitement et responsabilités institutionnelles 113
7.14.9 Reporting à la SNCFT et aux bailleurs 114
7.14.10 Prévention et information 114
7.14.11 Circuit spécifique proposé 115
7.15 Rôle des entreprises et de la Mission de suivi et de contrôle 115
7.16 Mécanisme distinct pour les travailleurs 116
7.17 Réexamen et escalade 116
7.18 Retour d'information et clôture 117
7.19 Registre consolidé des plaintes du projet 117
7.20 Communication et divulgation du MGP 118
7.21 Situation de référence et adaptation du dispositif au projet 118
7.22 Suivi et indicateurs 118
7.23 Analyse des tendances et mesures correctives 119
7.24 Reporting 120
7.25 Responsabilités institutionnelles 120
7.26 Ressources et renforcement des capacités 121
7.27 Actions restant à finaliser 121
7.28 Conditions d'opérationnalité avant le démarrage des travaux 122
8 ORGANISATION INSTITUTIONNELLE ET RESPONSABILITÉS 124
8.1 Principes d'organisation 124
8.2 SNCFT : Ancrage du P3P dans l'organisation institutionnelle de la SNCFT 124
8.3 UGP : coordination opérationnelle du P3P 125
8.4 Rôle de l'assistance technique dans la mise en œuvre du P3P 125
8.5 Fonction environnementale et sociale 127
8.6 Relations avec les citoyens, communication et gestion des réclamations 127
8.6.1 Bureau des relations avec le citoyen 127
8.6.2 Direction de la Communication et des Relations Extérieures 129
8.6.3 Articulation entre communication, participation et gestion des plaintes 130
8.7 Structures chargées du domaine ferroviaire, des affaires foncières et de la gestion des personnes affectées 131
8.8 Gouvernorats, délégations et municipalités 132
8.9 Administrations et institutions spécialisées 133
8.10 Bureaux d'études et consultants 133
8.11 Entreprises de travaux 134
8.12 Mission de contrôle 134

8.13 BEI et BAD 135
8.14 Circuit institutionnel de gestion d'une préoccupation 135
8.15 Matrice synthétique des responsabilités 136
8.16 Matrice RACI indicative 137
8.17 Renforcement du dispositif avant les travaux 137
9 RESSOURCES ET BUDGET 139
9.1 Principes de budgétisation du P3P 139
9.2 Ressources humaines nécessaires 139
9.3 Principales catégories de coûts 140
9.3.1 Consultations et réunions avec les parties prenantes 140
9.3.2 Déplacements et missions de terrain 140
9.3.3 Communication et divulgation 141
9.4 Supports d'information et de communication 141
9.5 Ressources nécessaires au fonctionnement du MGP 142
9.6 Consultations ciblées 142
9.7 Accessibilité et participation des personnes vulnérables 143
9.8 Traduction et interprétation 143
9.9 Formation et renforcement des capacités 144
9.10 Suivi de la mise en œuvre du P3P 144
9.11 Documentation, archivage et traçabilité 145
9.12 Enquêtes de satisfaction et évaluation de l'efficacité du P3P 145
9.13 Budget indicatif des activités du P3P et activités connexes 146
10 SUIVI, ÉVALUATION ET REPORTING 149
10.1 Objectifs du dispositif de suivi-évaluation 149
10.2 Principes du suivi 149
10.2.1 Suivi continu 149
10.2.2 Traçabilité 149
10.2.3 Désagrégation des données 150
10.2.4 . Suivi orienté vers les résultats 150
10.2.5 Proportionnalité 150
10.3 Outils de suivi du P3P 150
10.3.1 Registre des parties prenantes 150
10.3.2 Tableau de suivi du Plan d'action du P3P 151
10.3.3 Matrice des préoccupations, réponses et engagements 151
10.3.4 Registre du MGP 151

10.3.5 Registre des activités de communication 152
10.4 Indicateurs de suivi 152
10.4.1 Information et communication 152
10.4.2 Indicateurs relatifs aux consultations 153
10.4.3 Indicateurs relatifs aux engagements 153
10.4.4 Indicateurs relatifs au MGP 154
10.4.5 Indicateurs relatifs aux personnes vulnérables et à l'inclusion 154
10.5 Suivi des obligations des entreprises 155
10.6 Evaluation de l'efficacité du P3P 155
10.7 Tableau de bord synthétique 156
10.8 Fréquence du suivi 157
10.9 Reporting interne 157
10.10 Reporting à la BAD et à la BEI 158
10.11 Gestion des alertes et escalade 159
10.12 Utilisation du suivi pour l'amélioration continue 159
10.13 Archivage et conservation des données 160
10.14 Revue périodique de la performance du P3P 160
10.15 Synthèse du dispositif de suivi 161
11 ACTUALISATION DU P3P 162
11.1 Principe d'actualisation 162
11.2 Objectifs de l'actualisation 162
11.3 Situations nécessitant une actualisation 163
11.4 Stabilisation des emprises et questions foncières 163
11.5 Développement de la phase 2 et nouvelles composantes 164
11.6 Résultats des études environnementales et sociales 164
11.7 Enseignements des consultations 164
11.8 Utilisation du MGP comme source d'actualisation 165
11.9 Évolution de la représentativité et prise en compte des groupes vulnérables 165
11.10 Actualisation aux principales étapes du projet 166
11.11 Niveaux d'actualisation 167
11.12 Parties du P3P à maintenir à jour 168
11.13 Responsabilité de l'actualisation 168
11.14 Version et traçabilité des modifications 169
11.15 Divulgation des versions actualisées 169
11.16 Articulation avec le suivi-évaluation 169

11.17 Matrice pratique de déclenchement des mises à jour 170
12 PLAN D'ACTIONS PRIORITAIRES 172
12.1 Objectif du Plan d'actions prioritaires 172
12.2 Matrice du Plan d'actions prioritaires 179
12.3 Conditions minimales de préparation avant travaux 183
12.4 Suivi du Plan d'actions prioritaires 183
12.5 Articulation avec les autres instruments du projet 183
12.6 Priorités immédiates 184
13 ANNEXES 185

LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS

Sigle	Signification
ANPE	Agence Nationale de Protection de l'Environnement
BAD	Banque Africaine de Développement
BEI	Banque Européenne d'Investissement
BRC	Bureau des Relations avec le Citoyen
CR	Compte rendu
CRDA	Commissariat Régional au Développement Agricole
DGF	Direction Générale des Forêts
DPH	Domaine Public Hydraulique
EAS/HS	Exploitation et Abus Sexuels / Harcèlement Sexuel
EIE	Étude d'Impact sur l'Environnement
EIES	Étude d'Impact Environnemental et Social
ERI-TA	Economic Resilience Initiative – Technical Assistance (Assistance technique de l'Initiative pour la résilience économique)
FEM	Fonds pour l'Environnement Mondial
H/F	Hommes / Femmes
INP	Institut National du Patrimoine
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
OMMP	Office de la Marine Marchande et des Ports
ONAS	Office National de l'Assainissement
OSC	Organisation de la Société Civile
P3P	Plan de Participation des Parties Prenantes
PAN	Passage à Niveau
PAP	Personne Affectée par le Projet
PAR	Plan d'Action de Réinstallation
PGES	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PGES-E	Plan de Gestion Environnementale et Sociale de l'Entreprise

PMR	Personne à Mobilité Réduite
PP	Partie Prenante
PRMS	Plan de Restauration des Moyens de Subsistance
PV	Procès-verbal
RACI	Responsible, Accountable, Consulted, Informed (Responsable de réalisation, Responsable de validation, Consulté, Informé)
SECADENORD	Société d'Exploitation du Canal et des Adductions des Eaux du Nord
SNCFT	Société Nationale des Chemins de Fer Tunisiens
SO	Sauvegarde Opérationnelle
SO1	Sauvegarde Opérationnelle 1 – Évaluation et gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux
SO5	Sauvegarde Opérationnelle 5 – Acquisition de terres, restrictions à l'accès et à l'utilisation des terres, et réinstallation involontaire
SO7	Sauvegarde Opérationnelle 7 – Groupes vulnérables
SO8	Sauvegarde Opérationnelle 8 – Patrimoine culturel
SO10	Sauvegarde Opérationnelle 10 – Participation des parties prenantes et diffusion de l'information
SONEDE	Société Nationale d'Exploitation et de Distribution des Eaux
SST	Santé et Sécurité au Travail
STEG	Société Tunisienne de l'Électricité et du Gaz
SSI	Système de Sauvegardes Intégré
TND	Dinar tunisien
UGP	Unité de Gestion du Projet

Liste des tableaux

N°	Intitulé proposé	Page indicative
1	*Comparaison des normes des bailleurs et de la réglementation nationale*	41
2	*Contenu indicatif du registre des parties prenantes*	55
3	*Programme des consultations publiques*	59
4	*Matrice consolidée indicative des principales préoccupations issues des consultations*	66
5	Plan d'action de participation des parties prenantes selon les phases du projet	76
6	Dispositifs existants de communication de la SNCFT et modalités d'utilisation pour le projet	86
7	Canaux et supports de communication selon les publics cibles	93
8	Matrice de restitution des préoccupations et des réponses apportées	95
9	Matrice opérationnelle de communication et de divulgation	96
10	Canaux de réception des plaintes et modalités d'accès	104
11	Catégorisation des plaintes et exemples	106
12	Dispositions à prévoir pour le traitement des plaintes sensibles	113
13	Modèle de registre des plaintes du projet	117
14	Indicateurs de suivi du MGP	119
15	Répartition des responsabilités institutionnelles dans le MGP	120
16	Dispositions restant à finaliser pour l'opérationnalisation du MGP	122
17	Matrice synthétique des responsabilités dans la mise en œuvre du P3P	136
18	Matrice RACI des responsabilités institutionnelles	137
19	Budget indicatif de mise en œuvre du P3P	147
20	Modèle de tableau de suivi du plan d'action du P3P	151
21	Matrice de suivi des préoccupations, réponses et engagements	151
22	Tableau de bord des indicateurs de suivi du P3P	156
23	Étapes et objectifs de l'actualisation du P3P	166
24	Composantes du P3P à actualiser et modalités de mise à jour	168
25	Registre des versions et des modifications du P3P	169
26	Matrice de déclenchement des actualisations du P3P	170
27	Présentation des priorités de mise en œuvre du P3P	173
28	Matrice du plan d'actions prioritaires	179

Liste des figures

N°	Intitulé proposé	Page indicative
1	Carte du tracé de la ligne ferroviaire Tunis–Bizerte	22
2	Matrice de positionnement des parties prenantes selon leur intérêt et leur influence	54
3	Boucle de rétroaction des consultations et de prise en compte des préoccupations	68
4	Processus de retour d'information aux parties prenantes	75
5	Séquence opérationnelle de participation des parties prenantes	81
6	Processus d'information préalable au démarrage des travaux	90
7	Articulation du MGP du projet avec le dispositif institutionnel de la SNCFT	123
8	Schéma d'organisation institutionnelle et de coordination du P3P	130
9	Chaîne de suivi, de reporting et de retour d'information	161
10	Processus d'actualisation et d'amélioration continue du P3P	170

Résumé exécutif Français

Le présent Plan de Participation des Parties Prenantes (P3P) est élaboré dans le cadre du Projet de réhabilitation et de modernisation de la desserte ferroviaire Tunis–Bizerte, porté par la Société Nationale des Chemins de Fer Tunisiens (SNCFT), avec le financement de la Banque européenne d'investissement (BEI) et de la Banque africaine de développement (BAD).
Le projet vise à améliorer la sécurité, la fiabilité et les performances de la liaison ferroviaire Tunis–Bizerte, à travers la réhabilitation des infrastructures existantes et la réalisation d'aménagements complémentaires. Sa mise en œuvre est organisée en deux phases, dont la seconde comporte des interventions qui seront précisées au fur et à mesure de l'avancement des études techniques.

1. Objectifs et portée du P3P

Le P3P définit les modalités d'information, de consultation et de dialogue avec les populations, les autorités et les autres acteurs concernés par le projet. Il vise à garantir une participation continue, transparente et inclusive, depuis la préparation du projet jusqu'à sa réalisation et son exploitation.

Il est établi conformément au cadre réglementaire tunisien applicable et aux exigences environnementales et sociales de la BEI et de la BAD, notamment en matière d'information du public, de participation des groupes vulnérables et de gestion des plaintes.

2. Identification des parties prenantes et principaux enjeux

Les parties prenantes comprennent notamment les populations riveraines, les usagers du chemin de fer, les agriculteurs, les commerçants, les personnes susceptibles d'être affectées par les travaux ou les besoins fonciers, les collectivités territoriales, les administrations compétentes et les organisations de la société civile.

Les principaux enjeux identifiés concernent la sécurité ferroviaire et les passages à niveau, le maintien des accès aux habitations et aux activités économiques, les nuisances pendant les travaux, les éventuelles occupations et acquisitions foncières, la biodiversité, le patrimoine culturel et la prise en compte des personnes vulnérables. Une attention particulière sera accordée à la participation des femmes, des personnes âgées, des personnes à mobilité réduite et des autres groupes susceptibles de rencontrer des difficultés d'accès à l'information ou aux consultations.

A ce stade, la première phase du projet concerne principalement la réhabilitation des infrastructures ferroviaires existantes et ne prévoit pas d'acquisitions foncières identifiées. Toutefois, une vérification des emprises, de leurs occupations et des usages existants sera réalisée afin de déterminer les éventuels impacts sur les personnes, les activités économiques et les moyens de subsistance. Les besoins fonciers potentiels de la deuxième phase seront précisés à l'issue des études techniques. Le cas échéant, les instruments de réinstallation et de restauration des moyens de subsistance requis seront préparés et mis en œuvre conformément aux exigences applicables de la BAD et de la BEI.

3. Consultations réalisées et principales préoccupations

Des consultations publiques ont été organisées en septembre 2026 dans plusieurs localités concernées par le projet. Elles ont permis de présenter les interventions envisagées, de recueillir les préoccupations des participants et d'identifier les questions nécessitant des analyses ou des concertations complémentaires.

Les principales préoccupations exprimées portent sur la sécurisation des passages à niveau et des traversées, les risques d'inondation et de drainage, le maintien des accès agricoles, les emprises foncières, la réhabilitation des gares, les activités économiques et les conditions de réalisation des travaux.

Ces résultats constituent une base pour poursuivre le dialogue avec les parties prenantes et intégrer leurs préoccupations dans les études techniques, l'Étude d'Impact Environnemental et Social (EIES) et le Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES).

4. Programme de participation et communication

Le P3P prévoit un programme de participation adapté aux différentes étapes du projet. Il comprend la diffusion d'informations accessibles, l'organisation de consultations complémentaires, le dialogue avec les personnes directement affectées et la communication préalable sur les travaux et leurs éventuelles perturbations.

Les modalités de participation seront adaptées aux caractéristiques des groupes concernés, notamment aux besoins des personnes vulnérables. Une attention particulière sera portée au retour d'information sur les préoccupations exprimées et les mesures retenues.

5. Mécanisme de gestion des plaintes

Le P3P prévoit un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) reposant sur le dispositif institutionnel existant de la SNCFT, notamment son Bureau des relations avec le citoyen, complété par des dispositions spécifiques au projet.

Ce mécanisme permettra de recevoir, d'enregistrer, de traiter et de suivre les plaintes relatives au projet, tout en assurant un retour d'information aux personnes concernées. Des modalités particulières sont prévues pour les plaintes sensibles, notamment celles liées à l'exploitation et aux abus sexuels et au harcèlement sexuel (EAS/HS), afin de garantir la confidentialité et une prise en charge appropriée.

Les entreprises de travaux contribueront à la réception et à la transmission des préoccupations des communautés dans le cadre du mécanisme du projet. Elles devront également disposer d'un mécanisme distinct de gestion des plaintes de leurs travailleurs.

6. Organisation, suivi et actualisation

La SNCFT assure la responsabilité générale de la mise en œuvre du P3P, à travers ses structures compétentes et l'Unité de Gestion du Projet (UGP). Les entreprises de travaux, la mission de contrôle, les autorités locales et les autres institutions concernées contribueront à son application selon leurs responsabilités respectives.

Le P3P prévoit des ressources dédiées aux activités de consultation, de communication, de gestion des plaintes, de renforcement des capacités et de suivi. Sa mise en œuvre sera évaluée à partir d'indicateurs portant notamment sur les consultations réalisées, la participation des groupes vulnérables, le traitement des plaintes et le suivi des engagements.

Le P3P constitue un document évolutif. Il sera actualisé en fonction de l'avancement des études, de la définition des aménagements de la seconde phase, des résultats des consultations et des enseignements tirés de la mise en œuvre du projet.

En définitive, le P3P constitue le cadre de référence de la SNCFT pour maintenir un dialogue structuré avec les parties prenantes, prévenir les difficultés sociales, améliorer la prise en compte des préoccupations locales et accompagner la réalisation du projet dans des conditions transparentes et inclusives.

Le budget indicatif de mise en œuvre du P3P est estimé à 107 910 dinars tunisiens (TND). Il couvre notamment les consultations, les activités de communication et de divulgation, le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes, les mesures favorisant la participation des personnes vulnérables, le renforcement des capacités et le suivi-évaluation. Ce montant devra être confirmé et, si nécessaire, actualisé par la SNCFT en fonction du calendrier de réalisation du projet et de l'évolution des besoins. Les coûts relevant d'autres instruments ou contrats seront identifiés séparément afin d'éviter les doubles comptabilisations.

الملخص التنفيذي

في إطار مشروع إعادة تأهيل وتحديث الخط الحديدي الرابط بين تونس وبنزرت، الذي تتولى تنفيذه الشركة الوطنية للسكك الحديدية التونسية (SNCFT) بتمويل من البنك الأوروبي للاستثمار (BEI) والبنك الافريقي للتنمية (BAD)، تم إعداد خطة إشراك الأطراف المعنية (P3P).

يهدف المشروع إلى تحسين السلامة والموثوقية والأداء التشغيلي للربط الحديدي بين تونس وبنزرت، من خلال إعادة تأهيل البنية التحتيةالموجودة وإنجاز تهيئات إضافية. وينفَّذ المشروع على مرحلتين، تتضمن المرحلة الثانية منهما تدخلات سيتم تحديد طبيعتها ونطاقها بصورة أدق تبعاً لتقدم الدراسات الفنية.

1. أهداف خطة إشراك الأطراف المعنية ونطاقها

تحدد خطة إشراك الأطراف المعنية آليات الإعلام والتشاور والحوار مع السكان والسلطات ومختلف الجهات المعنية بالمشروع. وتهدف إلى ضمان مشاركة مستمرة وشفافة وشاملة للجميع، انطلاقاً من مرحلة إعداد المشروع، مروراً بمرحلة إنجازه، وصولاً إلى مرحلة استغلاله.

وقد أُعدّت هذه الخطة وفقاً للإطار التشريعي والترتيبي التونسي المعمول به، وبما يتماشى مع المتطلبات البيئية والاجتماعية للبنك الأوروبي للاستثمار والبنك الإفريقي للتنمية، ولا سيما تلك المتعلقة بإعلام العموم، ومشاركة الفئات الهشة، والتصرف في الشكاوى والتظلمات.

2. تحديد الأطراف المعنية وأبرز القضايا المطروحة

تشمل الأطراف المعنية بالمشروع، على وجه الخصوص، السكان المقيمين بمحاذاة الخط الحديدي، ومستعملي النقل ،الحديديوالفلاحين، والتجار، والأشخاص الذين قد يتأثرون بالأشغال أو بالاحتياجات العقارية للمشروع، والجماعات المحلية والإدارات والمؤسسات المختصة، ومنظمات المجتمع المدني.

وتتمثل أبرز القضايا التي تم تحديدها في السلامة الحديدية وتأمين التقاطعات بين الطرقات والخط الحديدي، والمحافظة على النفاذ إلى المساكن والأنشطة الاقتصادية، والحد من الإزعاجات الناجمة عن الأشغال، والإشغالات العقارية وعمليات اقتناء الأراضي المحتملة، وحماية التنوع البيولوجي والتراث الثقافي، ومراعاة احتياجات الأشخاص والفئات الهشة.

وسيُولى اهتمام خاص لمشاركة النساء وكبار السن والأشخاص ذوي القدرة المحدودة على التنقل، وغيرهم من الفئات التي قد تواجه صعوبات في الحصول على المعلومات أو المشاركة في عمليات التشاور.

وفي المرحلة الحالية، تتعلق المرحلة الأولى من المشروع أساساً بإعادة تأهيل البنية التحتية الحديديةالموجودة ، و لو يتم تحديد أي عمليات اقتناء أراضٍ ضمن هذه المرحلة حتى الآن. ومع ذلك، سيتم التثبت من حدود حرم السكة الحديدية والإشغالات والاستعمالات القائمة داخله، بهدف تحديد الآثار المحتملة على الأشخاص والأنشطة الاقتصادية وسبل العيش.

أما الاحتياجات العقارية المحتملة للمرحلة الثانية، فسيتم تحديدها بعد استكمال الدراسات الفنية. وعند الاقتضاء، سيتم إعداد وتنفيذ أدوات إعادة التوطين واستعادة سبل العيش المطلوبة، وفقاً للمتطلبات المعمول بها لدى البنك الإفريقي للتنمية والبنك الأوروبي للاستثمار.

3. االاستشارات العمومية المنجزة وأبرز الشواغل المعبر عنها

تم تنظيماستشارات عمومية خلال شهر سبتمبر 2026 في عدد من المناطق المعنية بالمشروع. وقد أتاحت هذه الاستشارات تقديم التدخلات المزمع إنجازها، والاستماع إلى مشاغل المشاركين، وتحديد المسائل التي تستوجب مزيداً من الدراسات أو التشاور.

وتمحورت أبرز الشواغل المعبر عنها حول تأمين التقاطعات بين الطرقات والخط الحديدي ومناطق العبور، ومخاطر الفيضانات وتصريف مياه الأمطار، والمحافظة على المسالك المؤدية إلى الأراضي الفلاحية، والمسائل العقارية المرتبطة بحرم السكة الحديدية، وإعادة تأهيل المحطات، والأنشطة الاقتصادية، وظروف إنجاز الأشغال.

وتشكل نتائج هذهالاستشاراتقاعدة لمواصلة الحوار مع الأطراف المعنية وإدماج مشاغلها ضمن الدراسات الفنية ودراسة التاثيرات البيئية و الاجتماعية (EIES) وخطة التصرف البيئي والاجتماعي (PGES).

4. برنامج المشاركة والتواصل

تتضمن خطة إشراك الأطراف المعنية برنامجاً للمشاركة يتلاءم مع مختلف مراحل المشروع، ويشمل نشر معلومات واضحة وميسّرة، وتنظيماستشارات تكميلية، وإرساء حوار مباشر مع الأشخاص المتأثرين بالمشروع، والإعلام المسبق بالأشغال وما قد ينجر عنها من اضطرابات أو إزعاجات.

وسيتم تكييف آليات المشاركة بحسب خصوصيات الفئات المعنية، ولا سيما احتياجات الأشخاص والفئات الهشة. كما سيُولى اهتمام خاص بإبلاغ الأطراف المعنية بمآل المشاغل والملاحظات التي عبّرت عنها، وبالإجراءات التي تم اعتمادها للاستجابة لها.

5. آلية التصرف في الشكاوى والتظلمات

تنص خطة إشراك الأطراف المعنية على إرساء آلية للتصرف في الشكاوى والتظلمات (MGP) بالاستناد إلى المنظومة المؤسسية القائمة لدى الشركة الوطنية للسكك الحديدية التونسية، ولا سيما مكتب العلاقات مع المواطن، مع استكمالها بترتيبات خاصة بالمشروع.

وستمكّن هذه الآلية من تلقي الشكاوى المتعلقة بالمشروع وتسجيلها ومعالجتها ومتابعتها، مع ضمان إعلام أصحابها بمآلها والإجراءات المتخذة بشأنها.

كما ستُعتمد ترتيبات خاصة للتعامل مع الشكاوى الحساسة، ولا سيما تلك المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي (EAS/HS) بما يضمن السرية وحماية الأشخاص المعنيين وتوجيههم نحو خدمات المساعدة والتكفل المناسبة .

وستساهم المؤسسات المكلفة بإنجاز الأشغال في تلقي مشاغل المجتمعات المحلية وإحالتها في إطار آلية التصرف في الشكاوى الخاصة بالمشروع. كما يتعين على هذه المؤسسات توفير آلية مستقلة للتصرف في شكاوى وتظلمات عمالها.

6.التنظيم والمتابعة والتحيين

تتولى الشركة الوطنية للسكك الحديدية التونسية مسؤولية تنفيذ خطة إشراك الأطراف المعنية، من خلال هياكلها المختصة ووحدة التصرف في المشروع (UGP).

وتساهم المؤسسات المكلفة بالأشغال، ومهمة مراقبة الأشغال، والسلطات المحلية، وسائر المؤسسات المعنية في تنفيذ الخطة كلٌّ حسب مسؤولياته واختصاصاته. وتنص الخطة على تخصيص الموارد اللازمة لأنشطة التشاور والتواصل والتصرف في الشكاوى وتعزيز القدرات والمتابعة. وسيتم تقييم تنفيذها بالاعتماد على مؤشرات تتعلق، على وجه الخصوص، بعدد المشاورات المنجزة، ومدى مشاركة الفئاتالهشة، ومعالجة الشكاوى، ومتابعة الالتزامات المتخذة تجاه الأطراف المعنية.

وتُعدّ خطة إشراك الأطراف المعنية وثيقة قابلة للتحيين والتطوير، حيث ستتم مراجعتها تبعاً لتقدم الدراسات، وتحديد التهييئات المزمعإنجازها خلال المرحلة الثانية، ونتائج المشاورات، والدروس المستخلصة من تنفيذ المشروع .

وفي المحصلة، تمثل خطة إشراك الأطراف المعنية إطاراً مرجعياً للشركة الوطنية للسكك الحديدية التونسية من أجل المحافظة على حوار منظم ومستمر مع مختلف الأطراف المعنية، والوقاية من الصعوبات الاجتماعية، وتحسين الاستجابة للمشاغل المحلية، ومواكبة إنجاز المشروع في ظروف تتسم بالشفافية والمشاركة الشاملة.

الميزانية التقديرية لتنفيذ خطة إشراك الأطراف المعنية

تُقدَّر الميزانية الأولية لتنفيذ خطة إشراك الأطراف المعنية بمبلغ **107,910 دنانير تونسية** (TND).

وتغطي هذه الميزانية، على وجه الخصوص، أنشطة التشاور والتواصل ونشر المعلومات، وتشغيل آلية التصرف في الشكاوى والتظلمات، والتدابير الرامية إلى تيسير مشاركة الأشخاص والفئات الهشة، وتعزيز القدرات، والمتابعة والتقييم.

ويتعين على الشركة الوطنية للسكك الحديدية التونسية تأكيد هذا المبلغ وتحيينه، عند الاقتضاء، وفقاً للجدول الزمني لتنفيذ المشروع وتطور الاحتياجات.

كما سيتم تحديد التكاليف المدرجة ضمن أدوات بيئية واجتماعية أخرى أو ضمن عقود منفصلة بصورة مستقلة، تفادياً لأي احتساب مزدوج للنفقات.

1 INTRODUCTION ET CONTEXTE DU P3P

1.1 Contexte et justification du Plan de Participation des Parties Prenantes

Le présent Plan de Participation des Parties Prenantes (P3P) est élaboré dans le cadre du Projet de réhabilitation et de modernisation de la desserte ferroviaire Tunis–Bizerte, porté par la Société Nationale des Chemins de Fer Tunisiens (SNCFT) et faisant l'objet d'un financement conjoint de la Banque européenne d'investissement (BEI) et de la Banque africaine de développement (BAD).

Le projet vise à améliorer durablement les conditions de fonctionnement, de sécurité et de performance de cette liaison ferroviaire stratégique reliant Tunis à Bizerte. Il s'inscrit dans une perspective d'amélioration de l'offre de transport ferroviaire, de renforcement de la sécurité et de la fiabilité de l'infrastructure et d'amélioration de la qualité du service offert aux usagers.

Au-delà de ses objectifs techniques et économiques, le projet s'insère dans un territoire caractérisé par une diversité d'usages et d'enjeux environnementaux et sociaux. Le corridor ferroviaire traverse ou dessert notamment des zones urbaines et périurbaines, des espaces agricoles, des zones d'activités économiques et des secteurs présentant des sensibilités écologiques et patrimoniales particulières. Les relations entre la voie ferrée et les populations riveraines, les déplacements locaux, les accès agricoles, les passages à niveau, les gares et les différentes activités implantées à proximité constituent ainsi des dimensions importantes à prendre en considération dans la préparation et la mise en œuvre du projet.

Les études environnementales et sociales réalisées ou en cours d'actualisation ont notamment mis en évidence des enjeux relatifs à la sécurité des communautés, au bruit et aux vibrations, au maintien des accès, aux passages à niveau, aux occupations et usages de l'emprise ferroviaire, aux éventuels besoins fonciers, à la biodiversité, au patrimoine culturel, à la vulnérabilité au changement climatique ainsi qu'à la prise en compte des personnes et groupes vulnérables.

Dans ce contexte, la participation des parties prenantes constitue une composante essentielle du dispositif de gestion environnementale et sociale du projet. Elle ne se limite pas aux consultations organisées dans le cadre de la préparation de l'Étude d'Impact Environnemental et Social (EIES), mais constitue un processus continu d'information, de consultation, de dialogue et de retour d'information devant accompagner l'ensemble du cycle de vie du projet.

Le présent P3P a donc vocation à constituer le cadre de référence de la SNCFT pour organiser, documenter et suivre ses relations avec les parties prenantes du projet Tunis–Bizerte. Il capitalise notamment sur les consultations publiques déjà réalisées en septembre 2026 et définit les modalités de poursuite de l'engagement pendant les étapes ultérieures de préparation, de réalisation des travaux et d'exploitation de la liaison ferroviaire.

Il est préparé en tenant compte de la réglementation tunisienne applicable ainsi que des exigences environnementales et sociales de la BEI et de la BAD.

1.2 Présentation du projet

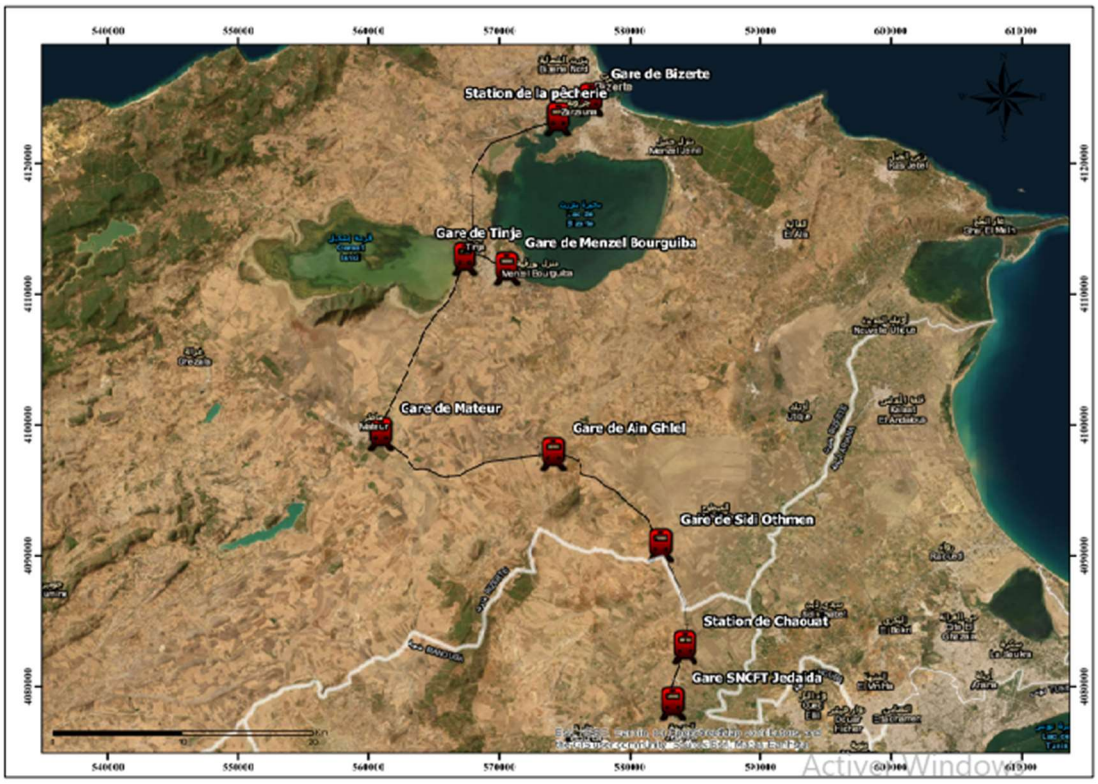
1.2.1 Objectifs du projet

Le Projet de réhabilitation de la desserte ferroviaire Tunis–Bizerte porte sur la modernisation d'une infrastructure ferroviaire existante. Il vise notamment à améliorer les performances de la liaison, renforcer les conditions de sécurité et de fiabilité du transport ferroviaire et adapter l'infrastructure et les équipements aux besoins actuels et futurs de mobilité.

Sur le plan environnemental et social, la modernisation de la liaison ferroviaire présente également des opportunités associées à l'amélioration du transport collectif et, plus largement, au renforcement de l'attractivité du mode ferroviaire.

La préparation du projet est organisée en plusieurs phases dont le niveau de définition technique n'est pas identique. Cette situation nécessite que le dispositif d'évaluation et de gestion environnementale et sociale, y compris le présent P3P, soit progressivement adapté à l'avancement des études techniques.

Figure 1 : tracé de ligne ferriviaire Tunis - Bizerte



Source : SNCFT - 2026

1.2.2 Principales composantes

Sur la base des informations disponibles à ce stade, le projet comprend principalement la réhabilitation et la modernisation de la ligne ferroviaire existante entre Tunis et Bizerte, ainsi que les interventions nécessaires sur les infrastructures et équipements associés.

Les composantes prises en considération dans le processus environnemental et social comprennent notamment, selon les phases et le niveau d'avancement des études :

1. la réhabilitation de la voie et des infrastructures ferroviaires existantes ;
2. les interventions sur les ouvrages ferroviaires et hydrauliques ;
3. la réhabilitation et l'aménagement des gares concernées ;
4. les interventions relatives aux passages à niveau et à la sécurisation des traversées ;
5. les équipements et dispositifs nécessaires à l'exploitation et à la sécurité ferroviaire ;
6. les installations connexes nécessaires au fonctionnement de la ligne ;
7. les besoins éventuels en installations temporaires pendant les travaux ;
8. les aménagements complémentaires relevant notamment de la seconde phase du projet.

Certaines composantes de la deuxième phase, notamment les interventions dont les caractéristiques techniques ou les emprises définitives restent à préciser, feront l'objet d'analyses environnementales et sociales complémentaires à mesure que leur conception sera stabilisée.
Le P3P sera par conséquent mis à jour en fonction de l'évolution de la conception du projet, de manière à intégrer les nouvelles parties prenantes ou les nouveaux enjeux susceptibles d'apparaître.

1.2.3 Phasage du projet

Le projet comporte une **première phase**, essentiellement centrée sur la réhabilitation des infrastructures ferroviaires existantes, et une **phase 2**, comprenant des aménagements complémentaires dont certaines caractéristiques et emprises doivent encore être précisées par les études techniques.

Cette distinction est particulièrement importante du point de vue de la participation des parties prenantes. En effet, les catégories de personnes susceptibles d'être affectées et les questions nécessitant une concertation pourront évoluer avec la définition plus précise de la deuxième phase.

A titre d'exemple, certains aménagements de la phase 2 pourraient nécessiter des besoins fonciers complémentaires. La SNCFT, avec l'appui de la mission ERI-TA, prévoit à cet effet de préparer une Stratégie d'acquisition foncière et de libération des emprises, qui définira notamment les responsabilités de la SNCFT et les procédures permettant d'assurer la conformité avec la réglementation tunisienne et les exigences applicables des bailleurs.

Le P3P devra être articulé avec cette stratégie et, le cas échéant, avec tout Plan d'Action de Réinstallation (PAR) qui deviendrait nécessaire.

1.3 Zone d'influence environnementale et sociale du projet

Pour les besoins du P3P, la zone d'influence du projet ne doit pas être assimilée uniquement à l'emprise physique de la voie ferrée.

Elle comprend l'ensemble des territoires, populations, activités et institutions susceptibles d'être directement ou indirectement concernés par la préparation, les travaux ou l'exploitation de la liaison Tunis–Bizerte.

Elle comprend notamment :

1. l'emprise ferroviaire existante et ses abords immédiats ;
2. les quartiers et communautés riveraines ;
3. les gares et leurs zones d'influence ;
4. les passages à niveau et autres points de franchissement ;
5. les routes, pistes et accès susceptibles d'être temporairement ou durablement affectés ;
6. les parcelles et activités agricoles situées à proximité de la voie ;
7. les activités commerciales ou économiques potentiellement affectées ;
8. les terrains susceptibles d'être nécessaires aux aménagements de la phase 2 ;
9. les installations temporaires nécessaires aux travaux ;
10. les zones présentant une sensibilité environnementale particulière.
11. Les équipements collectifs et les réseaux de services publics susceptibles d'être affectés directement ou indirectement par les travaux, notamment les réseaux d'alimentation en eau potable, d'assainissement, d'électricité et de télécommunications, ainsi que les infrastructures et services communautaires situés à proximité de l'emprise ferroviaire.

Une attention spécifique est accordée au secteur du Parc national de l'Ichkeul, du lac de Bizerte et des zones humides et écosystèmes associés. Les investigations complémentaires engagées sur les enjeux de biodiversité prévoient notamment une coordination avec le CRDA de Bizerte, la Direction Générale des Forêts et les responsables du programme financé par le Fonds pour l'Environnement Mondial (FEM).

La notion de zone d'influence sera donc utilisée de manière suffisamment large pour identifier les parties prenantes qui pourraient ne pas être directement situées dans l'emprise du projet, mais dont les intérêts, activités ou responsabilités institutionnelles peuvent être concernés par celui-ci.

1.4 Principaux enjeux environnementaux et sociaux en lien avec la participation des parties prenantes

Les travaux préparatoires, l'EIES et les premières consultations permettent d'identifier plusieurs catégories d'enjeux devant faire l'objet d'un dialogue avec les parties prenantes.

1.4.1 Sécurité ferroviaire et sécurité des communautés

La sécurité constitue un enjeu majeur, notamment au niveau des passages à niveau, des zones habitées proches de la voie, des accès agricoles et des autres points de traversée.

Les consultations devront permettre de mieux identifier les points critiques connus des populations locales, les pratiques de traversée et les besoins spécifiques en matière de sécurisation, de signalisation et de sensibilisation.

1.4.2 Nuisances liées aux travaux

Les travaux pourront entraîner temporairement des nuisances telles que bruit, vibrations, poussières, circulation d'engins, restrictions d'accès ou perturbations ponctuelles des déplacements.

L'information préalable des personnes concernées sur la nature, la localisation et le calendrier des travaux constituera une composante importante du programme de participation.

1.4.3 Maintien des accès et activités économiques

Une attention particulière sera portée au maintien des accès aux habitations, parcelles agricoles, commerces, équipements collectifs et autres activités situées à proximité du corridor.

Les consultations publiques déjà conduites ont notamment fait ressortir des préoccupations concernant les pistes agricoles, les passages à niveau et les conditions d'accès pendant et après les travaux. Ces préoccupations devront être traduites en actions de suivi dans le P3P et le PGES.

1.4.4 Acquisition foncière et libération des emprises

La phase 1 étant principalement prévue dans les emprises ferroviaires existantes, aucune acquisition foncière n'est actuellement identifiée pour cette phase. Une vérification systématique restera toutefois nécessaire pour identifier d'éventuelles occupations formelles ou informelles, activités économiques, accès ou autres usages susceptibles d'être affectés.

Les éventuels besoins fonciers liés à la phase 2 seront précisés au fur et à mesure de l'avancement des études techniques.

Les personnes susceptibles d'être affectées par une acquisition foncière, une restriction d'accès ou une perte de revenus feront l'objet d'un processus spécifique d'information et de consultation.

1.4.5 Biodiversité et zones écologiquement sensibles

La proximité du Parc national de l'Ichkeul, du lac de Bizerte et d'autres milieux sensibles justifie une implication spécifique des institutions responsables de la conservation, des autorités environnementales et, lorsque pertinent, des acteurs scientifiques et organisations concernées.

La participation de ces acteurs devra permettre de capitaliser les informations disponibles, d'améliorer l'évaluation des risques et de contribuer à la définition des mesures d'évitement, de réduction et de gestion des impacts.

1.4.6 Patrimoine culturel

Certaines gares et infrastructures ferroviaires existantes peuvent présenter un intérêt architectural, historique ou patrimonial.

La SNCFT prévoit de mobiliser un architecte qui travaillera en concertation avec l'Institut National du Patrimoine (INP) afin de proposer, pour les bâtiments concernés, des plans de réhabilitation conformes aux prescriptions réglementaires et aux recommandations des autorités compétentes.

Cette concertation institutionnelle constitue une composante spécifique du dispositif de participation des parties prenantes.

1.4.7 Genre, vulnérabilité et inclusion

Le projet veillera à ce que les modalités d'information et de consultation ne conduisent pas à exclure certaines catégories de population.

Une attention particulière sera accordée notamment aux femmes, personnes âgées, personnes handicapées ou à mobilité réduite, ménages à faibles revenus, petits exploitants agricoles, petits commerçants et, plus généralement, aux personnes susceptibles de rencontrer des difficultés particulières pour accéder à l'information ou participer aux consultations.

Cette approche est conforme aux standards des bailleurs (BAD et BEI), qui prévoient des efforts spécifiques pour permettre la participation des personnes vulnérables et éviter que leur situation ne les empêche de faire entendre leurs préoccupations.

1.5 Définition et catégories de parties prenantes

Aux fins du présent P3P, une partie prenante désigne toute personne, tout groupe, toute organisation ou institution qui est affecté ou susceptible d'être affecté par le projet, qui manifeste un intérêt pour celui-ci ou qui peut exercer une influence sur sa préparation ou sa mise en œuvre.

Le P3P distingue trois grandes catégories.

1. **Les parties affectées par le projet** sont les personnes ou groupes susceptibles de subir directement ou indirectement des effets du projet. Il peut notamment s'agir des populations riveraines, agriculteurs, commerçants, usagers, personnes utilisant les passages à niveau ou accès traversant l'emprise, personnes susceptibles d'être affectées par des besoins fonciers, ainsi que des travailleurs lorsque les activités du projet les concernent directement.

2. **Les autres parties intéressées** regroupent les administrations nationales et locales, collectivités, autorités environnementales, institutions responsables du patrimoine, organisations de la société civile, acteurs économiques, organismes de conservation, partenaires techniques et financiers et autres organisations ayant un intérêt ou des responsabilités concernant le projet.

Les personnes ou groupes vulnérables ou à besoins spécifiques désignent les personnes qui, du fait de leur situation économique, sociale, physique ou autre, pourraient être affectées de manière disproportionnée par le projet ou rencontrer davantage de difficultés pour accéder à l'information, participer aux consultations ou bénéficier des opportunités du projet.

Cette catégorisation sera affinée dans le Chapitre 3 sur l'identification et l'analyse des parties prenantes.

1.6 Principes directeurs du P3P

Le processus de participation sera fondé sur les principes suivants :

1. **Participation continue.** L'engagement des parties prenantes ne sera pas limité à la préparation de l'EIES. Il sera poursuivi pendant les études détaillées, la préparation des travaux, la construction, la mise en service et, selon les besoins, l'exploitation.
2. **Participation précoce.** Les parties prenantes seront consultées suffisamment tôt pour que leurs observations puissent effectivement être prises en considération dans les décisions qui les concernent.
3. **Transparence et qualité de l'information.** Les informations seront communiquées de manière suffisamment précise, compréhensible et opportune pour permettre aux personnes concernées de comprendre les enjeux du projet et de participer de manière éclairée.
4. **Accessibilité.** Les modalités de communication seront adaptées aux caractéristiques des publics concernés, notamment en termes de langue, de support, de lieu, d'horaire et de capacité à accéder aux informations.
5. **Inclusion et non-discrimination.** Des mesures spécifiques seront mises en place lorsque nécessaire pour faciliter la participation des femmes et des personnes ou groupes vulnérables.

6. **Participation libre.** Les consultations devront être conduites sans manipulation, coercition, intimidation ou pression.

7. **Traçabilité.** Les consultations et autres activités d'engagement seront documentées afin de conserver une trace des participants, des questions et préoccupations exprimées, des réponses apportées et des engagements pris.

8. **Retour d'information.** La SNCFT informera les parties prenantes, selon des modalités appropriées, de la manière dont leurs principales préoccupations ont été examinées et, lorsqu'elles donnent lieu à des engagements, de l'état de leur mise en œuvre.

9. **Accessibilité du recours.** Les parties prenantes disposeront d'un mécanisme leur permettant de présenter des questions, préoccupations, doléances ou plaintes relatives au projet.

1.7 Objectifs du P3P

L'objectif général du P3P est de mettre à la disposition de la SNCFT un cadre structuré, inclusif, transparent et opérationnel permettant d'organiser et de maintenir le dialogue avec les parties prenantes pendant l'ensemble du cycle du projet.

Plus spécifiquement, le P3P vise à :

1. identifier de manière systématique les personnes, groupes, institutions et organisations affectés, intéressés ou susceptibles d'influencer le projet ;
2. analyser leurs intérêts, préoccupations, niveaux d'influence et besoins spécifiques en matière d'information et de participation ;
3. capitaliser les activités d'information et de consultation déjà réalisées et assurer la traçabilité des préoccupations et recommandations exprimées ;
4. définir les modalités d'information, de consultation et de participation adaptées à chaque catégorie de parties prenantes ;
5. assurer une participation effective des personnes et groupes vulnérables ou susceptibles d'être insuffisamment représentés dans les processus ordinaires de consultation ;
6. permettre aux préoccupations pertinentes des parties prenantes d'être prises en compte dans la conception du projet, l'EIES, le PGES, la stratégie foncière et les autres instruments de gestion E&S ;
7. établir un dispositif permettant de communiquer aux parties prenantes les réponses apportées et les mesures prises ;
8. définir un programme d'engagement couvrant les différentes phases du projet ;
9. mettre en place un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) accessible, transparent et adapté aux différents types de plaintes ;
10. préciser les responsabilités institutionnelles, ressources, budget, indicateurs et modalités de reporting nécessaires à la mise en œuvre effective du P3P.

Ces objectifs correspondent à l'approche intégrée de participation, qui associe identification, planification de la participation, information, consultation, gestion des plaintes, retour d'information et allocation des ressources nécessaires.

1.8 Démarche méthodologique de préparation du P3P

L'élaboration du P3P repose sur une démarche progressive combinant analyse documentaire, identification et cartographie des parties prenantes, consultations, analyse des préoccupations et programmation des activités futures d'engagement.

Etape 1 – Revue documentaire

La première étape consiste à exploiter les documents disponibles relatifs au projet, notamment:

1. les études techniques ;
2. l'EIES et ses différentes versions ;
3. les observations formulées dans le cadre de l'instruction BEI/BAD ;
4. les documents relatifs aux enjeux fonciers ;
5. les informations disponibles concernant la biodiversité et le patrimoine ;
6. les études climatiques pertinentes ;
7. les procès-verbaux des réunions et consultations ;
8. les documents institutionnels disponibles de la SNCFT.

Étape 2 – Identification préliminaire des parties prenantes

Les parties prenantes sont identifiées en fonction :

1. de leur localisation ;
2. de leur exposition aux impacts ;
3. de leur utilisation des infrastructures ou espaces concernés ;
4. de leurs responsabilités institutionnelles ;
5. de leur intérêt pour le projet ;
6. de leur capacité d'influence ;
7. de leur éventuelle vulnérabilité.

Étape 3 – Consultations et collecte des préoccupations

Un programme de consultations publiques a déjà été mis en œuvre en **septembre 2026** dans plusieurs collectivités concernées par le projet.

Ces consultations ont permis de présenter le projet et de recueillir les questions, préoccupations et recommandations des participants, notamment sur la sécurité ferroviaire, les passages à niveau, les accès agricoles, les travaux, les éventuels besoins fonciers, les gares, le patrimoine et l'intermodalité.

Les procès-verbaux et autres documents issus de ces consultations constituent une source importante pour l'élaboration du présent P3P.

Étape 4 – Analyse et cartographie

Les parties prenantes seront analysées en fonction notamment de :

1. leur niveau d'intérêt ;
2. leur capacité d'influence ;
3. la nature et l'intensité des impacts potentiels ;
4. leurs besoins d'information ;
5. leur vulnérabilité éventuelle.

Cette analyse permettra d'adapter les méthodes et l'intensité de l'engagement.

Étape 5 – Élaboration du programme de participation

A partir de cette analyse, le P3P définira pour chaque catégorie de parties prenantes :

les informations à communiquer → le moment de la communication → les modalités de consultation → la fréquence → le responsable → les moyens nécessaires → les indicateurs de suivi.

Étape 6 – Mise en place du MGP

Le P3P précisera également le dispositif de gestion des plaintes du projet, en articulation avec les mécanismes existants de la SNCFT.

Étape 7 – Suivi et actualisation

Enfin, le P3P sera considéré comme un document vivant. Il sera actualisé lorsque l'évolution du projet, de ses impacts ou de son environnement institutionnel et social le justifiera, notamment lors de la stabilisation de la phase 2 et avant le démarrage des travaux.

Cette logique d'actualisation est particulièrement importante : le P3P ne constitue pas seulement un document préparé pour les besoins de l'instruction par la BEI et la BAD, mais un véritable outil de gestion des relations entre la SNCFT, les populations, les autorités et les autres parties prenantes pendant la préparation et la mise en œuvre du projet.

2 CADRE JURIDIQUE, RÉGLEMENTAIRE ET INSTITUTIONNEL

2.1 Objet et portée du cadre applicable

La participation des parties prenantes du Projet de réhabilitation et de modernisation de la desserte ferroviaire Tunis–Bizerte s'inscrit dans un cadre combinant les dispositions législatives et réglementaires tunisiennes applicables et les exigences environnementales et sociales des deux principaux bailleurs de fonds du projet, la Banque africaine de développement (BAD) et la Banque européenne d'investissement (BEI).

Ces différents référentiels sont complémentaires. Le cadre national définit les obligations légales auxquelles la SNCFT et le projet doivent se conformer en Tunisie, tandis que les standards environnementaux et sociaux de la BAD et de la BEI introduisent des exigences complémentaires portant notamment sur la participation continue des parties prenantes, la divulgation de l'information, l'inclusion des groupes vulnérables, la prise en compte du genre, la traçabilité des consultations et la mise en place de mécanismes accessibles de gestion des plaintes.

Le présent P3P est donc conçu comme l'instrument permettant à la SNCFT d'organiser la participation des parties prenantes conformément à ces différents référentiels et de disposer d'un cadre cohérent et opérationnel applicable pendant l'ensemble du cycle de vie du projet.

2.2 Cadre juridique et réglementaire tunisien

2.2.1 Principes généraux

Le cadre juridique tunisien comprend plusieurs dispositions pertinentes pour l'information du public, la participation des citoyens, la protection de l'environnement, l'accès à l'information, l'acquisition foncière, la protection du patrimoine et les relations entre les administrations publiques et les citoyens.

Dans le contexte du présent P3P, les dispositions nationales doivent être considérées selon une approche large. En effet, la participation des parties prenantes ne concerne pas uniquement la procédure d'évaluation environnementale. Elle intervient également dans les processus relatifs à l'information des citoyens, à la gestion des emprises, aux relations avec les collectivités et administrations territoriales, à la protection du patrimoine, au traitement des réclamations et, plus généralement, à la conduite des projets publics.

2.2.2 Évaluation environnementale et information des parties prenantes

En Tunisie, le dispositif d'évaluation environnementale s'inscrit dans le cadre juridique relatif à la protection de l'environnement et relève notamment des attributions de l'Agence Nationale de Protection de l'Environnement (ANPE). La base légale du régime des études d'impact sur

l'environnement repose notamment sur la loi n°88-91 du 2 août 1988 portant création de l'ANPE, telle que modifiée et complétée, notamment par la loi n°2001-14 du 30 janvier 2001 relative à la simplification des procédures administratives relevant du ministère chargé de l'environnement. L'article 5 de la loi portant création de l'ANPE constitue notamment l'un des fondements juridiques du dispositif national d'étude d'impact sur l'environnement.

Les modalités réglementaires applicables sont principalement précisées par le décret n°2005-1991 du 11 juillet 2005 relatif à l'étude d'impact sur l'environnement et fixant les catégories d'unités soumises à l'étude d'impact sur l'environnement ainsi que les catégories d'unités soumises aux cahiers des charges. Le décret n°2005-1991 détermine notamment les catégories d'activités soumises à étude d'impact ou à cahier des charges, le contenu attendu des études ainsi que les modalités de leur présentation et de leur examen par l'ANPE.

L'étude d'impact constitue ainsi un instrument de prévention destiné à identifier et évaluer, en amont de la réalisation d'un projet, ses effets directs et indirects sur l'environnement et à définir les mesures permettant d'éviter, de réduire, de maîtriser ou, lorsque cela est nécessaire, de compenser ses incidences négatives.

S'agissant plus spécifiquement de la participation des parties prenantes, le cadre national doit être apprécié au regard des procédures effectivement applicables à chaque catégorie de projet ainsi que des autres dispositions tunisiennes relatives notamment à l'accès à l'information et à la participation des citoyens. Le décret n°2005-1991 ne doit donc pas être interprété comme instituant, pour l'ensemble des projets soumis à EIE, un dispositif général de consultation publique présentant le même niveau de prescription que les standards environnementaux et sociaux des bailleurs de fonds internationaux. Les modalités d'information et de participation doivent être examinées au regard des textes et procédures effectivement applicables au projet concerné.

Dans le cas spécifique du Projet de réhabilitation et de modernisation de la desserte ferroviaire Tunis–Bizerte, l'ANPE a indiqué, par correspondance en date du 7 septembre 2026, que le projet n'était pas soumis à une étude d'impact sur l'environnement au titre du régime national applicable. Cette position détermine les obligations réglementaires du projet au regard de la procédure nationale d'EIE, mais ne dispense pas la SNCFT de la préparation et de la mise en œuvre des instruments environnementaux et sociaux requis dans le cadre du financement du projet par la Banque européenne d'investissement (BEI) et la Banque africaine de développement (BAD).

A ce titre, l'EIES en cours d'actualisation, le Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) et le présent Plan de Participation des Parties Prenantes (P3P) constituent des instruments essentiels du dispositif de gestion environnementale et sociale du projet. Ils permettent notamment de compléter les exigences du cadre national par les dispositions requises par les deux bailleurs en matière d'évaluation des risques et impacts, d'information, de consultation, de participation et de gestion des plaintes.

La démarche de participation retenue pour le projet va ainsi au-delà de la seule procédure nationale d'autorisation environnementale. Elle repose sur un processus continu d'information, de consultation et de dialogue avec les personnes, communautés, institutions et autres parties prenantes concernées pendant les différentes étapes du cycle du projet. Elle prévoit notamment la mise à disposition d'une information préalable, pertinente, compréhensible et accessible, l'organisation de consultations significatives, la prise en compte spécifique des personnes et groupes vulnérables, la documentation et la traçabilité des préoccupations exprimées, le retour d'information sur les suites qui leur sont données ainsi que la mise à disposition d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) accessible aux parties prenantes.

Cette articulation entre le cadre réglementaire tunisien et les exigences complémentaires de la BEI et de la BAD constitue ainsi le fondement de l'approche de participation retenue dans le présent P3P.

2.2.3 Accès à l'information

Le droit tunisien reconnaît le principe d'accès des citoyens à l'information détenue par les organismes publics. Ce principe est particulièrement pertinent pour un projet d'infrastructure publique porté par une entreprise publique telle que la SNCFT.

Pour le projet Tunis–Bizerte, son application implique notamment de mettre à disposition des parties prenantes, sous une forme appropriée et dans les limites prévues par la réglementation, les informations nécessaires à la compréhension :

1. des objectifs et composantes du projet ;
2. de son calendrier de réalisation ;
3. des principaux risques et impacts environnementaux et sociaux ;
4. des mesures de prévention et d'atténuation prévues ;
5. des éventuelles restrictions temporaires d'accès ou perturbations liées aux travaux ;
6. des procédures applicables en matière foncière lorsque des personnes ou activités sont affectées ;
7. des modalités permettant de formuler des observations ou des plaintes.

L'accès à l'information constitue ainsi une condition préalable à une participation effective. Une consultation ne peut être considérée comme pleinement significative si les personnes concernées ne disposent pas, suffisamment en amont, d'une information compréhensible sur les sujets qui leur sont soumis.

2.2.4 Acquisition foncière et expropriation

Le cadre juridique tunisien organise les procédures d'acquisition foncière et d'expropriation pour cause d'utilité publique ainsi que les modalités d'indemnisation des titulaires de droits reconnus.

Ces dispositions seront particulièrement pertinentes si les études techniques de la phase 2 confirment des besoins d'acquisition foncière ou de libération d'emprises.

La participation des personnes potentiellement affectées devra alors être étroitement articulée avec la Stratégie d'acquisition foncière et de libération des emprises qui sera préparée par la SNCFT avec l'appui de la mission ERI-TA. Celle-ci précisera notamment les responsabilités institutionnelles, les modalités de vérification des emprises, l'identification des personnes et activités affectées, l'information et la consultation, l'évaluation des pertes, les compensations, la restauration éventuelle des moyens de subsistance et le traitement des plaintes.

Lorsque des écarts existent entre les critères ou modalités prévus par le droit national et les exigences applicables de la BEI ou de la BAD, des dispositions complémentaires devront être définies afin de satisfaire les engagements du projet envers les bailleurs.

2.2.5 Protection du patrimoine culturel

Le cadre tunisien relatif au patrimoine culturel et archéologique est également pertinent pour le projet compte tenu de l'intérêt architectural ou historique que peuvent présenter certaines gares et infrastructures ferroviaires existantes.

L'Institut National du Patrimoine (INP) constitue à cet égard une partie prenante institutionnelle majeure. Dans le cadre de la mission d'étude des gares, la SNCFT prévoit de mobiliser un architecte qui travaillera en concertation avec l'INP pour les interventions concernant les bâtiments présentant un intérêt patrimonial, afin que les plans proposés respectent les prescriptions réglementaires et les recommandations de l'autorité compétente.

La concertation avec l'Institut National du Patrimoine (INP) devra être engagée dès la préparation des termes de référence des études architecturales, puis poursuivie tout au long de leur réalisation, afin d'intégrer en amont ses prescriptions et recommandations dans les choix de conception et de garantir leur prise en compte avant le démarrage des travaux.

Par ailleurs, le PGES intégrera une procédure de découverte fortuite applicable en cas de mise à jour de vestiges ou de biens susceptibles de présenter un intérêt archéologique ou culturel.

2.2.6 Protection de l'environnement, de la biodiversité et des espaces sensibles

Le projet respectera également le cadre national relatif à la conservation de la nature, aux aires protégées et aux ressources naturelles.

Cette dimension est particulièrement importante en raison de la proximité de secteurs présentant une forte sensibilité écologique, notamment le Parc national de l'Ichkeul, le lac de Bizerte et les zones humides et écosystèmes associés.

La participation des autorités et institutions environnementales constitue donc une composante à part entière du P3P. Elle concerne notamment le Ministère chargé de l'Environnement, l'ANPE, la Direction Générale des Forêts, le CRDA de Bizerte et les structures responsables des programmes de conservation intervenant dans ces zones.

2.2.7 Cadre réglementaire relatif aux délais de réponse aux demandes et réclamations des usagers des services publics

Décret n° 93-982 du 3 mai 1993, tel que modifié par le décret n° 2007-1259 du 21 mai 2007, relatif à la relation entre l'administration et ses usagers

Ce décret fixe notamment les règles applicables aux demandes présentées aux services publics pour l'obtention de prestations administratives relevant de leurs attributions.

Son article 9 (nouveau) prévoit que les services concernés doivent répondre dans les délais fixés par les dispositions législatives et réglementaires applicables. En l'absence de délai spécifique, la réponse doit intervenir dans les deux mois suivant la réception de la demande.

En cas d'absence de réponse dans le délai applicable, le demandeur peut renouveler sa demande dans les sept jours suivant l'expiration de ce délai. Si aucune réponse n'est apportée à cette nouvelle demande dans les 21 jours suivant sa réception, le silence peut valoir acceptation implicite dans les cas expressément fixés par décret. Dans les autres cas, sauf dispositions contraires, le silence vaut refus implicite.

Ces dispositions constituent une référence du cadre administratif national à prendre en considération dans l'organisation du mécanisme de gestion des plaintes du projet, pour les demandes relevant effectivement de leur champ d'application. Elles ne se substituent pas aux procédures spécifiques de traitement des plaintes environnementales et sociales, qui doivent permettre une prise en charge adaptée à la nature et à l'urgence des préoccupations soulevées.

2.3 Exigences environnementales et sociales de la Banque africaine de développement

Le projet est soumis au **Système de sauvegardes intégré (SSI) actualisé de la BAD**, approuvé en 2023 et entré en vigueur le 31 mai 2024. Ce système repose sur dix Sauvegardes opérationnelles environnementales et sociales et renforce notamment les exigences relatives à l'inclusion sociale, à la santé et sécurité des communautés, aux violences basées sur le genre et à la participation des parties prenantes.

2.3.1 SO1 – Evaluation et gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux

La SO1 établit le cadre général d'identification, d'évaluation, de gestion et de suivi des risques et impacts environnementaux et sociaux.

La participation des parties prenantes constitue une composante intégrée de cette démarche. Les informations recueillies auprès des populations, administrations, collectivités et autres acteurs concernés doivent contribuer à l'identification des risques, à l'évaluation de leur importance et à la définition des mesures de prévention, d'atténuation et de suivi.

Pour le projet de réhabilitation de la desserte ferroviaire Tunis–Bizerte, cela signifie notamment que les préoccupations recueillies lors des consultations doivent pouvoir être retracées dans l'EIES, le PGES et les autres instruments E&S.

2.3.2 SO10 – Participation des parties prenantes et diffusion de l'information

La SO10 constitue la référence principale de la BAD pour le présent P3P. Elle considère la participation comme un processus inclusif devant être conduit pendant l'ensemble du cycle de vie du projet et engagé suffisamment tôt pour contribuer à la conception du projet et à la gestion de ses risques et impacts.

La SO10 poursuit notamment les objectifs suivants :

1. établir une approche systématique d'identification et de participation des parties prenantes ;
2. construire et maintenir des relations constructives avec les personnes affectées ;
3. évaluer les intérêts et préoccupations des parties prenantes ;
4. permettre à leurs points de vue d'être pris en considération dans la conception et la performance E&S du projet ;
5. assurer une participation sûre, effective et inclusive, notamment des femmes et des groupes vulnérables ;
6. fournir en temps opportun des informations compréhensibles, accessibles et adaptées ;
7. permettre aux personnes affectées de poser des questions, formuler des propositions et préoccupations et déposer des plaintes ;
8. assurer une réponse appropriée aux plaintes et préoccupations.

La SO10 implique donc que le P3P ne soit pas considéré comme un document ponctuel préparé uniquement pour l'instruction du projet. Il doit être mis en œuvre, suivi et actualisé pendant le cycle du projet.

2.3.3 Information et consultation significative

Les consultations doivent être fondées sur une information :

préalable → pertinente → compréhensible → accessible → adaptée au contexte des personnes consultées.

Elles doivent être conduites suffisamment tôt pour que les contributions des parties prenantes puissent effectivement être prises en considération.

La participation doit également être libre de toute manipulation, discrimination, coercition, intimidation ou représailles.

Une attention particulière doit être portée aux obstacles susceptibles de limiter la participation des femmes, personnes vulnérables ou autres catégories insuffisamment représentées.

2.3.4 Traçabilité des consultations

La SNCFT devra conserver une documentation permettant de retracer :

1. les parties prenantes consultées ;
2. les dates et lieux des consultations ;
3. les méthodes utilisées ;
4. les informations communiquées ;
5. les préoccupations et recommandations exprimées ;
6. les réponses apportées ;
7. les engagements pris ;
8. la manière dont les contributions ont été intégrées dans le projet ou, le cas échéant, les raisons pour lesquelles elles ne l'ont pas été.

Cette exigence est particulièrement importante pour la consolidation des consultations déjà conduites en septembre 2026.

2.3.5 SO5 – Acquisition de terres, restrictions d'accès et réinstallation involontaire

Si des besoins fonciers sont confirmés, les dispositions de la SO5 devront compléter celles de la SO10.

Les personnes affectées devront notamment être informées et consultées sur les impacts fonciers, les critères d'éligibilité, les modalités d'évaluation des pertes, les compensations, les mesures de restauration des moyens de subsistance et les mécanismes de recours.

2.3.6 SO7 – Groupes vulnérables

La SO7 renforce la nécessité d'identifier les personnes ou groupes susceptibles d'être affectés de manière disproportionnée ou de rencontrer des difficultés particulières pour participer au processus de décision.

Pour le P3P, cette exigence implique d'identifier les obstacles à la participation et de prévoir des modalités adaptées permettant à ces personnes d'accéder à l'information, d'exprimer leurs préoccupations et de participer aux consultations. La BAD met à disposition des notes d'orientation spécifiques pour l'application des SO7 et SO10.

2.3.7 SO8 – Patrimoine culturel

La SO8 est pertinente pour les gares et autres infrastructures susceptibles de présenter un intérêt architectural ou patrimonial.

Elle implique notamment une consultation appropriée des autorités compétentes et, lorsque pertinent, des communautés ou autres parties prenantes attachant une valeur culturelle aux biens concernés.

2.4 Exigences environnementales et sociales de la Banque européenne d'investissement

Le projet est également soumis au Cadre de durabilité environnementale et sociale de la BEI de 2022. Celui-ci comprend la Politique environnementale et sociale du Groupe BEI ainsi que onze Normes environnementales et sociales applicables aux projets financés par la Banque pendant leur cycle de vie.

Plusieurs de ces normes ont une incidence directe sur le présent P3P.

2.4.1 Norme 1 – Incidences et risques environnementaux et sociaux

La Norme 1 établit les principes généraux applicables à l'évaluation et à la gestion des risques et incidences E&S.

La participation des parties prenantes contribue à l'identification et à l'évaluation de ces risques et doit être articulée avec le processus d'EIES et de PGES.

Dans le cas du projet de réhabilitation de la desserte ferroviaire Tunis–Bizerte, le P3P doit ainsi permettre aux informations recueillies auprès des parties prenantes de contribuer à l'évaluation et à la gestion des risques environnementaux et sociaux.

2.4.2 Norme 2 – Dialogue avec les parties prenantes

La Norme 2 de la BEI constitue la principale référence pour le P3P. Le Cadre BEI 2022 identifie expressément la Norme 2 comme celle consacrée au dialogue avec les parties prenantes.

Elle établit une démarche systématique et proportionnée permettant au promoteur :

1. d'identifier les parties prenantes ;
2. d'analyser leurs intérêts et leur niveau d'affectation ;
3. de leur communiquer les informations pertinentes ;
4. d'organiser un dialogue et des consultations significatives ;
5. de porter une attention particulière aux personnes vulnérables ou marginalisées ;
6. de maintenir le dialogue pendant le cycle du projet ;
7. de disposer d'un mécanisme permettant de recevoir et traiter les plaintes.

La BEI a également développé une note d'orientation spécifique pour l'application de la Norme 2.

Pour la SNCFT, cette exigence signifie que la participation devra être proportionnée aux risques et impacts du projet et adaptée aux différentes catégories de parties prenantes.

2.4.3 Norme 6 – Réinstallation involontaire

La Norme 6 devient particulièrement pertinente lorsque le projet entraîne une acquisition foncière, un déplacement physique, une restriction d'accès ou un déplacement économique.

Elle devra être prise en compte conjointement avec la Norme 2 dans le cadre de la préparation de la stratégie foncière et, si nécessaire, d'un PAR.

La BEI a publié une note d'orientation spécifique consacrée à l'application de cette norme.

2.4.4 Norme 7 – Groupes vulnérables, peuples autochtones et dimension de genre

La Norme 7 demande une attention spécifique aux facteurs susceptibles d'entraîner une vulnérabilité, une marginalisation ou une discrimination et intègre la dimension de genre dans l'évaluation et la gestion des risques sociaux.

Dans le contexte du projet de réhabilitation de desserte ferroviaire Tunis–Bizerte, cette exigence se traduira notamment par :

1. l'identification des personnes rencontrant des obstacles particuliers à la participation ;
2. la recherche d'une représentation adéquate des femmes ;

3. l'adaptation des méthodes de consultation ;
4. l'accessibilité des informations aux personnes handicapées ou à mobilité réduite ;
5. la prise en compte des personnes ou ménages économiquement vulnérables ;
6. la prévention des risques de discrimination, harcèlement et SEA/SH.

La BEI dispose également d'une note d'orientation spécifique sur la Norme 7

2.4.5 Norme 8 – Droits du travail

La Norme 8 concerne les droits et conditions de travail. Elle est pertinente pour le P3P dans la mesure où les travailleurs constituent une catégorie spécifique de parties prenantes. Toutefois, leur mécanisme de plaintes sera distingué du MGP communautaire et adapté aux questions liées aux conditions de travail et aux relations professionnelles.

2.4.6 Norme 9 – Santé, sécurité et sûreté

La Norme 9 présente une importance particulière pour un projet ferroviaire. Les consultations permettront d'identifier et de suivre les préoccupations relatives notamment:

1. aux passages à niveau ;
2. aux traversées piétonnes ;
3. à la proximité des habitations ;
4. aux accès agricoles ;
5. à la circulation des engins pendant les travaux ;
6. à la sécurité des usagers et communautés ;
7. aux situations d'urgence.

2.4.7 Norme 10 – Patrimoine culturel

La Norme 10 de la BEI concerne le patrimoine culturel. Son application au projet justifie notamment la concertation avec l'INP pour les interventions concernant les gares et bâtiments présentant un intérêt architectural ou patrimonial, ainsi que la mise en place d'une procédure de découverte fortuite pendant les travaux.

2.5 Analyse de convergence et dispositions applicables au projet

L'analyse des trois cadres fait apparaître une convergence générale autour de plusieurs principes fondamentaux : information des personnes concernées, consultation, prise en compte des préoccupations, protection des droits des personnes affectées et possibilité de recours.

Les exigences de la BAD et de la BEI précisent toutefois davantage les modalités opérationnelles de mise en œuvre de ces principes et insistent particulièrement sur la continuité

de la participation pendant tout le cycle du projet, l'inclusion des groupes vulnérables, la traçabilité, le retour d'information et le fonctionnement d'un mécanisme de plaintes.

Tableau n° 1 : Comparaison des normes des bailleurs et de la réglementation nationale

Domaine	**Cadre national tunisien**	**BAD**	**BEI**	**Disposition retenue pour le projet de réhabilitation de la desserte ferroviaire Tunis–Bizerte**
Information	Information conformément au cadre national applicable	Information préalable, accessible et compréhensible	Information appropriée et proportionnée aux risques	Information proactive et adaptée aux publics
Consultation	Selon procédures nationales applicables	Consultation significative pendant le cycle du projet	Dialogue continu pendant le cycle du projet	Consultation continue de la préparation à l'exploitation
Identification des PP	Selon besoins des procédures concernées	Identification et analyse systématiques	Identification et analyse proportionnées aux impacts	Registre et cartographie des PP actualisés en continu
Groupes vulnérables	Protection selon dispositions nationales pertinentes	SO7 + SO10	Norme 7 + Norme 2	Identification spécifique et mesures adaptées
Genre	Dispositions nationales applicables	Intégration transversale et participation des femmes	Dimension de genre explicitement intégrée	Données désagrégées et consultations adaptées
Foncier	Procédures nationales d'acquisition/expropriation	SO5	Norme 6	Stratégie foncière + PAR et PRMS si nécessaire
Patrimoine	Autorités nationales, notamment INP	SO8	Norme 10	Consultation INP et procédure Chance Finds

MGP	Voies administratives et judiciaires existantes	MGP accessible et inclusif	Mécanisme de réclamation du projet	MGP spécifique, sans préjudice des recours légaux
Traçabilité	Selon procédures nationales	Documentation des consultations et réponses	Documentation du dialogue	Registre, PV et matrice de suivi des engagements
Retour d'information	Selon procédures applicables	Requis dans le processus d'engagement	Élément du dialogue continu	Information régulière sur les suites données
Suivi	Selon obligations nationales	Suivi pendant le cycle du projet	Suivi proportionné aux risques	Indicateurs P3P intégrés au reporting E&S

Le principe retenu pour le projet sera donc le suivant : la SNCFT respectera en premier lieu l'ensemble des dispositions légales et réglementaires tunisiennes applicables et mettra en œuvre, en complément, les mesures nécessaires au respect des exigences environnementales et sociales de la BAD et de la BEI applicables au financement du projet.

Cette approche est particulièrement importante lorsque les standards des bailleurs prévoient des exigences plus détaillées que le cadre national, notamment en matière de consultation continue, de déplacement économique, de groupes vulnérables, de genre, de mécanisme de plaintes ou de traçabilité.

2.6 Cadre institutionnel de mise en œuvre du P3P

La mise en œuvre du P3P implique plusieurs catégories d'acteurs dont les responsabilités seront précisées dans le chapitre consacré à l'organisation institutionnelle.

La SNCFT, en qualité de promoteur du projet, assume la responsabilité principale de la mise en œuvre du P3P et du respect des engagements environnementaux et sociaux pris vis-à-vis des bailleurs.

1. Mission de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie : Conformément à l'organigramme de la SNCFT régi par le Décret n°2002-422 du 14 février 2002, la SNCFT dispose d'une Mission de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie comprenant notamment un cadre chargé des projets relatifs à la protection de l'environnement et un cadre chargé des projets relatifs à la maîtrise de l'énergie.
2. Bureau des relations avec le citoyen : La SNCFT dispose également d'un Bureau des relations avec le citoyen, créé par DGNS n°37/2010 du 22 septembre 2010. Cette

structure constitue un point d'ancrage institutionnel important pour la gestion des réclamations et le dialogue avec les citoyens.

Le P3P s'appuiera sur ce dispositif existant pour développer le MGP du projet, tout en prévoyant les dispositions complémentaires nécessaires pour assurer la traçabilité spécifique des plaintes relatives au projet **de réhabilitation de la desserte ferroviaire** Tunis–Bizerte, leur traitement par les structures compétentes et leur intégration au suivi et au reporting E&S.

Dans le cadre du projet **de réhabilitation de la desserte ferroviaire** Tunis–Bizerte, cette Mission pourra contribuer, en coordination avec l'UGP et les autres structures compétentes de la SNCFT, au suivi des dimensions environnementales du projet. Les modalités précises de son intervention seront confirmées dans le dispositif institutionnel de mise en œuvre.

L'**Unité de Gestion du Projet (UGP)** assure la coordination opérationnelle des activités liées à la préparation et à la mise en œuvre du projet et devra veiller à l'intégration des activités de participation dans la planification générale.

Les structures environnementales, sociales et de communication de la SNCFT contribueront, selon leurs compétences respectives, à la diffusion de l'information, aux consultations, au suivi des engagements et à la gestion des plaintes.

Les **autorités nationales compétentes** interviennent selon leurs mandats respectifs, notamment dans les domaines de l'environnement, du foncier, de la biodiversité, du patrimoine, des infrastructures et de la sécurité.

L'**ANPE** constitue l'interlocuteur institutionnel pour les questions relevant du cadre national d'évaluation environnementale.

Le **Ministère chargé de l'Environnement**, la **Direction Générale des Forêts** et le **CRDA de Bizerte** constituent des acteurs particulièrement importants pour les questions de biodiversité, notamment dans les secteurs de l'Ichkeul et du lac de Bizerte.

L'**Institut National du Patrimoine** intervient pour les questions relatives aux bâtiments, sites et éléments présentant un intérêt patrimonial ou archéologique.

Les **gouvernorats, délégations et municipalités concernés** constituent des relais essentiels pour l'information des populations, l'organisation des consultations et l'identification des préoccupations locales.

Les **entreprises de travaux et la mission de suivi et de contrôle**, lorsqu'elles seront mobilisées, auront également des responsabilités directes en matière d'information préalable sur les travaux, de relations avec les riverains, de gestion des nuisances, de transmission des plaintes et de mise en œuvre des mesures correctives relevant de leurs activités.

Enfin, la BEI et la BAD assureront, dans le cadre de leurs procédures respectives, le suivi de la conformité du projet aux engagements environnementaux et sociaux applicables.

Le fonctionnement de ce dispositif reposera sur un principe de coordination entre les acteurs, la SNCFT demeurant responsable de la consolidation de l'information, de la traçabilité des engagements pris envers les parties prenantes et du reporting aux bailleurs. Par conséquent, la SNCFT devra mettre en place une fonction E&S avec les compétences nécessaires en matière environnementale et sociale pour assurer de la mise en œuvre du P3P.

2.7 Implications du cadre applicable pour le P3P

Au regard de ces différentes exigences, le P3P du projet Tunis–Bizerte devra être considéré comme un instrument opérationnel de gestion environnementale et sociale, et non uniquement comme un document de consultation.

Il devra notamment permettre :

d'identifier les parties prenantes → de déterminer leurs besoins d'information → d'organiser les consultations → d'enregistrer leurs préoccupations → de définir les réponses et engagements → de suivre leur mise en œuvre → d'assurer un retour d'information → de traiter les plaintes → de rendre compte des résultats.

Cette chaîne de participation et de redevabilité constituera le principe directeur pour les chapitres suivants du P3P et permettra d'assurer une application cohérente de la réglementation tunisienne et des exigences environnementales et sociales de la BAD et de la BEI pendant l'ensemble du cycle de vie du projet.

3 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

3.1 Objectifs et approche d'identification des parties prenantes

L'identification et l'analyse des parties prenantes constituent une étape essentielle du P3P. Elles permettent de déterminer qui est concerné par le projet, de quelle manière, avec quel niveau d'intérêt ou d'influence et selon quelles modalités ces acteurs doivent être informés, consultés ou associés au projet.

Dans le cadre du Projet de réhabilitation et de modernisation de la desserte ferroviaire Tunis–Bizerte, cette démarche doit tenir compte du caractère linéaire de l'infrastructure, de la diversité des territoires traversés, de la présence d'activités agricoles et économiques à proximité de la voie, des enjeux liés aux passages à niveau et aux accès, ainsi que de la sensibilité environnementale et patrimoniale de certains secteurs.

L'identification des parties prenantes repose notamment sur :

1. l'analyse de l'aire d'influence environnementale et sociale du projet ;
2. l'examen des études techniques et environnementales et sociales disponibles ;
3. l'identification des administrations et institutions disposant de compétences en lien avec le projet ;
4. l'analyse des usages de l'emprise ferroviaire et de ses abords ;
5. les consultations déjà réalisées dans les localités concernées ;
6. l'identification des personnes ou groupes susceptibles d'être directement ou indirectement affectés ;
7. l'identification des personnes ou groupes susceptibles de rencontrer des difficultés particulières pour accéder à l'information ou participer aux consultations ;
8. l'analyse de l'intérêt, de l'influence et du rôle potentiel des différentes parties prenantes.

Cette identification n'est pas considérée comme définitive. Le registre des parties prenantes sera actualisé pendant le cycle du projet, notamment lorsque les caractéristiques définitives de la phase 2, les emprises nécessaires aux travaux et les modalités d'exécution seront mieux définies.

3.2 Catégorisation des parties prenantes

Pour les besoins du présent P3P, les parties prenantes sont regroupées en quatre grandes catégories :

1. ***les parties affectées par le projet***, c'est-à-dire les personnes, ménages, activités ou organisations susceptibles de subir directement ou indirectement des impacts liés au projet ;

2. ***les parties prenantes institutionnelles***, comprenant les administrations, collectivités territoriales et organismes publics disposant de compétences réglementaires, techniques ou territoriales en lien avec le projet ;
3. ***les autres parties intéressées***, qui ne sont pas nécessairement directement affectées mais disposent d'un intérêt, d'une expertise, d'un rôle économique ou social ou d'une capacité d'influence en rapport avec le projet ;
4. ***les personnes et groupes vulnérables ou susceptibles d'être insuffisamment représentés***, qui peuvent nécessiter des modalités spécifiques d'information et de consultation.

Ces catégories ne sont pas exclusives. Une partie prenante peut relever simultanément de plusieurs catégories. Une collectivité locale, par exemple, peut à la fois représenter les intérêts des populations, contribuer à l'organisation des consultations et jouer un rôle dans la résolution de difficultés liées aux travaux.

3.3 Parties prenantes directement ou indirectement affectées

3.3.1 Populations riveraines de la ligne ferroviaire

Les populations résidant à proximité de la voie constituent l'une des principales catégories de parties prenantes du projet.

Leur niveau d'exposition peut varier considérablement selon la distance entre les habitations et la voie, les caractéristiques des travaux, la présence de passages à niveau, les conditions d'accès aux habitations et la configuration locale du corridor.

Les principales préoccupations susceptibles de concerner ces populations portent notamment sur :

1. la sécurité ferroviaire ;
2. les conditions de franchissement de la voie ;
3. les risques liés aux travaux et à la circulation des engins ;
4. le bruit et les vibrations ;
5. les poussières et autres nuisances temporaires ;
6. les horaires et la durée des travaux ;
7. les accès aux habitations ;
8. les éventuelles occupations de l'emprise ferroviaire ;
9. les modifications pouvant affecter les déplacements quotidiens ;
10. les modalités de dépôt et de traitement des plaintes.

Le niveau d'engagement attendu avec ces populations est donc élevé et continu, particulièrement dans les secteurs directement concernés par les travaux.

3.3.2 Usagers des passages à niveau et points de franchissement

Les passages à niveau constituent des points d'interaction particulièrement importants entre l'infrastructure ferroviaire et les communautés.

Les parties prenantes concernées comprennent notamment les automobilistes, piétons, agriculteurs, transporteurs, riverains et autres usagers empruntant régulièrement ces points de franchissement.

Les consultations déjà conduites ont confirmé l'importance accordée localement aux questions de sécurité, de franchissement, de signalisation et de maintien des accès.

Une attention particulière devra donc être accordée à ces parties prenantes lors de la conception définitive des mesures de sécurisation et avant toute fermeture, modification ou restriction temporaire d'un passage.

3.3.3 Agriculteurs et usagers des pistes agricoles

Les exploitants agricoles et les personnes utilisant les pistes et accès agricoles situés à proximité ou traversant la voie constituent une catégorie spécifique.

Le projet peut notamment les concerner à travers :

1. les conditions d'accès aux parcelles ;
2. les traversées de la voie ;
3. les perturbations temporaires liées aux travaux ;
4. les éventuelles modifications de pistes ;
5. la circulation des engins de chantier ;
6. d'éventuels besoins fonciers ;
7. les risques de dommages aux cultures ou équipements ;
8. les questions de drainage et d'écoulement des eaux.

Les consultations devront permettre d'identifier précisément les accès utilisés et les périodes durant lesquelles leur maintien est particulièrement important pour les activités agricoles.

3.3.4 Commerçants, artisans et autres activités économiques

Les commerces, services, activités artisanales ou autres activités économiques implantés dans les gares, à proximité de celles-ci ou le long du corridor peuvent être affectés par les travaux ou les modifications apportées à l'organisation des accès.

Les impacts potentiels peuvent notamment concerner la visibilité et l'accessibilité des activités, la circulation de la clientèle, les restrictions temporaires d'accès ou, dans certains cas, une occupation de l'emprise ferroviaire.

L'analyse devra distinguer les activités disposant de titres ou autorisations des activités éventuellement informelles, sans que l'absence de titre ne conduise à exclure leurs exploitants du processus d'identification des impacts et de consultation.

Une attention particulière sera accordée aux éventuelles pertes ou perturbations de revenus, même lorsqu'elles ne s'accompagnent pas d'un déplacement physique.

3.3.5 Personnes susceptibles d'être affectées par des besoins fonciers ou la libération des emprises

Les études disponibles indiquent que les interventions de la phase 1 sont principalement prévues à l'intérieur des emprises ferroviaires existantes. Cette situation devra néanmoins être vérifiée de manière systématique avant les travaux.

Les parties prenantes potentiellement concernées comprennent notamment :

1. les propriétaires de terrains susceptibles d'être requis ;
2. les occupants formels ou informels ;
3. les locataires ;
4. les exploitants agricoles ;
5. les personnes exerçant une activité économique dans ou à proximité de l'emprise ;
6. les personnes utilisant des accès susceptibles d'être supprimés ou modifiés ;
7. toute autre personne susceptible de subir une perte de biens, de revenus ou d'accès.

Cette catégorie devra être réévaluée lorsque les emprises de la phase 2 seront définitivement arrêtées.

Ces personnes feront l'objet d'un processus d'engagement spécifique, articulé avec la Stratégie d'acquisition foncière et de libération des emprises et, si nécessaire, avec un Plan d'Action de Réinstallation.

3.3.6 Usagers du transport ferroviaire et des gares

Les voyageurs et autres usagers des gares constituent également des parties prenantes importantes.

Leurs intérêts portent principalement sur la continuité et la qualité du service, l'information relative aux interruptions ou modifications temporaires de circulation, l'accessibilité des gares,

la sécurité, les correspondances avec les autres modes de transport et les conditions futures d'exploitation de la ligne.

Les modalités de communication devront permettre de les informer suffisamment à l'avance de toute perturbation significative du service ferroviaire.

3.3.7 Travailleurs de la SNCFT et travailleurs du projet

Les agents de la SNCFT, les travailleurs des entreprises de travaux, les sous-traitants, les travailleurs temporaires et les personnels de la mission de contrôle constituent une catégorie spécifique.

Ils sont concernés notamment par :

1. la santé et la sécurité au travail ;
2. les conditions de travail ;
3. l'organisation des travaux ;
4. les risques liés à l'exploitation ferroviaire pendant les travaux ;
5. les codes de conduite ;
6. la prévention du harcèlement et des comportements inappropriés ;
7. les procédures d'urgence ;
8. les conditions d'hébergement lorsque pertinent ;
9. les mécanismes permettant de signaler des préoccupations ou plaintes professionnelles.

Le dispositif applicable aux travailleurs devra être distingué du MGP destiné aux communautés. Il devra permettre aux travailleurs de déposer des plaintes dans des conditions garantissant la confidentialité et l'absence de représailles.

3.4 Parties prenantes institutionnelles

3.4.1 Société Nationale des Chemins de Fer Tunisiens

La SNCFT constitue la partie prenante institutionnelle centrale en sa qualité de promoteur et d'exploitant de l'infrastructure.

Plusieurs de ses structures internes sont susceptibles d'intervenir dans la mise en œuvre du P3P : UGP, structures techniques, environnementales et sociales, communication, exploitation, patrimoine, foncier, sécurité et autres services concernés.

La SNCFT devra assurer la coordination générale du processus d'engagement et la consolidation des informations relatives aux consultations, engagements et plaintes.

3.4.2 Administrations centrales et organismes nationaux

Plusieurs administrations et organismes nationaux disposent de compétences directement liées au projet. Il s'agit notamment :

1. du **Ministère chargé du Transport**, compte tenu de la nature ferroviaire du projet et de son rôle de tutelle ;
2. du **Ministère chargé de l'Environnement**, pour les politiques et procédures environnementales ;
3. de l'**Agence Nationale de Protection de l'Environnement (ANPE)** ;
4. de la **Direction Générale des Forêts (DGF)**, particulièrement pour les questions relatives aux espaces naturels et à la biodiversité ;
5. de l'**Institut National du Patrimoine (INP)** pour les bâtiments, sites ou découvertes présentant un intérêt patrimonial ;
6. des administrations compétentes en matière de foncier et d'expropriation, si des acquisitions deviennent nécessaires ;
7. des services compétents en matière de protection civile, sécurité et gestion des situations d'urgence ;
8. des gestionnaires de réseaux susceptibles d'être concernés par les travaux (voir en annexe 5 : le registre des gestionnaires de réseaux).

Leur engagement sera principalement institutionnel et technique et devra intervenir suffisamment tôt pour que leurs prescriptions puissent être intégrées dans la conception et les documents contractuels.

3.4.3 Gouvernorats, délégations et municipalités

Compte tenu du caractère linéaire du projet, les autorités territoriales et collectivités concernées le long de l'axe Tunis–Bizerte jouent un rôle essentiel.

Les consultations organisées en 2026 ont notamment impliqué ou ciblé des autorités et collectivités telles que Jedaïda, Tinja, Menzel Bourguiba, Bizerte Sud, Mateur, Utique ainsi que les gouvernorats de la Manouba et de Bizerte.

Ces autorités constituent des interlocuteurs privilégiés pour :

1. identifier les communautés et acteurs locaux concernés ;
2. organiser et annoncer les consultations ;
3. mettre à disposition des espaces de réunion ;
4. relayer les informations relatives au projet ;
5. identifier les préoccupations locales ;
6. signaler les personnes ou groupes susceptibles d'être insuffisamment représentés ;
7. faciliter le dialogue en cas de difficultés ;

8. contribuer au suivi des engagements pris au niveau local.

Leur rôle de facilitation ne doit cependant pas se substituer au dialogue direct entre la SNCFT et les personnes effectivement affectées.

3.4.4 Institutions concernées par la biodiversité et les espaces sensibles

La sensibilité écologique de certains secteurs nécessite une implication renforcée des institutions et acteurs disposant de compétences spécifiques.

Sont notamment concernés :

1. le Ministère chargé de l'Environnement ;
2. la Direction Générale des Forêts ;
3. le CRDA de Bizerte ;
4. les structures responsables de la gestion et de la conservation du Parc national de l'Ichkeul ;
5. les responsables des programmes de conservation intervenant dans la zone ;
6. lorsque pertinent, les organismes scientifiques et techniques disposant de données utiles sur les habitats et espèces.

Leur participation devra permettre de partager les données existantes, préciser les sensibilités écologiques, examiner les résultats des études complémentaires et contribuer à la définition des mesures d'évitement, de réduction, de restauration et de suivi.

3.4.5 Institutions concernées par le patrimoine culturel

L'**Institut National du Patrimoine** constitue la principale partie prenante spécialisée pour les interventions susceptibles d'affecter des bâtiments ou éléments présentant un intérêt architectural, historique ou archéologique.

La concertation prévue entre la SNCFT, l'architecte mobilisé pour les bâtiments concernés et l'INP devra être engagée suffisamment en amont pour permettre l'intégration des prescriptions patrimoniales dans les études et les travaux.

3.5 Autres parties intéressées

Outre les parties directement affectées et les institutions publiques, plusieurs catégories d'acteurs peuvent présenter un intérêt pour le projet ou contribuer à sa préparation et à son suivi.

Elles comprennent notamment :

1. les associations locales et organisations de la société civile ;

2. les organisations représentant des agriculteurs ou acteurs économiques ;
3. les établissements scolaires et structures de santé situés dans la zone d'influence ;
4. les opérateurs de transport et autres acteurs de la mobilité ;
5. les acteurs économiques implantés à proximité des gares et du corridor ;
6. les organisations intervenant dans les domaines de l'environnement, du patrimoine, du handicap, du genre ou de l'inclusion sociale ;
7. les universités, chercheurs ou organismes scientifiques lorsque leur expertise est pertinente ;
8. les médias locaux susceptibles de contribuer à la diffusion de l'information.

Ces acteurs ne présentent pas tous le même niveau d'intérêt ou d'influence. Les modalités de leur engagement seront donc proportionnées à leur rôle et aux enjeux auxquels ils sont associés.

3.6 Partenaires techniques et financiers et acteurs d'appui

La BEI et la BAD, en qualité de bailleurs du projet, constituent des parties prenantes institutionnelles majeures. Elles interviennent notamment dans l'examen des instruments environnementaux et sociaux, le suivi des engagements pris par la SNCFT et les missions de supervision.

L'assistance technique ERI-TA accompagne la SNCFT dans le renforcement du dispositif environnemental et social, notamment dans la revue des études, l'analyse des écarts au regard des standards applicables et l'amélioration des instruments de gestion E&S.

Les bureaux d'études, consultants spécialisés et, ultérieurement, la mission de contrôle et les entreprises de travaux participent également au processus selon leurs responsabilités contractuelles.

Il convient néanmoins de maintenir une distinction claire entre l'appui technique fourni par ces acteurs et la responsabilité du promoteur : la responsabilité finale de la mise en œuvre du P3P et de la relation avec les parties prenantes demeure celle de la SNCFT. Il convient de mentionner la nécessité du renforcement des capacités internes et le maintien de la responsabilité de la SNCFT, même en présence d'une assistance technique.

3.7 Identification des personnes et groupes vulnérables ou susceptibles d'être insuffisamment représentés

3.7.1 Principe

Certaines personnes peuvent être plus fortement affectées par le projet ou rencontrer davantage de difficultés pour accéder à l'information, participer aux consultations, utiliser les mécanismes de plaintes ou bénéficier des mesures prévues.

La vulnérabilité ne sera donc pas définie uniquement à partir de catégories prédéterminées. Elle sera appréciée en fonction de la combinaison entre la situation de la personne, son exposition aux impacts et sa capacité à participer ou à s'adapter aux changements induits par le projet.

A ce stade, les catégories nécessitant une attention particulière peuvent notamment comprendre:

1. les femmes, lorsqu'elles sont insuffisamment représentées dans les consultations publiques ;
2. les personnes âgées ;
3. les personnes handicapées ou à mobilité réduite ;
4. les ménages à faibles revenus ;
5. les personnes faiblement alphabétisées ou rencontrant des difficultés d'accès à l'information écrite ;
6. les petits exploitants agricoles ;
7. les petits commerçants et activités économiques fragiles ;
8. les personnes fortement dépendantes des transports collectifs ;
9. les occupants ou exploitants informels susceptibles d'être affectés par la libération d'une emprise ;
10. les personnes susceptibles de subir une perte économique disproportionnée par rapport à leurs ressources.

Cette liste sera affinée à partir des investigations sociales, des consultations et, le cas échéant, du screening foncier.

3.7.2 Obstacles potentiels à la participation

Les obstacles pourront notamment être liés aux horaires ou lieux des réunions, aux contraintes professionnelles ou familiales, à la mobilité, au handicap, au niveau d'alphabétisation, à l'accès aux technologies numériques ou à une faible représentation dans les structures locales.

Le P3P prévoit en conséquence des mesures adaptées telles que des réunions ciblées de taille réduite, des entretiens individuels, des horaires adaptés, des supports simplifiés, une communication orale, des lieux accessibles et, lorsque nécessaire, des consultations séparées avec certaines catégories de personnes.

L'objectif n'est pas seulement de permettre leur présence aux réunions, mais de créer les conditions leur permettant d'accéder à l'information, de comprendre les enjeux, d'exprimer leurs préoccupations et d'obtenir un retour sur les suites données.

3.8 Analyse des parties prenantes selon leur niveau d'intérêt et d'influence

L'identification des parties prenantes doit être complétée par une analyse permettant d'adapter l'intensité et les modalités d'engagement.

Deux critères principaux sont proposés :

1. ***l'intérêt***, qui traduit le niveau auquel une partie prenante est concernée par les impacts, bénéfices ou décisions liés au projet ;
2. ***l'influence***, qui correspond à sa capacité à affecter les décisions, la mise en œuvre ou l'acceptabilité du projet.

Cette analyse ne vise pas à privilégier les acteurs disposant du plus grand pouvoir. Une population fortement affectée mais disposant de peu d'influence institutionnelle peut nécessiter davantage d'attention précisément en raison de ce déséquilibre.

Figure 2 : Matrice de positionnement des parties prenantes selon leur intérêt et leur influence

Matrice indicative intérêt/influence des parties prenantes

Catégorie de parties prenantes	Intérêt	Influence	Niveau d'engagement indicatif	Approche privilégiée
Populations directement riveraines	Élevé	Moyen	Très élevé	Information régulière, consultations, MGP, retour d'information
PAP potentielles liées au foncier	Très élevé	Moyen	Très élevé	Consultation individualisée, information sur droits/procédures, suivi
Agriculteurs/usagers des pistes	Élevé	Moyen	Élevé	Consultations ciblées, vérification des accès, information travaux
Commerçants/activités économiques affectées	Élevé	Moyen	Élevé	Consultations ciblées et suivi des perturbations
Usagers des passages à niveau	Élevé	Faible à moyen	Élevé	Consultation locale, sécurité et information
Voyageurs/usagers des gares	Moyen à élevé	Faible	Moyen à élevé	Information publique et consultation sur changements majeurs
Personnes/groupes vulnérables	Très élevé selon impact	Généralement faible	Très élevé	Méthodes adaptées et engagement ciblé
SNCFT/UGP	Très élevé	Très élevé	Permanent	Coordination et gestion
Ministère chargé du Transport	Élevé	Très élevé	Élevé	Coordination institutionnelle
ANPE/Ministère chargé de l'Environnement	Élevé	Élevé	Élevé	Consultation institutionnelle
DGF/CRDA/gestionnaires des espaces sensibles	Élevé dans les secteurs concernés	Élevé	Élevé	Concertation technique spécialisée
INP	Élevé pour les éléments patrimoniaux	Élevé	Élevé	Concertation préalable et validation technique
Gouvernorats/délégations/municipalités	Élevé	Élevé	Élevé	Coordination territoriale et facilitation
Organisations de la société civile	Variable	Moyen	Adapté aux enjeux	Information et consultations thématiques
BEI/BAD	Très élevé	Très élevé	Permanent	Reporting, missions, suivi des engagements
Entreprises/Mission de contrôle	Élevé en phase travaux	Élevé	Permanent pendant travaux	Mise en œuvre, information riverains, suivi/MGP

Légende des niveaux : Très élevé · Élevé · Moyen · Faible · Adapté aux enjeux

Cette matrice sera actualisée à mesure que les caractéristiques du projet et les parties affectées seront mieux connues.

3.9 Stratégie d'engagement selon le positionnement des parties prenantes

L'analyse intérêt/influence permet de distinguer quatre modalités générales d'engagement.

Intérêt élevé + influence élevée : dialogue étroit et régulier. Cette catégorie comprend notamment la SNCFT, les principales administrations concernées, les autorités territoriales

directement impliquées et les bailleurs. Ces acteurs devront être associés aux décisions importantes et informés régulièrement de l'avancement et des difficultés.

Intérêt élevé + influence plus faible : implication renforcée et protection de la capacité d'expression. Cette catégorie est particulièrement importante pour le P3P. Elle peut comprendre les riverains directement affectés, petits exploitants, petits commerçants, certaines PAP et personnes vulnérables. L'absence de pouvoir institutionnel ne doit pas réduire leur niveau de participation.

Influence élevée + intérêt plus ciblé : information et mobilisation en fonction des enjeux. Certaines administrations ou institutions spécialisées peuvent relever de cette catégorie lorsque leur compétence ne concerne qu'une composante du projet. Elles devront être mobilisées au moment où leur intervention est nécessaire.

Intérêt et influence plus limités : information générale et maintien d'un accès au projet. Ces acteurs devront disposer d'informations suffisantes et conserver la possibilité de contacter la SNCFT ou d'utiliser le MGP.

3.10 Registre des parties prenantes

La SNCFT mettra en place et tiendra à jour un registre des parties prenantes permettant de passer d'une cartographie générale à un outil opérationnel de gestion du dialogue.

Le registre pourra notamment comporter les informations suivantes :

Tableau N° 2 : Contenu indicatif du registre des parties prenantes

Informations à enregistrer	Contenu
Partie prenante	Institution, organisation, groupe ou catégorie
Localisation	Gouvernorat, délégation, municipalité/localité
Catégorie	Affectée / institutionnelle / intéressée / vulnérable
Relation avec le projet	Nature de l'impact, intérêt ou compétence
Principaux enjeux	Sécurité, foncier, accès, biodiversité, patrimoine, etc.
Niveau d'intérêt	Faible / moyen / élevé
Niveau d'influence	Faible / moyen / élevé
Besoins spécifiques	Accessibilité, langue/support, consultation ciblée, etc.
Mode d'engagement	Réunion, entretien, focus group, information, consultation technique

Fréquence	Ponctuelle, périodique, avant travaux, pendant travaux, etc.
Responsable SNCFT	Service ou personne responsable du suivi
Dernier engagement	Date et nature
Actions/engagements	Mesures convenues et état d'avancement

Pour des raisons de confidentialité et de protection des données personnelles, le registre opérationnel pourra contenir les coordonnées des interlocuteurs, mais celles-ci ***ne devront pas nécessairement apparaître dans la version publique du P3P***.

3.11 Caractère évolutif de la cartographie des parties prenantes

La cartographie présentée dans ce chapitre constitue une base initiale. Elle devra être revue et complétée à plusieurs étapes clés du projet, notamment :

après finalisation de l'EIES → après stabilisation des études techniques de la phase 2 → après vérification des emprises et des occupations → avant le démarrage des travaux → lors de la mobilisation des entreprises → en cas de modification substantielle du projet → pendant les travaux lorsque de nouvelles parties affectées sont identifiées.

Une attention particulière devra être portée à la **phase 2**, dont la définition plus précise pourra entraîner l'apparition de nouvelles parties prenantes, notamment en cas de besoins fonciers supplémentaires ou de nouveaux aménagements.

Les procès-verbaux des consultations déjà réalisées et disponibles ont été examinés dans le cadre de l'élaboration du présent P3P. Leur analyse permet de consolider l'identification des parties prenantes, de caractériser les catégories effectivement représentées lors des consultations et de mettre en évidence les groupes éventuellement absents ou insuffisamment représentés. Elle permet également de recenser et de structurer les principales préoccupations, attentes et recommandations exprimées par les participants et d'en assurer la prise en compte dans le programme futur de participation.

Les résultats de cette analyse sont ainsi intégrés au présent P3P, notamment dans la présentation des consultations déjà réalisées, l'actualisation de la cartographie des parties prenantes et la définition des activités futures d'engagement. Lorsque des catégories de parties prenantes apparaissent insuffisamment représentées ou lorsque certains enjeux nécessitent un dialogue plus approfondi, des consultations complémentaires ou ciblées seront programmées selon des modalités adaptées aux groupes concernés.

L'identification et l'analyse des parties prenantes demeurent néanmoins un processus continu et évolutif, directement lié à l'évolution de la conception ainsi qu'aux risques et impacts du projet. Cette approche permettra à la SNCFT de maintenir, pendant toute la durée du projet, une

connaissance actualisée des acteurs concernés, de leurs intérêts et préoccupations, de leur niveau d'exposition aux impacts ainsi que des modalités les plus appropriées pour assurer leur information, leur consultation et leur participation effective.

4 ACTIVITÉS D'INFORMATION ET DE CONSULTATION DÉJÀ RÉALISÉES

4.1 Démarche générale de consultation

Dans le cadre de la préparation du Projet de réhabilitation de la desserte ferroviaire Tunis–Bizerte, la SNCFT a engagé un processus d'information et de consultation des parties prenantes dans les territoires traversés par la ligne. Cette démarche vise à présenter le projet et ses principales composantes, recueillir les avis, préoccupations et propositions des acteurs concernés et améliorer la prise en compte des enjeux locaux dans les études et les prochaines étapes de préparation du projet.

Les consultations réalisées en septembre 2026 ont concerné plusieurs niveaux de parties prenantes : autorités régionales et locales, municipalités, conseils locaux, services techniques et concessionnaires de réseaux, acteurs économiques, représentants du secteur agricole, riverains et citoyens ainsi que, dans certaines consultations, des représentants de catégories nécessitant une attention particulière.

Les procès-verbaux disponibles montrent que les consultations ont été organisées à la fois à une **échelle institutionnelle et territoriale** et, dans certains cas, à une échelle plus directement communautaire. Elles ont ainsi permis d'aborder non seulement les caractéristiques générales du projet, mais également des questions très localisées concernant les passages à niveau, les ouvrages hydrauliques, les réseaux existants, les accès agricoles, les gares, les emprises, les activités économiques, la sécurité des riverains et l'accessibilité des infrastructures.

L'analyse des PV disponibles a été intégrée au présent P3P. Elle permet d'identifier les préoccupations récurrentes, les problématiques propres à certains territoires ainsi que les catégories de parties prenantes qui devront faire l'objet d'un engagement complémentaire ou renforcé au cours des prochaines étapes.

4.2 Objectifs des consultations réalisées

Les consultations poursuivaient plusieurs objectifs complémentaires :

1. informer les parties prenantes sur le projet, ses objectifs, ses composantes et les interventions envisagées ;
2. recueillir les observations, préoccupations, attentes et propositions des acteurs concernés ;
3. identifier des contraintes locales susceptibles de ne pas avoir été suffisamment prises en compte dans les études ;
4. améliorer la connaissance des interfaces entre le projet ferroviaire et les autres infrastructures ou activités existantes ou programmées ;

5. recueillir des propositions concernant la sécurité ferroviaire, les gares, les passages à niveau, l'intermodalité et les accès ;
6. identifier les enjeux environnementaux et sociaux nécessitant des investigations ou mesures complémentaires ;
7. faciliter la coordination entre la SNCFT, les autorités territoriales, les concessionnaires et les autres institutions concernées ;
8. contribuer à la définition des mesures d'information, de consultation et de gestion des plaintes à poursuivre au cours des prochaines étapes.

Le PV d'Utique explicite particulièrement cette démarche : la consultation devait informer sur les composantes, l'emprise, le calendrier, les activités, les impacts E&S et les mesures de gestion ; permettre aux participants de poser des questions et signaler des impacts locaux ; améliorer les mesures prévues ; et informer sur le mécanisme de gestion des plaintes.

4.3 Consultations publiques documentées

Les PV mis à disposition et analysés dans le cadre du présent P3P documentent les séances suivantes :

Tableau N° 3 : Programme des consultations publiques

Localité / niveau territorial	**Date**	**Principales catégories représentées**	**Principaux sujets abordés**
Jedaïda	02/09/2026	Délégation, municipalité, Conseil local, CRDA, SONEDE, ONAS, STEG, SNCFT, cadres locaux	DPH, ouvrages hydrauliques, réseaux, passages à niveau, passages supérieurs, gare multimodale, sécurité
Menzel Bourguiba	08/09/2026	Délégation, Conseil local, municipalité, SNCFT, Elfouladh, SONEDE, organisation professionnelle, cadres locaux	Activités commerciales, gare multimodale, passages à niveau, patrimoine, réseaux, clôture, liaison industrielle
Bizerte Sud	09/09/2026	Délégation, SNCFT, Parc d'Activités Économiques, Cimenterie de Bizerte, OMMP, cadres locaux	Ouvrages hydrauliques, inondations, logistique, port sec, multimodalité, zone industrielle, expropriations
Gouvernorat de la Manouba	10/09/2026	Gouvernorat, services régionaux et locaux, SNCFT et structures concernées	Hydraulique, patrimoine des gares, passages à niveau, réseaux, zone logistique
Mateur	10/09/2026	Délégation, Omdas, Conseil local, municipalité, SECADENORD, zone industrielle, cadres locaux	Canalisations, vibrations, sécurité, clôture, gares, PMR, signalisation, liaison zone industrielle

Gouvernorat de Bizerte	11/09/2026	Gouvernorat, administrations et acteurs territoriaux concernés, SNCFT	Sécurité, expropriations, inondations, logistique, environnement, patrimoine, DPH/DPR, communication
Utique	16/09/2026	Délégation, municipalité, Conseil local, riverains/citoyens dont agriculteurs, SNCFT, ERI-TA	Sécurité, passages à niveau, expropriation, riverains, pistes agricoles, patrimoine, gares, intermodalité, travaux, MGP

A Jedaïda, par exemple, la consultation a associé les principaux concessionnaires de réseaux et services techniques. Les échanges ont fait ressortir des interfaces avec les cours d'eau, les conduites d'irrigation et d'eau potable, les réseaux d'assainissement et de gaz, ainsi que la nécessité de sécuriser plusieurs intersections ferroviaires.

Cette couverture territoriale constitue une base importante pour le P3P, mais elle ne signifie pas que toutes les catégories de populations potentiellement affectées ont déjà été consultées de manière équivalente. L'analyse de la représentativité présentée plus loin permet d'identifier les besoins complémentaires d'identification et de consultation.

4.4 Modalités d'information et de mobilisation

Les PV montrent que les consultations se sont généralement déroulées sous la forme de séances présidées ou facilitées par les autorités territoriales compétentes. Elles ont comporté une présentation du projet par la SNCFT, suivie d'échanges permettant aux participants de poser des questions et de formuler des observations ou propositions.

La documentation d'Utique apporte des précisions supplémentaires sur la préparation de la consultation. Une présentation PowerPoint a été préparée, des fiches permettant d'enregistrer les questions, remarques, suggestions et avis ont été mises à disposition, une affiche annonçant la consultation a été placée à l'entrée de la municipalité et des invitations directes ont été réalisées. Les Omdas et les membres du Conseil local ont également participé à la mobilisation des habitants.

Cette approche constitue une bonne base pour les consultations futures. Le P3P prévoit toutefois de la systématiser davantage, notamment en documentant pour chaque consultation : les moyens d'information utilisés, les catégories invitées, le nombre de participants par sexe et catégorie, les groupes vulnérables ciblés, les préoccupations exprimées, les réponses apportées et les engagements nécessitant un suivi.

4.5 Analyse de la participation et de la représentativité

Il a été noté une forte représentation des autorités territoriales, services techniques, concessionnaires et acteurs institutionnels ou économiques. Cette participation a été

particulièrement utile pour identifier les interfaces techniques du projet : réseaux enterrés, hydraulique, passages à niveau, infrastructures routières, installations industrielles et projets de développement territorial.

La participation directe des communautés est en revanche plus marquée à Utique. Cette consultation a réuni 23 participants, dont 15 riverains/citoyens incluant des agriculteurs. La ventilation disponible fait apparaître 14 hommes et une femme parmi les riverains/citoyens ; aucune association/OSC, aucun commerçant/acteur économique et aucun groupe vulnérable n'y sont identifiés comme tels.

Cette situation constitue un enseignement important pour la suite du P3P. Elle ne remet pas en cause la pertinence des consultations réalisées, mais montre la nécessité de renforcer progressivement la participation directe de certaines catégories, notamment :

1. les femmes ;
2. les personnes vulnérables ;
3. les personnes handicapées ou à mobilité réduite ;
4. les petits exploitants agricoles ;
5. les commerçants et activités économiques susceptibles d'être affectés ;
6. les personnes résidant à proximité immédiate de la voie ;
7. les éventuelles PAP liées aux besoins fonciers ou à la libération des emprises ;
8. les organisations locales de la société civile.

Un élément positif est toutefois à relever à Mateur, où un membre du Conseil local représentant les personnes à mobilité réduite a formulé des recommandations précises sur l'accessibilité des gares : rampes, signalétique adaptée, revêtements podotactiles, espaces d'attente, accès aux rames et espaces destinés aux fauteuils roulants.

Ces recommandations constituent des contributions concrètes à examiner dans la conception des infrastructures.

4.6 Principales préoccupations et recommandations exprimées

L'analyse transversale des consultations permet de regrouper les préoccupations autour de plusieurs thèmes structurants.

4.6.1 Sécurité ferroviaire, passages à niveau et protection des riverains

La sécurité constitue l'un des sujets les plus fréquemment évoqués. Les participants ont notamment demandé la sécurisation des passages à niveau, l'amélioration de la signalisation et de la visibilité, la réalisation de passages supérieurs dans certains secteurs, la sécurisation des chantiers et la protection des personnes vivant à proximité immédiate de la voie.

A Jedaïda, les échanges ont notamment porté sur les passages supérieurs envisagés dans les secteurs d'Oued Ellil, Bejaoua, Hachad et Chaouat ainsi que sur les passages anarchiques et non autorisés.

A Menzel Bourguiba, la sécurité des passages à niveau a été associée à la nécessité de protéger les usagers de la route et de clôturer l'emprise ferroviaire, compte tenu notamment de l'augmentation potentielle de la vitesse des trains.

A Utique, les participants ont demandé des précisions sur les points considérés comme dangereux, la vitesse des trains, les passages à niveau et la protection des personnes habitant à proximité immédiate de la voie.

Ces préoccupations confirment que la sécurité des communautés devra constituer un axe central de l'EIES, du PGES et du programme futur d'engagement.

4.6.2 Ouvrages hydrauliques, drainage et risques d'inondation

Les enjeux hydrauliques apparaissent également de manière récurrente.

A la Manouba, les participants ont demandé une coordination avec les structures compétentes du domaine public hydraulique, la délimitation des zones concernées et l'actualisation de la capacité hydraulique des ouvrages existants sous la voie ferrée.

A Bizerte Sud, les préoccupations ont notamment porté sur les ouvrages de l'Oued Abbas et de l'Oued El Assal ainsi que sur l'achèvement d'un ouvrage hydraulique destiné à protéger une zone contre les inondations.

Au niveau du Gouvernorat de Bizerte, l'achèvement des travaux de protection contre les inondations et l'accélération des ouvrages hydrauliques sur l'Oued Abbes ont également été demandés.

Ces préoccupations devront être mises en relation avec les études hydrauliques et l'analyse de la résilience climatique du projet.

4.6.3 Réseaux et infrastructures existantes

Plusieurs consultations ont permis d'identifier des interfaces importantes entre la ligne ferroviaire et les réseaux existants.

A Jedaïda, les échanges ont concerné notamment les conduites d'eau potable de la SONEDE, dont une conduite de transfert de diamètre 1 600 mm, les conduites de la station de pompage de Saïda relevant de l'ONAS et les conduites de gaz de la STEG.

A la Manouba, les participants ont également signalé des conduites d'assainissement programmées sous la voie et rappelé la présence de canalisations d'eau potable importantes.

A Mateur, la protection des canalisations de la SECADENORD pendant les travaux et vis-à-vis des vibrations futures a été expressément soulevée.

Ces contributions illustrent la valeur des consultations institutionnelles pour identifier précocement les interfaces techniques susceptibles d'avoir des conséquences environnementales, sociales ou opérationnelles.

4.6.4 Foncier, emprises et expropriations

Les questions foncières ont été particulièrement soulevées dans le Gouvernorat de Bizerte, à Bizerte Sud et à Utique.

A Bizerte Sud, le Délégué a demandé que les dossiers d'expropriation relatifs à la deuxième phase soient préparés parallèlement à la première phase.

Au niveau du Gouvernorat de Bizerte, les participants ont demandé d'accélérer le traitement des expropriations et évoqué la possibilité de recourir à l'acquisition amiable comme alternative.

A Utique, un participant a souligné la nécessité d'informer et de sensibiliser les riverains sur la durée des travaux et les éventuelles procédures d'expropriation.

Ces préoccupations renforcent la nécessité de disposer, avant toute intervention nécessitant une libération d'emprise, d'une démarche structurée de screening foncier, d'identification des personnes affectées, d'information et de consultation, conformément à la stratégie foncière prévue pour le projet.

4.6.5 Accès agricoles et activités rurales

La présence de zones agricoles et de pistes utilisées pour accéder aux parcelles constitue un autre enjeu important.

A Utique, un participant a signalé plusieurs pistes agricoles et demandé la mise en place d'une signalisation appropriée au niveau de ces points de passage ; la SNCFT a indiqué que les mesures nécessaires de signalisation et de sécurisation seraient intégrées au projet.

A Mateur, les échanges ont également mis en évidence les interactions entre le chemin de fer, les activités agricoles, les canalisations et la sécurité des agriculteurs et des animaux.

Ces éléments devront conduire à une identification systématique des accès agricoles avant les travaux et à une consultation ciblée des exploitants concernés lorsqu'un accès est susceptible d'être modifié ou temporairement interrompu.

4.6.6 Gares, patrimoine et accessibilité

Plusieurs consultations ont exprimé une attente forte concernant la réhabilitation des gares, tout en préservant leur caractère architectural.

A la Manouba, les participants ont demandé que le patrimoine architectural propre à chaque gare soit préservé.

A Menzel Bourguiba, les demandes ont porté à la fois sur la réhabilitation de la gare et de ses abords, la préservation de son caractère architectural et l'amélioration de son attractivité.

A Utique, la préservation du caractère architectural et patrimonial a également été évoquée ; la SNCFT a indiqué que l'avis de l'INP avait été sollicité.

Ces préoccupations confortent la nécessité de poursuivre la concertation avec l'INP et d'intégrer les exigences d'accessibilité universelle dans la conception des gares.

4.6.7 Activités économiques, logistique et intermodalité

Les consultations ont également fait ressortir les attentes importantes associées au rôle économique du chemin de fer.

A Bizerte Sud, les propositions ont concerné la liaison avec le port sec, les équipements de chargement, les installations logistiques, une gare multimodale et la prise en compte de la future zone industrielle de Louata.

A Mateur, le représentant de la zone industrielle a demandé sa connexion au réseau ferroviaire afin notamment de faciliter le transport des produits, récoltes et intrants agricoles.

A Menzel Bourguiba, la situation des commerçants du marché de friperie installé sur une parcelle adjacente à la voie ferrée a été soulevée, notamment au regard des exigences de sécurité liées à la remise en service de la ligne. Des dispositions spécifiques seront prévues dans le PGES afin de sécuriser l'emprise ferroviaire et de prévenir les risques pour les commerçants, les usagers et l'exploitation ferroviaire, tout en recherchant des modalités permettant, dans la mesure du possible, d'assurer la continuité des activités économiques concernées et de limiter les perturbations susceptibles d'être occasionnées par les travaux et l'exploitation de la ligne. Ces dispositions seront définies en concertation avec les commerçants concernés, les autorités locales et la SNCFT.

A Utique, les participants ont proposé une meilleure articulation entre le train et les autres moyens de transport.
Ces contributions montrent que les consultations portent à la fois sur la gestion des impacts et sur les opportunités d'amélioration de la fonctionnalité et de l'intégration territoriale du projet.

4.7 Préoccupations relatives à la phase travaux

La phase de construction constitue une préoccupation spécifique des riverains.

A Utique, les participants ont notamment évoqué une expérience antérieure de travaux non achevés et de fouilles non remises en état, demandé des informations sur la durée des travaux et interrogé la SNCFT sur les conditions de maintien de la circulation ferroviaire. La SNCFT a indiqué que les interventions seraient organisées par tronçons afin de limiter autant que possible les perturbations.

A Menzel Bourguiba, la nécessité de limiter les impacts des travaux sur la circulation routière et les habitants a également été explicitement mentionnée.

Ces préoccupations justifient la mise en place, avant les travaux, d'un dispositif d'information de proximité précisant notamment le calendrier, les zones d'intervention, les modifications temporaires d'accès ou de circulation, les mesures de sécurité et les coordonnées permettant de déposer une plainte.

4.8 Communication et gestion des plaintes

Les consultations ont également fait ressortir le besoin d'un dispositif structuré de communication.

Lors de la consultation au Gouvernorat de Bizerte, la nécessité de mettre en place un plan de communication relatif au projet a été expressément demandée.

Le PV d'Utique prévoit explicitement parmi les objectifs de la consultation l'information des participants sur les modalités permettant de transmettre une question, une préoccupation ou une réclamation et sur leur traitement et suivi.

Le présent P3P répond à cette attente en structurant un dispositif continu de communication et en prévoyant un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) accessible aux communautés et autres parties prenantes. Les modalités opérationnelles de ce mécanisme sont détaillées au chapitre correspondant.

4.9 Perception générale du projet

Les PV font apparaître une perception globalement positive de la réhabilitation de la ligne parmi les participants aux consultations documentées. A Mateur, le Président du Conseil local a notamment indiqué que les citoyens étaient favorables à ce type de projet en raison de ses effets attendus sur les infrastructures, l'activité économique, les déplacements et les services locaux.

A Utique, le PV fait également état d'une acceptation générale parmi les personnes présentes et d'une demande d'accélération du projet.

Cette appréciation doit toutefois être interprétée avec prudence. Les consultations attestent d'un accueil globalement favorable parmi les participants présents, mais ne permettent pas à elles seules de conclure à une adhésion uniforme de l'ensemble des populations concernées. Plusieurs préoccupations substantielles ont été exprimées concernant notamment la sécurité, les emprises et expropriations, les accès agricoles, les impacts des travaux, les ouvrages hydrauliques, les réseaux, les activités économiques et la préservation du patrimoine.

Le P3P retient donc une approche fondée non sur la seule mesure de l'« acceptation » du projet, mais sur la qualité du dialogue, la prise en compte des préoccupations et la capacité du projet à rendre compte aux parties prenantes des réponses et mesures adoptées.

4.10 Prise en compte des résultats des consultations dans le projet

L'un des enjeux majeurs du présent P3P est de transformer les observations recueillies en un dispositif permettant de suivre leur prise en compte effective.

Plusieurs PV indiquent que la SNCFT a confirmé que les observations et propositions seraient examinées ou prises en considération dans les phases ultérieures. C'est notamment le cas à la Manouba, à Mateur et à Menzel Bourguiba.

Afin d'assurer la traçabilité de ces engagements, les résultats des consultations seront consolidés dans une matrice de suivi des préoccupations et engagements.

Tableau N° 4 : Matrice consolidée indicative des principales préoccupations issues des consultations

Thème	**Préoccupations / propositions principales**	**Localités concernées**	**Suites à intégrer au projet**
Sécurité ferroviaire	Sécurisation des PAN, visibilité, passages supérieurs, clôture, passages informels	Jedaïda, Menzel Bourguiba, Mateur, Bizerte, Utique	Études de sécurité ; traitement des points critiques ; PGES ; information des communautés

Thème	Préoccupations / propositions principales	Localités concernées	Suites à intégrer au projet
Hydraulique/ inondations	Dimensionnement des OH, Oued Abbas/El Assal, zones bleues, protection contre inondations	Jedaïda/Manouba, Bizerte Sud, Bizerte	Coordination DPH/DHU ; études hydrauliques ; intégration climat
Réseaux	Eau, assainissement, gaz, conduites SECADENORD, réseaux électriques	Jedaïda, Manouba, Menzel Bourguiba, Mateur, Bizerte	Cartographie des réseaux ; coordination concessionnaires ; mesures de protection
Foncier	Expropriations, emprises, acquisition amiable, information des PAP	Bizerte Sud, Bizerte, Utique	Screening foncier ; stratégie d'acquisition/libération ; consultations PAP
Accès agricoles	Pistes, traversées, sécurité agriculteurs/animaux	Utique, Mateur	Inventaire des accès ; signalisation ; consultation des exploitants
Gares/patrimoine	Préservation architecturale, réhabilitation, anciennes gares	Manouba, Menzel Bourguiba, Bizerte, Utique	Coordination INP ; intégration dans la conception
Accessibilité	Accès des PMR aux gares et aux rames	Mateur	Intégration de l'accessibilité universelle dans la conception
Activités économiques	Marché/friperie, zones industrielles, liaisons ferroviaires	Menzel Bourguiba, Mateur, Bizerte Sud/Bizerte	Analyse des impacts économiques ; coordination et consultations ciblées
Intermodalité/logistique	Gares multimodales, port sec, zones logistiques, correspondances	Plusieurs localités	Analyse technique et institutionnelle dans les études
Phase travaux	Durée, accès, circulation, remise en état, protection des riverains	Utique, Menzel Bourguiba	Plan d'information travaux ; clauses entreprises ; MGP
Communication	Besoin d'information continue et plan de communication	Bizerte et ensemble du corridor	Mise en œuvre du P3P ; calendrier de communication ; MGP

4.11 Principaux enseignements et besoins de consultations complémentaires

L'analyse des consultations déjà réalisées conduit à plusieurs enseignements pour la suite du processus.

Premièrement, les consultations ont permis de recueillir une quantité importante d'informations techniques et territoriales qui doivent désormais être reliées aux études de

conception, à l'EIES, au PGES et aux autres instruments E&S, afin que leur prise en compte puisse être vérifiée.

Deuxièmement, les préoccupations relatives à la sécurité ferroviaire, aux passages à niveau, aux ouvrages hydrauliques, aux réseaux, aux emprises et aux accès apparaissent comme des thèmes transversaux et devront faire l'objet d'un retour d'information spécifique aux parties prenantes.

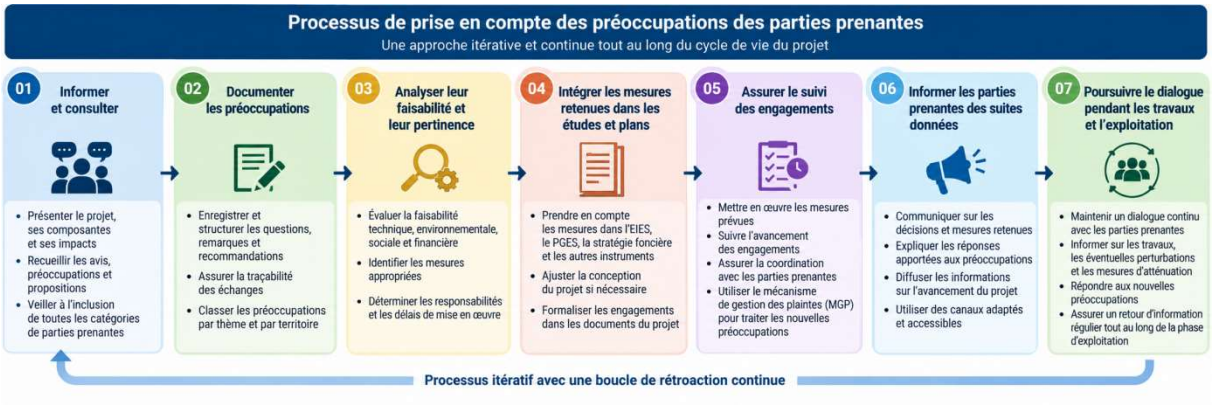
Troisièmement, la représentation des parties prenantes a été variable selon les consultations. Les acteurs institutionnels sont fortement représentés, tandis que la participation directe de certaines catégories de populations est moins systématiquement documentée. Des consultations ciblées devront donc compléter le processus, en particulier lorsque les études permettront d'identifier précisément les personnes directement affectées.

Quatrièmement, une attention renforcée devra être accordée aux femmes, personnes vulnérables, personnes handicapées ou à mobilité réduite, petits exploitants, petits commerçants, occupants ou exploitants potentiellement affectés par les emprises et riverains situés à proximité immédiate de la voie.

Enfin, les consultations ne doivent pas être considérées comme un exercice achevé avec les réunions de septembre 2026. Elles constituent le point de départ d'un processus continu d'engagement. Les prochaines étapes devront notamment permettre de présenter aux parties prenantes les résultats des études, expliquer les choix finalement retenus, indiquer comment les préoccupations exprimées ont été traitées, consulter les personnes directement affectées lorsque les emprises seront stabilisées et maintenir un dispositif d'information et de gestion des plaintes pendant les travaux.

Ainsi, la séquence d'engagement à poursuivre peut être résumée comme suit :

Figure 3 : Boucle de rétroaction des consultations et de prise en compte des préoccupations



Cette logique de **boucle de rétroaction** constitue un élément central du programme futur de participation développé au chapitre suivant.

5 PROGRAMME FUTUR DE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES

5.1 Objectifs et principes du programme futur de participation

Les consultations déjà réalisées ont permis d'établir une première base de dialogue avec les autorités territoriales, les services techniques, certains acteurs économiques ainsi qu'avec les populations riveraines dans plusieurs localités traversées par la ligne Tunis–Bizerte. Elles ont également permis d'identifier des préoccupations concrètes relatives notamment à la sécurité ferroviaire, aux passages à niveau, aux ouvrages hydrauliques, aux réseaux, aux emprises, aux accès agricoles, aux activités économiques, aux gares, au patrimoine, à l'accessibilité et aux conditions de réalisation des travaux.

Le programme futur de participation vise à prolonger et approfondir ce processus tout au long du cycle de vie du projet. Il ne s'agit donc pas de reproduire systématiquement les consultations déjà réalisées, mais de mettre en place un engagement progressif et proportionné à l'évolution de la conception du projet, à la précision des impacts et au niveau d'exposition des différentes catégories de parties prenantes.

Le programme futur de participation met en application les principes directeurs définis à la section 1.6. Il privilégie une participation progressive, ciblée et proportionnée à la nature des impacts et aux besoins des différentes catégories de parties prenantes.

L'intensité de l'engagement sera ainsi fonction du niveau d'impact et d'intérêt des parties prenantes, et pas uniquement de leur capacité d'influence institutionnelle.

5.2 Passage des consultations générales à un engagement ciblé

Les consultations de septembre 2026 ont principalement permis de présenter le projet et de recueillir les préoccupations à une échelle territoriale. À mesure que les études techniques et environnementales et sociales seront précisées, l'engagement devra évoluer vers des consultations davantage ciblées sur les personnes, activités et territoires effectivement concernés par les impacts.

Trois niveaux complémentaires d'engagement sont retenus.

5.2.1 Information générale

Elle concerne l'ensemble des parties prenantes intéressées par le projet et porte notamment sur:

1. l'évolution générale du projet ;
2. les principales étapes de préparation et de mise en œuvre ;
3. les résultats des études susceptibles d'intéresser le public ;
4. le calendrier général ;

5. les principales mesures environnementales et sociales ;
6. les modalités de contact avec la SNCFT ;
7. le fonctionnement du MGP.

Cette information sera maintenue pendant la préparation, les travaux et, lorsque cela est pertinent, au début de l'exploitation.

5.2.2 Consultation thématique et territoriale

Elle sera organisée lorsqu'un enjeu concerne un territoire, une institution ou une catégorie déterminée de parties prenantes : sécurité d'un passage à niveau, modification d'un accès agricole, travaux sur un ouvrage hydraulique, réhabilitation d'une gare, protection d'un élément patrimonial, interaction avec un réseau existant ou intervention à proximité d'un milieu écologiquement sensible.

5.2.3 Consultation individualisée des personnes directement affectées

Lorsque les études identifieront des impacts individualisables, notamment en matière foncière, d'occupation des emprises, d'accès ou d'activités économiques, la consultation générale sera complétée par un engagement direct avec les personnes concernées.

Cette démarche devra permettre de leur expliquer la nature de l'impact, les droits et procédures applicables, les mesures proposées, les possibilités de recours et le calendrier envisagé.

5.3 Participation pendant la finalisation des études environnementales et sociales

La première étape du programme futur consistera à utiliser les résultats des consultations déjà réalisées pour alimenter la finalisation de l'EIES, du PGES et des autres instruments E&S du projet.

Une matrice consolidée des préoccupations, réponses et engagements sera maintenue par la SNCFT. Elle permettra de déterminer, pour chaque question significative :

préoccupation exprimée → analyse → réponse du projet → mesure retenue → document dans lequel elle est intégrée → responsable → échéance → état d'avancement.

Les consultations complémentaires organisées à ce stade devront prioritairement porter sur les sujets pour lesquels les études ont besoin d'informations locales supplémentaires ou lorsque les solutions techniques envisagées sont susceptibles d'avoir des conséquences importantes pour les communautés.

Une attention particulière sera accordée aux sujets récurrents ressortis des consultations déjà réalisées : passages à niveau et sécurité, accès agricoles, ouvrages hydrauliques, réseaux, bruit et vibrations, activités économiques, patrimoine des gares, accessibilité et emprises.

5.4 Engagement relatif aux emprises et aux enjeux fonciers

L'engagement des parties prenantes sera renforcé dès que les emprises définitives ou les besoins fonciers seront suffisamment précisés.

Pour la **phase 1**, bien que les interventions soient principalement prévues dans les emprises ferroviaires existantes, une vérification systématique devra permettre d'identifier d'éventuelles occupations, utilisations, accès ou activités économiques susceptibles d'être affectés.

Pour la **phase 2**, les besoins fonciers seront examinés au fur et à mesure de la définition technique des composantes.

Lorsqu'un impact foncier ou économique est identifié, les propriétaires, occupants, exploitants, commerçants ou autres personnes concernées devront être consultés directement. Ces consultations seront coordonnées avec la Stratégie d'acquisition foncière et de libération des emprises et, lorsqu'il sera requis, avec le PAR.

L'information portera notamment sur la nature de l'impact, la procédure applicable, les critères d'éligibilité, les principes d'évaluation et de compensation, les mesures d'assistance ou de restauration des moyens d'existence applicables, le calendrier et les voies de recours.

Aucun besoin de libération d'emprise ne devra être traité uniquement à travers une consultation publique générale lorsque des personnes déterminées sont directement affectées.

5.5 Participation relative aux activités économiques

Une attention spécifique sera accordée aux activités économiques situées à proximité des emprises, des gares et des zones de travaux.

Les consultations devront permettre d'identifier :

1. la nature des activités ;
2. leur dépendance vis-à-vis des accès existants ;
3. les périodes particulièrement sensibles pour leur fonctionnement ;
4. les perturbations temporaires susceptibles d'être provoquées par les travaux ;
5. les mesures permettant d'éviter ou de réduire ces perturbations.

A *Menzel Bourguiba*, notamment, la situation des commerçants du marché de friperie adjacent à la voie devra être prise en compte dans la préparation des travaux. Les dispositions

correspondantes seront précisées dans le PGES afin de *sécuriser l'emprise ferroviaire tout en recherchant, dans la mesure du possible, les modalités permettant la continuité des activités économiques et la limitation des perturbations*.

Les commerçants concernés et les autorités locales seront associés à la définition et à la mise en œuvre des dispositions pratiques.

5.6 Consultation sur les passages à niveau, traversées et sécurité des communautés

Compte tenu de la fréquence avec laquelle la sécurité ferroviaire a été évoquée au cours des consultations, les passages à niveau et autres points de traversée feront l'objet d'un engagement spécifique.

Avant toute fermeture, modification importante ou réorganisation d'un passage existant, les usagers concernés seront informés et, lorsque l'impact le justifie, consultés.

La consultation devra notamment permettre d'identifier les usages réels du passage : déplacements quotidiens, accès aux habitations, circulation agricole, accès aux établissements publics, déplacements piétons et circulation des véhicules.

Elle permettra également d'expliquer les solutions retenues, les itinéraires alternatifs éventuels, la signalisation et les mesures de sécurité.

Une attention particulière sera portée aux traversées informelles afin que leur traitement soit fondé non seulement sur leur statut, mais également sur la compréhension des besoins de mobilité auxquels elles répondent.

5.7 Engagement avec les agriculteurs et usagers des pistes agricoles

Les agriculteurs et usagers des pistes constituent une catégorie à consulter spécifiquement dans les secteurs ruraux.

Avant les travaux, les accès agricoles traversant ou longeant la voie devront être recensés et les principaux usagers identifiés. Les consultations permettront notamment de vérifier les conditions d'accès aux parcelles, les besoins de circulation des engins agricoles, les périodes de semis et de récolte lorsqu'elles sont pertinentes, les mouvements d'animaux et les conséquences potentielles des travaux sur le drainage ou l'irrigation.

Lorsque des restrictions temporaires sont nécessaires, les personnes concernées devront être informées suffisamment à l'avance et des solutions alternatives raisonnables devront être examinées.

5.8 Participation relative à la biodiversité et aux milieux sensibles

Dans les secteurs présentant une sensibilité écologique particulière, notamment autour de l'Ichkeul, du lac de Bizerte et des zones humides associées, l'engagement prendra principalement la forme d'une *concertation technique spécialisée*.

Elle associera, selon les sujets concernés, la SNCFT, les autorités environnementales compétentes, la DGF, le CRDA, les structures responsables de la gestion ou de la conservation des espaces concernés, ainsi que les experts mobilisés dans le cadre des études.

Cette concertation devra contribuer à préciser les enjeux écologiques, améliorer l'accès aux données disponibles, discuter les résultats des investigations complémentaires et examiner les mesures d'évitement, de réduction, de restauration ou de compensation éventuellement nécessaires.

Lorsque les usages communautaires des ressources naturelles sont susceptibles d'être concernés, les communautés et usagers concernés seront également associés au processus.

5.9 Patrimoine culturel et gares

Les consultations ont fait ressortir un intérêt pour la préservation du caractère architectural de certaines gares et infrastructures ferroviaires.

La SNCFT poursuivra la concertation avec l'Institut National du Patrimoine (INP) et les autres acteurs compétents afin d'intégrer les considérations patrimoniales dans les études architecturales et techniques.

Lorsque la réhabilitation d'une gare présente un intérêt particulier pour la communauté locale, l'information pourra également porter sur les principales options de réhabilitation, l'accessibilité et les conditions d'utilisation future de l'infrastructure.

Les entreprises seront par ailleurs informées des procédures applicables en cas de découverte fortuite pendant les travaux.

5.10 Participation des femmes et des groupes vulnérables

L'analyse des consultations réalisées montre la nécessité de renforcer la participation de certaines catégories, notamment des femmes et des groupes susceptibles d'être insuffisamment représentés dans les réunions publiques.

La SNCFT veillera donc à ce que les futures consultations ne reposent pas exclusivement sur des réunions publiques générales.

Selon les besoins, les modalités pourront comprendre des réunions en petits groupes, des entretiens individuels, des consultations à des horaires adaptés, des lieux accessibles aux personnes à mobilité réduite, des supports simplifiés et des méthodes orales lorsque cela facilite la participation.

Une attention particulière sera portée aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou à mobilité réduite, aux ménages à faibles revenus, aux petits exploitants et commerçants ainsi qu'aux personnes dont la situation foncière ou professionnelle informelle pourrait limiter leur capacité à participer aux processus institutionnels ordinaires.

Le principe retenu est que ***la faible capacité d'influence d'un groupe ne doit pas conduire à une faible intensité d'engagement lorsque ce groupe est fortement exposé aux impacts du projet***.

5.11 Information et consultation avant le démarrage des travaux

Une phase spécifique d'information sera organisée avant la mobilisation des entreprises et le démarrage effectif des travaux dans chaque secteur.

Avant l'ouverture de chaque front de travaux, une information préalable sera organisée à l'intention des parties prenantes directement concernées. Les informations minimales, les canaux, responsabilités et modalités de diffusion sont précisés à la section 6.6.

L'entreprise ne se substituera pas à la SNCFT dans la relation institutionnelle avec les communautés. Elle participera néanmoins à l'information opérationnelle de proximité sous la supervision de la SNCFT et de la mission de contrôle.

5.12 Participation pendant les travaux

Pendant les travaux, l'engagement deviendra essentiellement un dispositif de communication opérationnelle et de gestion adaptative des impacts.

Les riverains devront pouvoir être informés des changements significatifs de calendrier, travaux particulièrement perturbateurs, modifications temporaires d'accès ou événements susceptibles d'affecter leur sécurité ou leurs activités.

Des réunions de proximité pourront être organisées dans les secteurs présentant des difficultés particulières. Elles ne seront donc pas nécessairement programmées selon une fréquence uniforme sur l'ensemble du corridor, mais en fonction des besoins et du niveau d'impact.

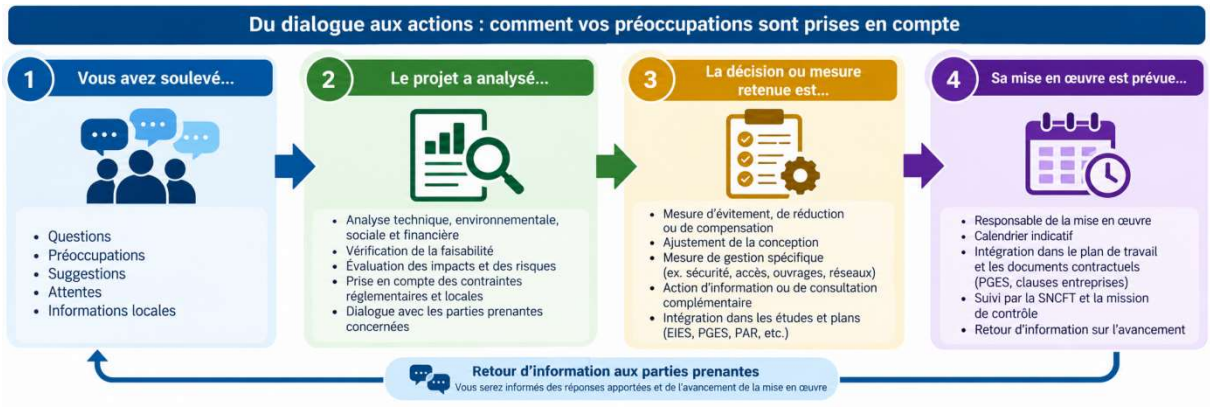
Le MGP constituera parallèlement un outil essentiel pour identifier rapidement les problèmes non anticipés. L'analyse périodique des plaintes permettra d'identifier des tendances et, si nécessaire, d'ajuster les mesures du PGES ou les pratiques des entreprises.

5.13 Retour d'information aux parties prenantes

Le retour d'information constitue une étape indispensable du processus d'engagement. Les personnes consultées doivent, lorsque cela est pertinent, pouvoir comprendre ce qui a été fait de leurs observations. Le retour d'information ne signifie pas que toutes les propositions exprimées doivent être retenues, mais que les principales préoccupations doivent recevoir une réponse claire.

La SNCFT communiquera donc périodiquement sur :

Figure 4 : Processus de retour d'information aux parties prenantes



Lorsque la proposition ne peut pas être retenue, les raisons techniques, environnementales, sociales, réglementaires ou opérationnelles seront expliquées dans une forme adaptée aux parties prenantes concernées.

Cette boucle de rétroaction permettra de renforcer la transparence et d'éviter que la consultation soit perçue comme un exercice sans lien avec les décisions du projet.

5.14 Plan d'action opérationnel de participation des parties prenantes

Le programme suivant constitue le cadre de référence. Il sera actualisé en fonction du calendrier réel du projet.

***Tableau N° 5 : Plan d'action de participation des parties prenantes* selon les phases du projet**

Phase	**Parties prenantes prioritaires**	**Sujet / information / objet de la participation**	**Méthode**	**Fréquence / moment**	**Responsable**	**Preuve / indicateur**	**Budget**
Finalisation des études E&S	Riverains, collectivités, services techniques, acteurs concernés	Présentation des principaux résultats ; vérification des enjeux locaux ; mesures d'atténuation proposées	Réunions ciblées, entretiens, visites de terrain	Avant finalisation EIES/PGES	SNCFT/ Specialiste E&S de l'UGP + consultants E&S	Nombre de consultations ; PV ; participants H/F ; préoccupations intégrées	À prévoir dans budget E&S/P3P
Finalisation du P3P	Parties prenantes déjà consultées et catégories insuffisamment représentées	Compléter les consultations ; vérifier la représentativité ; préciser les modalités futures d'engagement	Consultations ciblées, petits groupes, entretiens	Avant validation du P3P et selon besoins identifiés	SNCFT/ Specialiste E&S de l'UGP	PV ; registre PP actualisé ; catégories couvertes	P3P
Études techniques détaillées	Gouvernorats, délégations, municipalités, concessionnaires, services techniques	Réseaux, ouvrages hydrauliques, accès, passages à niveau, gares, interfaces avec autres infrastructures	Réunions techniques, visites conjointes de terrain	Selon avancement de la conception	SNCFT/UGP + consultants techniques	CR de réunions ; plans annotés ; décisions/actions enregistrées	Études techniques
Biodiversité	Ministère chargé de l'Environnement,	Zones sensibles, données disponibles,	Réunions techniques,	Pendant études biodiversité et	SNCFT + experts biodiversité	Réunions réalisées ; données recueillies ;	Études E&S

	DGF, CRDA, gestionnaires/acteurs des espaces sensibles	investigations complémentaires, mesures de gestion	échanges de données, visites de terrain	avant validation des mesures		recommandations intégrées	
Patrimoine culturel	INP, autorités locales concernées	Valeur patrimoniale des gares/bâtiments ; options de réhabilitation ; mesures de préservation	Concertation technique, visites conjointes	Avant validation des options architecturales	SNCFT + architecte/consultant	Avis/recommandations INP ; CR ; mesures intégrées	Études
Définition des emprises	Propriétaires, occupants, exploitants, agriculteurs, activités économiques	Vérification des occupations et usages ; identification des impacts fonciers et économiques	Enquêtes, visites, entretiens individuels	Dès stabilisation des emprises et avant travaux	SNCFT/UGP +	Personnes/activités recensées ; fiches d'enquête ; cartographie	Budget foncier/E&S
Acquisition foncière / PAR si requis (Phase 2 du programme)	PAP identifiées	Droits, procédures, éligibilité, évaluation, compensation, assistance, restauration des moyens d'existence, MGP	Consultations individuelles et collectives ; information écrite/orale	Avant toute libération des emprises	SNCFT + équipe PAR/foncier	PAP consultées ; accords/documents ; plaintes ; suivi des compensations	Budget PAR/foncier
Passages à niveau et traversées	Riverains, piétons, automobilistes, agriculteurs, collectivités	Sécurité ; fermeture/modification éventuelle ; accès alternatifs ; signalisation	Réunions locales, visites de terrain, information de proximité	Avant décision définitive et avant travaux	SNCFT + équipe technique	PAN consultés ; participants ; solutions examinées ; décisions documentées	PGES/P3P

Accès agricoles	Agriculteurs et usagers des pistes	Maintien/rétablissement des accès ; circulation des engins ; périodes sensibles ; sécurité	Visites de terrain, consultations ciblées	Avant travaux concernés et en cas de modification	SNCFT/UGP + entreprise + MdC	Accès recensés ; accords/mesures ; plaintes liées aux accès	PGES entreprise
Activités économiques	Commerçants, artisans, entreprises et activités potentiellement affectées	Accès, sécurité, perturbations temporaires, continuité des activités	Entretiens individuels, réunions ciblées	Avant travaux et lors de toute modification significative	SNCFT/UGP + entreprise/MdC	Activités identifiées ; consultations ; mesures convenues ; plaintes	PGES / éventuellement instrument foncier
Groupes vulnérables	Femmes, PMR, personnes âgées, ménages vulnérables, petits exploitants/commerçants concernés	Impacts spécifiques, accessibilité, sécurité, accès à l'information et au MGP	Petits groupes, entretiens, méthodes adaptées et accessibles	Aux étapes où ces groupes sont susceptibles d'être affectés	SNCFT/Spcialiste E&S de l'UGP + spécialiste social	Participation H/F ; groupes représentés ; besoins identifiés et mesures prises	P3P
Préparation des travaux	Riverains, collectivités, activités économiques, usagers	Nature des travaux, calendrier, nuisances, circulation, accès, sécurité, contacts et MGP	Réunions locales, affichage, information directe, supports locaux	Avant démarrage dans chaque secteur	SNCFT/UGP + entreprise + MdC	Réunions/affichages ; personnes informées ; supports diffusés	PGES entreprise
Travaux	Riverains, collectivités, agriculteurs, commerçants, usagers	Avancement, modifications de circulation, travaux perturbateurs, accès, nuisances, incidents	Information de proximité, réunions ciblées, MGP	En continu et avant toute perturbation significative	Entreprise sous supervision SNCFT/UGP/MdC	Actions d'information ; plaintes ; délais de traitement ; actions correctives	PGES entreprise

Gestion des plaintes	Toutes parties prenantes	Réception, traitement et suivi des préoccupations et plaintes	MGP : canaux multiples, registre, accusé de réception, traitement et retour au plaignant	Permanent	SNCFT/UGP + points focaux ; entreprise pour remontée terrain	Nombre/type de plaintes ; % traitées ; délais ; plaintes en instance	Budget P3P/MGP
Retour d'information	Parties prenantes ayant participé aux consultations	Suites données aux préoccupations ; mesures retenues/non retenues ; avancement des engagements	Réunions, affichage, communication directe, supports d'information	Après décisions importantes et périodiquement	SNCFT/UGP	Nombre de retours réalisés ; engagements clôturés/en cours	P3P
Mise en service	Voyageurs, riverains, collectivités, usagers des passages à niveau	Conditions d'exploitation, sécurité, changements de circulation, services	Campagnes d'information et de sensibilisation	Avant et au démarrage de l'exploitation	SNCFT/UGP	Campagnes réalisées ; supports ; couverture des zones concernées	SNCFT
Exploitation	Voyageurs, riverains, collectivités et autres parties concernées	Sécurité, impacts résiduels, plaintes, fonctionnement des installations	Canaux permanents SNCFT, consultations ciblées, MGP	Permanent / selon besoins	SNCFT	Plaintes ; consultations ; mesures correctives	Budget exploitation SNCFT

5.15 Articulation entre le P3P, le PGES et les entreprises

Le programme de participation ne devra pas fonctionner indépendamment du système de gestion environnementale et sociale du projet.

Les mesures nécessitant une intervention des entreprises devront être traduites en exigences opérationnelles dans le PGES et dans les documents contractuels pertinents. Il pourra s'agir notamment de l'information préalable sur les travaux, du maintien des accès, de la sécurisation des emprises, de la signalisation, de la gestion de la circulation, de la protection des riverains et des activités économiques ou de la remontée des plaintes reçues sur le terrain.

La mission de suivi et de contrôle vérifiera la mise en œuvre de ces dispositions. Les problèmes identifiés à travers les consultations ou le MGP devront être intégrés au suivi E&S du chantier et, lorsque nécessaire, donner lieu à des actions correctives.

Les préoccupations et non-conformités identifiées à travers les consultations, le MGP ou le suivi environnemental et social feront l'objet d'une analyse par le spécialiste E&S de l'UGP, avec l'appui de la Mission de contrôle lorsque les travaux sont concernés. Les mesures correctives seront proposées par l'entité responsable de l'activité à l'origine du problème, puis examinées et validées par l'UGP, selon leur nature et leur importance.

Les entreprises seront responsables de la mise en œuvre des mesures correctives relevant de leurs activités contractuelles, sous la supervision de la Mission de contrôle. Les actions relevant des décisions, engagements ou compétences de la SNCFT seront mises en œuvre par les services compétents, sous la coordination de l'UGP.

Chaque action corrective fera l'objet d'un enregistrement précisant son origine, le responsable désigné, le délai convenu, les moyens de vérification et son état d'avancement. La clôture sera prononcée après vérification de l'effectivité de la mesure et, lorsque cela est pertinent, information de la partie prenante concernée.

5.16 Documentation et traçabilité de l'engagement

Chaque activité significative d'engagement fera l'objet d'une documentation proportionnée comprenant, selon le cas :

date et lieu → objet → parties prenantes invitées et présentes → principales informations communiquées → préoccupations exprimées → réponses apportées → engagements pris → responsable → échéance → état de mise en œuvre.

Les listes de présence seront, dans la mesure du possible, ventilées par sexe et par catégorie de parties prenantes. La présence ou l'absence des catégories particulièrement importantes pour le sujet traité sera également relevée.

Les informations personnelles seront protégées et ne seront pas reproduites dans les versions publiques des documents lorsqu'elles ne sont pas nécessaires.

Cette documentation alimentera le registre des parties prenantes, la matrice des engagements, le suivi du PGES et le reporting environnemental et social du projet.

5.17 Mécanisme d'actualisation du programme

Le programme futur de participation est indicatif et évolutif. Il sera révisé notamment :

1. lorsque la conception ou les emprises du projet évoluent de manière substantielle ;
2. lorsque de nouvelles personnes ou activités affectées sont identifiées ;
3. avant le démarrage des travaux dans un nouveau secteur ;
4. lorsqu'une modification importante des accès ou des conditions de circulation est prévue ;
5. lorsqu'un nouvel enjeu environnemental ou social significatif apparaît ;
6. lorsque l'analyse des plaintes révèle un problème récurrent ;
7. lorsque les activités de suivi mettent en évidence une insuffisance de participation de certaines catégories.

L'objectif n'est donc pas de multiplier les consultations, mais de garantir que la bonne partie prenante reçoive la bonne information et puisse participer au bon moment, avant que les décisions susceptibles de l'affecter ne deviennent irréversibles.

Le programme futur de participation peut ainsi être résumé par la séquence suivante :

Figure 5 : Séquence opérationnelle de participation des parties prenantes



Cette approche transforme le P3P d'un document de consultation ponctuelle en un ***outil opérationnel de gestion de la relation entre le projet et ses parties prenantes pendant l'ensemble du cycle de vie du projet***.

6 STRATÉGIE DE COMMUNICATION ET DE DIVULGATION

6.1 Objectifs de la stratégie

La stratégie de communication et de divulgation constitue le volet du P3P destiné à garantir que les parties prenantes disposent, au moment opportun, d'informations suffisantes, compréhensibles et accessibles leur permettant de comprendre le projet, ses risques et impacts, les mesures envisagées ainsi que les possibilités qui leur sont offertes pour exprimer leurs préoccupations et contribuer au processus de décision.

Elle complète le programme de participation présenté au chapitre 5. Alors que celui-ci définit qui consulter, sur quels sujets et à quel moment, la stratégie de communication précise quelle information communiquer, sous quelle forme, par quels canaux et à destination de quels publics.

Elle poursuit notamment les objectifs suivants :

1. assurer une information régulière sur l'évolution du projet ;
2. permettre aux parties prenantes de disposer des informations pertinentes avant les consultations et avant les décisions susceptibles de les affecter ;
3. adapter le contenu et les supports aux caractéristiques des différents publics ;
4. assurer une communication spécifique et suffisamment anticipée sur les travaux et leurs perturbations ;
5. rendre accessibles les principaux documents environnementaux et sociaux du projet ;
6. informer les populations sur leurs droits et sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) ;
7. rendre compte des suites données aux préoccupations exprimées ;
8. prévenir les incompréhensions, rumeurs ou attentes irréalistes par une communication factuelle et cohérente ;
9. assurer la traçabilité des actions de communication et de divulgation.

La communication sera ainsi considérée comme un processus continu et ***bidirectionnel***, et non comme une simple diffusion ponctuelle d'informations.

L'information des parties prenantes précisera que les plaintes peuvent être introduites par les canaux institutionnels existants de la SNCFT et qu'elles seront orientées vers le service compétent. Les supports spécifiques au projet expliqueront également comment identifier clairement une réclamation comme concernant le projet de réhabilitation de la desserte ferroviaire Tunis–Bizerte afin d'en faciliter le suivi.

6.2 Principes directeurs

La communication du projet Tunis–Bizerte s'inscrit dans le dispositif institutionnel de communication interne et externe de la SNCFT. Elle s'appuie, autant que possible, sur les

canaux et structures existants, complétés par les dispositifs spécifiques requis par les enjeux environnementaux et sociaux du projet et les exigences de la BEI et de la BAD.

La communication institutionnelle et la participation des parties prenantes poursuivent toutefois des finalités complémentaires. Au-delà de la diffusion d'informations sur le projet, le P3P doit permettre un dialogue dans les deux sens : informer, recueillir les perceptions et préoccupations, y répondre, documenter les engagements pris et informer les parties prenantes des suites données.

La communication du projet reposera sur les principes suivants:

6.2.1 Information préalable et en temps utile

Les informations seront communiquées suffisamment en amont des consultations, travaux ou changements susceptibles d'affecter les parties prenantes afin de leur permettre de comprendre les enjeux, de préparer leurs observations et, lorsque nécessaire, d'adapter leurs activités.

Une information transmise après qu'une décision affectant directement une communauté est devenue irréversible ne peut se substituer à une consultation préalable.

6.2.2 Clarté et accessibilité

Les informations destinées au public seront formulées dans un langage clair, en évitant autant que possible le recours à une terminologie exclusivement technique.

Les documents techniques pourront être accompagnés de résumés, cartes, schémas, illustrations ou messages synthétiques permettant aux non-spécialistes d'en comprendre les éléments essentiels.

6.2.3 Adaptation aux destinataires

Les mêmes supports ne seront pas systématiquement utilisés pour toutes les parties prenantes. Les modalités de communication seront adaptées au niveau d'intérêt, au degré d'exposition aux impacts, à la localisation et aux besoins spécifiques des destinataires.

Une administration technique, un riverain, un agriculteur affecté par une modification d'accès ou une personne directement concernée par une acquisition foncière n'ont ni les mêmes besoins d'information ni nécessairement les mêmes canaux de communication.

6.2.4 Inclusion

Une attention particulière sera portée aux personnes qui peuvent rencontrer des difficultés pour accéder aux canaux classiques d'information ou participer aux réunions publiques, notamment

les femmes insuffisamment représentées, les personnes âgées, les personnes handicapées ou à mobilité réduite, les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation, les ménages vulnérables et certaines catégories d'acteurs informels.

Lorsque nécessaire, l'information écrite sera complétée par une communication orale ou directe.

6.2.5 Transparence et cohérence

Les informations communiquées par la SNCFT, les consultants, la mission de contrôle et les entreprises devront être cohérentes.

Les éléments encore provisoires seront présentés comme tels. Il conviendra notamment d'éviter de présenter comme définitivement arrêtés des calendriers, emprises, solutions techniques ou mesures encore à l'étude.

6.2.6 Retour d'information

La communication ne sera pas uniquement descendante. Elle devra permettre aux parties prenantes de poser des questions, faire des observations, transmettre des informations locales et recevoir une réponse.

La logique retenue est la suivante :

Informer → permettre la réaction → enregistrer → analyser → répondre → rendre compte des suites données.

6.2.7 Information préalable au démarrage

L'UGP assurera la coordination de la préparation des informations relatives aux travaux, sur la base des données techniques transmises par les entreprises et vérifiées par la Mission de contrôle. La Direction de la Communication et des Relations Extérieures de la SNCFT veillera à l'harmonisation des messages et appuiera leur diffusion par les canaux institutionnels et de proximité.

A titre de dispositif opérationnel proposé, les populations concernées seront informées au moins quinze jours calendaires avant le démarrage des travaux dans un secteur donné. Pour les interruptions temporaires d'accès, modifications de circulation ou autres perturbations programmées, une information ciblée sera diffusée au moins sept jours calendaires à l'avance, sauf situation d'urgence ou contrainte exceptionnelle dûment justifiée.

Les messages préciseront, selon les cas, la nature et la durée prévisionnelle des interventions, les zones concernées, les perturbations attendues, les mesures d'atténuation et les coordonnées du mécanisme de gestion des plaintes.

La diffusion sera assurée en coordination avec les gouvernorats, délégations, municipalités et autres acteurs locaux concernés. Les entreprises conserveront les preuves des communications effectuées, qui seront vérifiées par la Mission de contrôle et consolidées par l'UGP.

6.3 Informations à communiquer

La SNCFT dispose d'un dispositif de communication interne et externe destiné aux usagers, citoyens, partenaires institutionnels et autres parties prenantes. La communication externe s'appuie notamment sur :

1. le site internet institutionnel de la SNCFT ;
2. les supports d'information disponibles dans les gares ;
3. les canaux numériques et réseaux sociaux institutionnels, notamment Facebook et X ;
4. les actions d'information et de communication organisées dans le cadre des projets ;
5. le Bureau des Relations avec le Citoyen (BRC) ;
6. la plateforme nationale e-people pour les requêtes, réclamations et demandes adressées aux administrations publiques.

Ces canaux sont notamment utilisés pour diffuser les informations relatives aux services ferroviaires, aux horaires, aux perturbations de circulation et aux actualités de l'entreprise.

Dans le cadre des projets d'investissement, la SNCFT organise également, en coordination avec ses structures internes et les autorités locales concernées, des actions d'information, de consultation et de concertation lorsque la nature du projet et ses exigences environnementales et sociales le nécessitent.

Tableau N° 6 : Dispositifs existants de communication et modalités d'utilisation pour le projet

Dispositif existant	**Utilisation actuelle**	**Utilisation proposée pour Tunis–Bizerte**
Site web SNCFT	Information institutionnelle, services, actualités	Informations majeures sur le projet, avis et documents pouvant être divulgués
Supports en gare	Information des usagers	Travaux, perturbations, sécurité, accès
Facebook/X	Information rapide du public	Actualités, perturbations et messages de sécurité
BRC	Requêtes, plaintes, information	Point d'ancrage institutionnel du MGP
e-people	Requêtes/plaintes administratives	Canal complémentaire du MGP
Réunions/consultations	Projets et sujets spécifiques	Dialogue avec collectivités, riverains, PAP et autres parties prenantes
Communication de proximité	Selon besoins	Information ciblée avant et pendant les travaux

Les informations à divulguer évolueront en fonction de l'avancement du projet. Outre les canaux institutionnels de la SNCFT, la stratégie de communication s'appuiera sur les gouvernorats, délégations, municipalités et autres institutions territoriales concernées. Ces structures seront associées, selon leurs compétences, à la diffusion des informations, à l'identification des publics concernés, à la mobilisation des participants et au relais des préoccupations locales.

Un répertoire des points de contact institutionnels et communautaires sera établi et régulièrement actualisé par l'UGP. Il comprendra notamment les représentants des collectivités, les gestionnaires de réseaux, les établissements scolaires situés à proximité des points de traversée sensibles et les services compétents en matière de sécurité et de protection civile.

6.3.1 Informations générales sur le projet

Les informations générales porteront notamment sur :

1. les objectifs et la justification du projet ;
2. les principales composantes ;
3. les secteurs concernés ;
4. les grandes étapes du projet ;
5. les acteurs chargés de sa préparation et de sa mise en œuvre ;
6. l'état d'avancement des études ;
7. les principales étapes à venir ;
8. les coordonnées utiles pour obtenir des informations complémentaires.

Les informations concernant la **phase 2** seront actualisées au fur et à mesure de la définition de ses composantes afin d'éviter de communiquer prématurément des informations encore incertaines.

6.3.2 Informations environnementales et sociales

La communication portera, selon les publics concernés, sur les principaux risques et impacts identifiés et sur les mesures prévues pour les éviter, les réduire ou les gérer.

Elle pourra notamment concerner :

1. la sécurité ferroviaire et les passages à niveau ;
2. le bruit et les vibrations ;
3. les poussières et autres nuisances de chantier ;
4. les ouvrages hydrauliques et le drainage ;
5. les accès aux habitations et activités ;
6. les accès et pistes agricoles ;
7. les activités économiques susceptibles d'être perturbées ;

8. la gestion des déchets ;
9. la biodiversité et les milieux sensibles ;
10. le patrimoine culturel ;
11. les risques liés à la circulation des engins et véhicules de chantier ;
12. les dispositions relatives aux personnes vulnérables ;
13. les mesures de santé et de sécurité communautaires.

Le niveau de détail sera proportionné au public destinataire et à son niveau d'exposition.

6.4 Divulgation des instruments environnementaux et sociaux

Les principaux instruments environnementaux et sociaux destinés à l'information du public seront divulgués selon les exigences applicables au projet et selon un format approprié.

Cela concernera notamment, lorsqu'ils auront atteint le stade permettant leur divulgation :

1. l'EIES actualisée et/ou son résumé non technique ;
2. le PGES ;
3. le présent P3P et ses mises à jour significatives ;
4. les informations relatives au MGP ;
5. les instruments fonciers et de réinstallation lorsque leur divulgation est requise ;
6. les principales informations environnementales et sociales relatives aux composantes complémentaires du projet.

La divulgation d'un document ne devra pas être assimilée à sa simple mise en ligne. Lorsque son contenu présente un intérêt direct pour les communautés, les éléments essentiels devront également être communiqués sous une forme plus accessible.

Pour les documents volumineux ou fortement techniques, un **résumé non technique** pourra notamment présenter : le projet, les principaux impacts, les mesures de gestion, les modalités de consultation, les contacts utiles et le MGP.

Les modalités précises de divulgation et les versions des documents rendues publiques devront être enregistrées afin d'assurer leur traçabilité.

6.5 Communication sur les emprises, le foncier et les activités économiques

Les outils institutionnels existants constituent une base importante pour la communication du projet. Ils ne se substituent toutefois pas aux démarches de participation ciblée prévues par le P3P.

Pour les questions susceptibles d'affecter directement les communautés (emprises, accès, activités économiques, passages à niveau, nuisances de chantier, sécurité, travaux à proximité

des habitations, activités agricoles ou autres impacts localisés) une communication générale par le site internet ou les réseaux sociaux ne sera pas considérée comme suffisante.

Elle sera complétée, selon les besoins, par des réunions locales, consultations ciblées, rencontres avec les personnes potentiellement affectées, affichages de proximité, information directe et autres moyens adaptés aux caractéristiques des groupes concernés.

Les questions relatives au foncier nécessitent une communication distincte de l'information générale sur le projet.

Lorsqu'une personne, un ménage, un exploitant ou une activité économique est susceptible d'être directement affecté, l'information devra être ***ciblée et individualisée lorsque nécessaire***.

Elle portera notamment sur :

1. la nature de l'impact envisagé ;
2. l'emprise concernée ;
3. les principales étapes de la procédure ;
4. les droits et critères applicables ;
5. les modalités de recensement et d'évaluation ;
6. les mesures de compensation et d'assistance applicables ;
7. les mesures relatives à la restauration des moyens d'existence lorsqu'elles sont requises ;
8. le calendrier ;
9. le MGP et les voies de recours disponibles.

Les informations relatives aux droits individuels, compensations ou situations personnelles ne seront pas communiquées publiquement.

Une attention similaire sera accordée aux activités économiques susceptibles d'être temporairement perturbées. La communication devra permettre aux acteurs concernés de connaître suffisamment tôt les restrictions d'accès, périodes de travaux et dispositions prises pour limiter les perturbations et, dans la mesure du possible, permettre la continuité des activités.

6.6 Communication avant et pendant les travaux

La phase travaux nécessitera une communication de proximité plus fréquente et plus opérationnelle.

6.6.1 Information préalable au démarrage

Avant le démarrage des travaux dans un secteur donné, les communautés concernées seront informées notamment :

Figure 6 : Processus d'information préalable au démarrage des travaux



Afin de permettre aux populations riveraines, aux usagers et aux responsables des activités économiques concernées de prendre les dispositions nécessaires, une information préalable sera diffusée au moins quinze (15) jours calendaires avant le démarrage des travaux dans chaque secteur concerné.

Pour les interventions susceptibles d'entraîner des perturbations spécifiques, notamment des restrictions temporaires d'accès, des modifications de circulation ou des interruptions de services, une information ciblée sera communiquée au moins sept (7) jours calendaires avant leur survenance. Cette communication précisera la nature des perturbations, leur durée prévisionnelle ainsi que les mesures alternatives ou d'atténuation prévues.

Ces délais pourront être adaptés en cas d'urgence ou de circonstances exceptionnelles dûment justifiées, sous réserve d'assurer une information des personnes concernées dans les meilleurs délais possibles.

La Direction de la Communication et des Relations Extérieures apportera son concours à la diffusion et à la cohérence des messages, tandis que l'UGP, les spécialistes E&S, les services techniques, l'entreprise et la Mission de contrôle fourniront les informations opérationnelles nécessaires et assureront, selon leurs responsabilités respectives, l'information de proximité.

6.6.2 Information pendant les travaux

Une communication spécifique sera assurée lorsqu'une intervention est susceptible d'entraîner une perturbation significative ou inhabituelle : modification temporaire de circulation, restriction d'accès, travaux particulièrement bruyants, intervention sur un passage à niveau ou modification importante du calendrier.

Les entreprises participeront à cette communication opérationnelle sous la supervision de la SNCFT et de la mission de contrôle.

Les clauses environnementales et sociales pertinentes devront préciser les obligations de l'entreprise en matière d'information des communautés.

6.6.3 Situations imprévues

En cas d'incident susceptible d'avoir des conséquences pour les communautés, la communication sera organisée conformément aux procédures du projet et à la nature de l'événement.

Elle devra être factuelle, coordonnée et suffisamment rapide pour communiquer les informations nécessaires à la sécurité des personnes, sans diffuser d'informations personnelles ou non vérifiées.

6.7 Communication sur les passages à niveau et la sécurité ferroviaire

La sécurité ferroviaire constitue déjà un axe de communication de la SNCFT, notamment en matière de comportement des usagers aux passages à niveau, de prévention des comportements à risque, du vandalisme et des incivilités.

Le projet Tunis–Bizerte s'appuiera sur cette expérience pour développer, lorsque nécessaire, des campagnes ciblées dans les secteurs concernés par la modification, la sécurisation ou les travaux sur les passages à niveau.

Ces actions devront être adaptées aux publics concernés et pourront associer les collectivités locales, établissements scolaires, communautés riveraines et autres acteurs de proximité.

Une attention particulière sera accordée à la sécurité des passages à niveau (PAN) et des points de traversée de la voie ferrée, notamment dans les secteurs fréquentés par les populations riveraines, les élèves et les autres usagers.

Cette démarche sera approfondie dans le cadre de la phase 2 du projet, lorsque les études techniques auront permis de préciser les aménagements prévus et de stabiliser la configuration des passages à niveau concernés.

À cet effet, la SNCFT procédera, avec l'appui des services techniques et des autorités locales compétentes, à l'identification et à la cartographie des établissements scolaires, des équipements collectifs, des services de sécurité, des collectivités territoriales et des relais communautaires situés à proximité des passages à niveau présentant des enjeux particuliers de sécurité.

Cette cartographie permettra de cibler les acteurs à associer aux consultations, d'identifier les pratiques et les besoins de traversée des populations et de définir, en concertation avec les parties prenantes concernées, les mesures appropriées d'information, de sensibilisation et de prévention des risques ferroviaires.

Dans l'attente de la finalisation des études de la phase 2, les passages à niveau présentant des risques déjà identifiés continueront de faire l'objet d'une attention particulière dans le cadre des activités de communication et de sensibilisation prévues par le P3P.

Compte tenu de l'importance accordée à cette question lors des consultations, une communication spécifique sera développée autour des passages à niveau, traversées et autres points présentant un enjeu de sécurité.

Elle pourra notamment porter sur :

1. les modifications apportées à un passage existant ;
2. les dispositifs de sécurité et de signalisation ;
3. les éventuelles fermetures ou restrictions ;
4. les itinéraires ou accès alternatifs ;
5. les comportements de sécurité à adopter ;
6. les changements liés à la reprise ou à l'évolution de l'exploitation ferroviaire.

Avant la mise en service, des actions de sensibilisation pourront être renforcées dans les secteurs présentant les risques les plus importants.

6.8 Communication avec les groupes vulnérables et insuffisamment représentés

La stratégie cherchera à réduire les obstacles susceptibles de limiter l'accès à l'information.

Selon les situations, les dispositions pourront inclure :

1. communication orale en complément des supports écrits ;
2. réunions de proximité ou en petits groupes ;
3. choix de lieux physiquement accessibles ;
4. horaires adaptés ;
5. information directe lorsque l'affichage ou les canaux numériques ne sont pas suffisants;
6. supports simples, illustrés et facilement compréhensibles ;
7. recours aux relais locaux, sans que ceux-ci se substituent au dialogue direct avec les personnes concernées.

L'efficacité de la communication sera appréciée non seulement à travers le nombre de supports diffusés, mais également par la capacité des publics concernés à recevoir et comprendre effectivement l'information.

6.9 Canaux et supports de communication

Le projet utilisera une combinaison de canaux afin d'éviter une dépendance excessive à un seul moyen de communication.

1. Canaux institutionnels : site web SNCFT, supports en gare, Facebook, X.
2. Canaux de participation : consultations publiques, réunions ciblées, entretiens, ateliers, rencontres de proximité.
3. Canaux de réclamation et retour d'information : BRC, courrier/Bureau d'Ordre Central, service en ligne de réclamation SNCFT, e-people et dispositifs de proximité du projet.

Tableau N° 7 : Canaux et supports de communication selon les publics cibles

Canal / support	**Utilisation privilégiée**	**Public principal**
Réunions publiques	Information générale, étapes importantes, restitution	Communautés, riverains, acteurs locaux
Réunions ciblées	Enjeux spécifiques ou localisés	Agriculteurs, commerçants, PAP, groupes particuliers
Entretiens individuels	Impacts individuels, foncier, situations sensibles	PAP et personnes directement affectées
Visites de terrain	Accès, PAN, réseaux, emprises, activités économiques	Parties affectées, services techniques
Affichage local	Travaux, réunions, MGP, information pratique	Riverains et usagers
Municipalités/délégations	Relais territorial et mise à disposition d'informations	Population locale
Supports imprimés	Informations synthétiques, sécurité, MGP	Public et personnes directement concernées
Supports visuels/cartographiques	Présentation du projet et des emprises	Tous publics
Canaux numériques de la SNCFT	Information générale et documents publics	Public élargi
Téléphone/contact dédié	Questions et plaintes	Toutes parties prenantes
Communication directe de proximité	Travaux et perturbations imminentes	Riverains, commerces, agriculteurs
Médias locaux, lorsque pertinent	Informations à large portée	Public territorial

La sélection des canaux devra être déterminée en fonction du message et du destinataire. Une information urgente concernant un accès agricole ou un commerce ne devra, par exemple, pas reposer uniquement sur une publication sur internet.

6.10 Langues et format de communication

Les communications destinées aux populations seront réalisées dans une langue et sous une forme permettant leur compréhension par les publics concernés.

Les documents institutionnels et techniques pourront être diffusés dans les langues requises par leur usage. Pour la communication de proximité, une communication orale adaptée au contexte local sera utilisée lorsque nécessaire.

Les supports privilégieront autant que possible :

messages courts + cartes/schémas + pictogrammes + dates précises + contacts clairement visibles.

Pour les informations importantes relatives aux travaux, les messages devront éviter les formulations ambiguës telles que « prochainement » lorsque des dates ou périodes plus précises peuvent raisonnablement être fournies.

6.11 Communication relative au Mécanisme de Gestion des Plaintes

L'existence du MGP n'est utile que si les parties prenantes savent qu'il existe, comment l'utiliser et ce qu'elles peuvent en attendre. Les informations relatives au MGP seront donc diffusées de manière régulière, notamment lors des consultations, avant les travaux, sur les supports d'information du projet et dans les zones de chantier.

La communication précisera au minimum :

1. les catégories de préoccupations et plaintes pouvant être soumises ;
2. les différents canaux de dépôt ;
3. la gratuité du mécanisme ;
4. les principales étapes du traitement ;
5. les délais indicatifs de réponse ;
6. les possibilités de recours ou d'escalade vers d'autres dispositifs ;
7. les dispositions de confidentialité lorsque nécessaires ;
8. l'absence de représailles liée à l'utilisation du mécanisme.

Les plaintes sensibles feront l'objet de modalités spécifiques de confidentialité et d'orientation appropriée, détaillées au chapitre consacré au MGP.

Le mécanisme destiné aux communautés sera distingué du mécanisme de plaintes destiné aux travailleurs.

6.12 Retour d'information et divulgation des suites données

Le projet mettra progressivement en place une logique de **« fermeture de la boucle »** (*closing the feedback loop*).

A la suite des consultations importantes, les parties prenantes concernées pourront être informées des suites apportées aux principales questions soulevées.

Le format pourra être synthétique :

Tableau N° 8 : Matrice de restitution des préoccupations et des réponses apportées

Vous avez soulevé…	**Le projet a analysé…**	**La décision / mesure retenue…**	**Mise en œuvre / état d'avancement**
Préoccupation ou proposition	Faisabilité et implications	Mesure retenue ou justification si non retenue	Responsable, calendrier et état

Ce dispositif sera particulièrement pertinent pour les questions récurrentes telles que les passages à niveau, les accès, les ouvrages hydrauliques, les réseaux, les emprises, les gares et les perturbations liées aux travaux.

Il permettra de démontrer que la consultation constitue un processus relié à la prise de décision et au suivi des engagements.

6.13 Responsabilités en matière de communication

La SNCFT/UGP conservera la responsabilité générale de la communication environnementale et sociale relative au projet.

Elle veillera notamment à :

1. valider les informations importantes avant leur diffusion ;
2. coordonner les messages entre les différents acteurs ;
3. maintenir les relations avec les autorités territoriales ;
4. assurer la divulgation des instruments E&S ;
5. superviser les activités d'information réalisées par les entreprises ;
6. assurer le fonctionnement des canaux de retour d'information et du MGP ;
7. documenter les principales activités de communication.

Les rôles dévolus à chaque acteur sont déclinés comme suit

1. Direction de la Communication et des Relations Extérieures

La Direction de la Communication et des Relations Extérieures constitue la structure institutionnelle de référence pour la communication interne et externe de la SNCFT. Dans le

cadre du projet Tunis–Bizerte, elle contribuera notamment à la définition et à la cohérence des messages, au choix et à la mobilisation des canaux institutionnels, à la diffusion des informations destinées au public et à la coordination des actions de communication nécessitant une visibilité institutionnelle.

2. UGP / équipe E&S

L'UGP incluant l'équipe E&S assureront la préparation du contenu technique et environnemental et social des informations relatives au projet, l'organisation et le suivi des consultations prévues par le P3P, la documentation des préoccupations et engagements et le suivi du retour d'information aux parties prenantes.

3. Services techniques

Les services techniques fourniront les informations validées relatives aux travaux, au calendrier, aux accès, aux perturbations, aux mesures de sécurité et aux solutions techniques.

4. Entreprise/MdC

Pendant les travaux, l'entreprise et la Mission de contrôle contribueront à l'information opérationnelle de proximité conformément aux exigences du P3P, du PGES et des documents contractuels, sous la coordination de la SNCFT/UGP.

Les consultants pourront appuyer la préparation des contenus techniques et des supports.

Pendant les travaux, les entreprises auront des responsabilités opérationnelles d'information de proximité définies dans leurs obligations contractuelles et leur PGES-Entreprise. La mission de contrôle vérifiera la mise en œuvre de ces dispositions.

Les autorités locales pourront faciliter la diffusion de l'information et la mobilisation des acteurs, sans se substituer à la responsabilité de la SNCFT d'assurer un accès effectif à l'information.

6.14 Matrice opérationnelle de communication et de divulgation

La matrice suivante constitue le principal outil de programmation de la stratégie.

Tableau 9 : Matrice opération de partage de l'information

Information à communiquer	**Destinataires**	**Canal/support**	**Moment / fréquence**	**Responsable**	**Preuve / indicateur**
Présentation générale du	Public, autorités, riverains	Réunions, supports synthétiques, canaux SNCFT	Étapes importantes du projet	SNCFT/UGP	Supports diffusés,

projet et avancement					réunions réalisées
EIES/PGES et principaux résultats E&S	Parties prenantes et public concerné	Documents publics, résumé non technique, réunions	Après validation/divulgation selon procédures applicables	SNCFT/UGP	Documents accessibles, date de publication
P3P et MGP	Toutes parties prenantes	Supports publics, réunions, affichage, canaux SNCFT	Dès adoption puis rappels périodiques	SNCFT/UGP	P3P accessible ; informations MGP diffusées
Études/mesures biodiversité pertinentes	Institutions spécialisées et parties concernées	Réunions techniques, documentation ciblée	Selon études	SNCFT/experts	CR et documents transmis
Informations foncières	PAP potentielles	Communication directe, réunions ciblées, supports spécifiques	Avant toute action affectant les emprises	SNCFT/équipe foncière	PAP informées ; preuves de consultation
Modification de PAN/traversées	Usagers et riverains concernés	Réunions locales, affichage, information directe	Avant modification/travaux	SNCFT + entreprise	Information diffusée avant intervention
Accès agricoles	Agriculteurs/usagers concernés	Visites, communication directe	Avant restriction/modification	SNCFT/entreprise	Usagers informés ; mesures documentées
Perturbations des activités économiques	Commerçants/activités concernées	Contact direct, réunion ciblée	Avant travaux perturbateurs	SNCFT + entreprise	Activités informées ; mesures convenues
Démarrage des travaux	Riverains, usagers, collectivités	Réunion, affichage, supports locaux	Avant démarrage par secteur	SNCFT + entreprise	Date/support/preuve de diffusion
Changements importants de travaux	Personnes directement concernées	Information directe et affichage	Dès que le changement est connu et avant impact	Entreprise sous supervision SNCFT	Notifications enregistrées
Sécurité ferroviaire	Riverains, usagers des PAN, écoles et autres publics pertinents	Sensibilisation, affiches, supports visuels	Avant mise en service et selon risques	SNCFT	Actions de sensibilisation réalisées
Fonctionnement du MGP	Toutes parties prenantes	Réunions, affiches, supports, canaux SNCFT	Permanent	SNCFT/UGP	Nombre de supports ; connaissance du MGP

Suites données aux consultations	Parties consultées	Réunions, affichage, synthèses, communication directe	Après décisions importantes / périodiquement	SNCFT/UGP	Retours d'information réalisés
Avancement E&S du projet	BEI/BAD et institutions concernées	Rapports, réunions et missions	Selon exigences de suivi	SNCFT/UGP	Rapports transmis dans les délais

6.15 Suivi de l'efficacité de la communication

Le suivi ne portera pas uniquement sur la quantité d'informations produites. Il devra également permettre d'apprécier leur **accessibilité et leur efficacité**.

Les indicateurs pourront notamment couvrir :

1. nombre d'actions d'information réalisées ;
2. nombre et catégories de personnes touchées lorsque mesurable ;
3. participation des femmes et des groupes nécessitant une attention particulière ;
4. nombre de documents/supports divulgués ;
5. proportion des activités d'information réalisées avant l'événement ou l'impact concerné ;
6. nombre de consultations ayant donné lieu à un retour d'information ;
7. niveau de connaissance du MGP lors des consultations ou enquêtes de terrain ;
8. nombre de plaintes liées à une information tardive ou insuffisante ;
9. respect par les entreprises de leurs obligations de communication ;
10. principales préoccupations récurrentes révélant un besoin d'amélioration de l'information.

Les résultats du suivi permettront d'adapter les canaux, la fréquence ou le contenu de la communication.

6.16 Principe d'amélioration continue

La stratégie de communication sera ajustée en fonction de l'évolution du projet, des résultats du suivi, des consultations et des plaintes reçues.

Un nombre élevé de plaintes portant sur un même sujet pourra, par exemple, révéler non seulement un problème opérationnel mais également une insuffisance de communication ou de compréhension. Dans ce cas, une action d'information complémentaire pourra accompagner les mesures correctives.

La logique générale de la stratégie peut ainsi être résumée comme suit :

Information disponible → information adaptée au destinataire → diffusion suffisamment en amont → possibilité de poser des questions et de réagir → réponse du projet → communication des suites données → adaptation continue de l'information.

Cette approche doit permettre de faire de la communication un véritable outil de prévention et de gestion des risques environnementaux et sociaux, mais également un moyen de maintenir une relation transparente et constructive entre la SNCFT et les parties prenantes pendant la préparation, les travaux et l'exploitation du projet.

7 MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

7.1 Objet et approche générale

La SNCFT dispose déjà d'un dispositif institutionnel permettant aux citoyens de transmettre des plaintes, réclamations, suggestions et recommandations. Ce dispositif s'appuie notamment sur le Bureau des relations avec le citoyen, créé par DGNS n°37/2010 du 22 septembre 2010, ainsi que sur différents canaux de saisine mis à la disposition du public.

Dans le cadre du projet de réhabilitation et de modernisation de la ligne ferroviaire Tunis–Bizerte, l'approche retenue consiste par conséquent à s'appuyer prioritairement sur le dispositif existant de la SNCFT et à le compléter par les dispositions spécifiques nécessaires au projet, plutôt que de créer un mécanisme parallèle.

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du projet devra ainsi permettre :

1. d'utiliser les canaux institutionnels existants de la SNCFT ;
2. d'identifier spécifiquement les plaintes concernant le projet Tunis–Bizerte ;
3. d'assurer leur enregistrement et leur traçabilité ;
4. de les orienter vers les structures compétentes ;
5. de suivre leur traitement et les éventuelles mesures correctives ;
6. d'assurer un retour d'information au plaignant ;
7. de consolider les plaintes reçues par les différents canaux ;
8. d'intégrer les données pertinentes au suivi et au reporting E&S du projet ;
9. d'identifier les problèmes récurrents afin d'améliorer les mesures du projet.

Les modalités opérationnelles du MGP seront complétées avec la SNCFT (le circuit interne de traitement des réclamations, les responsabilités respectives du Bureau des relations avec le citoyen et des services concernés, les délais effectivement appliqués et les données disponibles sur le fonctionnement du dispositif).

7.2 Objectifs du MGP

Le MGP vise à fournir aux personnes et communautés affectées ou intéressées par le projet un moyen accessible, gratuit, transparent et traçable de faire connaître leurs préoccupations.

Plus spécifiquement, il devra permettre de :

1. recevoir les plaintes et préoccupations par plusieurs canaux ;
2. assurer leur enregistrement systématique ;
3. fournir, lorsque les coordonnées du plaignant sont disponibles, une confirmation de leur réception ;
4. déterminer leur nature, leur urgence et la structure compétente pour leur traitement ;

5. assurer leur transmission aux services compétents ;
6. rechercher des solutions proportionnées à la nature des problèmes soulevés ;
7. assurer le suivi des mesures correctives décidées ;
8. informer le plaignant des suites données ;
9. permettre le réexamen des plaintes non résolues ;
10. analyser les plaintes récurrentes afin d'identifier les éventuelles défaillances du projet ;
11. alimenter l'actualisation du P3P, du PGES et, pendant les travaux, du PGES-Entreprise.

Le recours au MGP ne constituera pas une condition préalable à l'utilisation des autres voies administratives ou judiciaires accessibles aux personnes concernées.

7.3 Principes de fonctionnement

Le MGP reposera sur les principes suivants.

1. **Accessibilité** : Les différentes catégories de parties prenantes devront pouvoir utiliser le mécanisme, y compris les personnes ayant des difficultés avec l'écrit, les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite et les personnes ayant un accès limité aux outils numériques.
2. **Gratuité** : Le dépôt et le traitement d'une plainte seront gratuits pour le plaignant.
3. **Multiplicité des canaux** : Le mécanisme ne reposera pas sur un canal unique. Les dispositifs physiques et électroniques existants seront complétés, lorsque nécessaire, par des possibilités de saisine de proximité pendant les travaux.
4. **Traçabilité** : Toute plainte identifiée comme concernant le projet Tunis–Bizerte devra pouvoir être suivie depuis sa réception jusqu'à sa clôture, indépendamment de son canal d'entrée.
5. **Transparence** : Les canaux de saisine, les principales étapes de traitement et les modalités de suivi seront communiqués aux parties prenantes.
6. **Confidentialité et protection des données** : Les informations personnelles ne seront accessibles qu'aux personnes qui en ont besoin pour le traitement de la plainte. Les données communiquées dans les rapports seront anonymisées lorsque nécessaire.
7. **Absence de représailles** : Aucune personne ne devra subir de représailles pour avoir utilisé de bonne foi le MGP.
8. **Proportionnalité** : Les modalités d'examen et de résolution seront adaptées à la nature, à l'urgence et à la complexité de la plainte.
9. **Retour d'information** : Le traitement d'une plainte devra comprendre, lorsque les coordonnées du plaignant sont disponibles, une information sur les suites données et les éventuelles mesures prises.

7.4 Ancrage institutionnel dans le dispositif de la SNCFT

Le MGP du projet sera adossé au dispositif institutionnel de gestion des relations avec les citoyens de la SNCFT.

Le BRC, rattaché à la Direction de la Communication et des Relations Extérieures de la SNCFT, constitue le point d'ancrage institutionnel du mécanisme de réclamation. Il constitue le principal point d'ancrage institutionnel du MGP dans le dispositif permanent de la SNCFT. Après réception et enregistrement d'une plainte par l'un des canaux disponibles, le BRC la transmet au service compétent afin d'obtenir les éléments nécessaires à son traitement. Cette transmission peut être effectuée par courrier, via le Bureau d'Ordre Central, par courrier électronique ou simultanément par ces deux voies.

Le service concerné examine la réclamation et transmet au BRC les éléments de réponse. La réponse est ensuite communiquée au réclamant par voie postale ou, lorsqu'une adresse électronique a été fournie, par courrier électronique.

Pour le projet Tunis–Bizerte, ce circuit institutionnel sera complété par une interface avec l'UGP permettant d'identifier spécifiquement les plaintes relatives au projet, d'en suivre le traitement et les éventuelles mesures correctives et d'en assurer la consolidation dans le reporting environnemental et social.

L'articulation opérationnelle avec l'UGP devra cependant être précisée afin que les plaintes concernant spécifiquement le projet Tunis–Bizerte puissent être identifiées et suivies dans le système E&S du projet.

Le principe organisationnel recherché est le suivant :

Réception/enregistrement par le dispositif SNCFT → BRC → transmission au service compétent → instruction/réponse du service → retour au BRC → réponse au réclamant → suivi/clôture → consolidation des plaintes Tunis–Bizerte par l'UGP.

L'UGP n'a donc pas vocation à se substituer au Bureau des relations avec le citoyen, mais devra disposer d'une visibilité suffisante sur les plaintes concernant le projet pour en assurer le suivi E&S.Afin de garantir la traçabilité des plaintes propres au projet Tunis–Bizerte, la SNCFT mettra en place, au sein de son dispositif existant de gestion des réclamations, un système d'identification et de suivi spécifique au projet.

Toute plainte reçue par le Bureau des Relations avec le Citoyen, les services de la SNCFT, l'UGP, les autorités locales ou les entreprises sera examinée afin de déterminer son lien avec le projet. Les plaintes relevant d'autres activités de la SNCFT seront orientées vers les services compétents, sans être comptabilisées parmi les plaintes du projet.

Les plaintes relevant du projet seront enregistrées dans un registre consolidé, avec un identifiant unique, une catégorie, un responsable de traitement, les échéances applicables et un statut de résolution. L'UGP, à travers son point focal désigné, assurera la consolidation des informations et le suivi des suites données.

Pour chaque plainte relevant du projet, le BRC désignera le service chargé de son instruction et enregistrera le responsable du dossier, son suppléant et l'échéance de réponse. Le point focal

MGP de l'UGP suivra les échéances, relancera les services concernés et signalera les retards au responsable de l'UGP. Les responsabilités relatives à l'instruction, à la validation de la réponse, à sa notification au plaignant et à la vérification des mesures correctives seront précisées dans une procédure interne approuvée par la SNCFT.

Toute personne directement mise en cause par une plainte ou présentant un conflit d'intérêts sera écartée de son instruction et de la validation de la réponse. Les plaintes mettant en cause l'UGP ou le BRC seront confiées à un responsable de la SNCFT non impliqué. Les plaintes sensibles suivront la procédure spécifique prévue à la section 7.14.

7.5 Champ d'application du MGP

Le MGP couvrira les plaintes, préoccupations, suggestions et demandes relatives aux activités et impacts du projet.

Elles pourront notamment concerner :

1. insuffisance d'information ou de consultation ;
2. engagements pris lors des consultations ;
3. bruit et vibrations ;
4. poussières et autres nuisances liées aux travaux ;
5. déchets et pollution ;
6. circulation des engins ;
7. sécurité des communautés ;
8. passages à niveau et traversées ferroviaires ;
9. restrictions ou perturbations d'accès ;
10. accès aux habitations ;
11. accès aux parcelles et pistes agricoles ;
12. perturbation des activités commerciales ou autres activités économiques ;
13. dommages causés par les travaux ;
14. problèmes de drainage ou d'écoulement des eaux ;
15. occupations des emprises ;
16. acquisition foncière et compensation, lorsqu'elles sont applicables ;
17. patrimoine culturel ;
18. comportement des travailleurs vis-à-vis des communautés ;
19. non-respect allégué des mesures environnementales ou sociales ;
20. autres conséquences directement associées au projet.

Le registre pourra distinguer les plaintes, les demandes d'information, les suggestions et les signalements, afin de permettre une analyse plus précise des interactions avec les citoyens.

7.6 Canaux de dépôt des plaintes

La SNCFT dispose déjà de plusieurs possibilités de dépôt des plaintes et réclamations.

Selon les informations disponibles, celles-ci peuvent notamment être adressées par voie postale ou déposées directement auprès du Bureau d'Ordre Central de la SNCFT à la Gare de Tunis Ville. Elles peuvent également être introduites électroniquement à travers le site internet de la SNCFT, via la rubrique « Services en ligne → Réclamations ».

Les citoyens peuvent également utiliser la plateforme gouvernementale E-people Tunisia, qui permet de transmettre des requêtes, réclamations, suggestions et demandes d'information aux administrations et structures publiques concernées.

Points de contact actuellement identifiés

Tableau 10 : Canaux de réception des plaintes et modalités d'accès

Canal	***Modalités***
Dépôt physique	SNCFT – Bureau d'Ordre Central – Gare de Tunis Ville, 2e étage, Place Barcelone – 1001 Tunis
Courrier postal	SNCFT – Bureau d'Ordre Central – Gare de Tunis Ville, Place Barcelone – 1001 Tunis
Site internet SNCFT	Services en ligne → Réclamations
Plateforme gouvernementale	E-people Tunisia
Téléphone Fax	**71345378 – 71334444 (poste)**
Adresse électronique dédiée	**brc@sncft.com.tn**
Point focal UGP Tunis–Bizerte	À confirmer
Pendant les travaux	Contacts entreprise/Mission de contrôle à communiquer avant l'ouverture des fronts de travaux

La version actualisée du P3P intégrera les coordonnées complémentaires après leur confirmation par la SNCFT.

7.7 Dispositions complémentaires de proximité pendant les travaux

Les canaux institutionnels existants devront être complétés par des dispositions adaptées à un projet linéaire comportant plusieurs zones de travaux.

Pendant la phase de construction, une personne affectée devra pouvoir signaler un problème sans nécessairement se déplacer jusqu'au siège ou utiliser un outil numérique.

Les entreprises et la Mission de contrôle pourront ainsi constituer des points de réception de proximité, selon les modalités qui seront précisées avant les travaux.

Toute plainte reçue à ce niveau devra être :

enregistrée → transmise au dispositif SNCFT/UGP → orientée vers le responsable compétent → suivie jusqu'à sa clôture.

Les entreprises ne devront donc pas gérer en dehors du MGP consolidé les plaintes reçues directement des communautés.

Les coordonnées utiles seront affichées ou communiquées avant l'ouverture de chaque front de travaux.

7.8 Modalités de formulation et d'enregistrement

Les plaintes pourront être formulées par écrit ou, lorsque le canal le permet, oralement.

Le mécanisme devra rester accessible aux personnes ne maîtrisant pas suffisamment l'écrit. Dans ce cas, le personnel chargé de la réception pourra aider à formaliser la plainte sans modifier son contenu.

Les plaintes anonymes seront acceptées et examinées sur la base des informations disponibles. L'absence de nom, de coordonnées, de signature ou de pièce d'identité ne constituera pas, à elle seule, un motif de rejet. Lorsque les faits sont suffisamment précis, les vérifications nécessaires seront engagées. En l'absence de moyen de contact, l'impossibilité de transmettre une réponse individuelle sera consignée, sans dispenser le projet d'examiner les faits signalés.
Les plaintes pourront être déposées en arabe ou en français, oralement ou par écrit, directement ou par l'intermédiaire d'un représentant choisi par la personne concernée. Une assistance adaptée sera proposée aux personnes qui en ont besoin. Les canaux permettant de déposer une plainte anonyme seront identifiés et communiqués aux communautés avant le démarrage des travaux.

Dans la mesure du possible, l'enregistrement comportera :

1. un numéro de référence ;
2. la date de réception ;
3. le canal utilisé ;
4. la localité ;
5. la catégorie de plainte ;
6. une description synthétique ;
7. la structure responsable du traitement ;
8. la date de transmission ;

9. l’échéance applicable ;
10. les actions entreprises ;
11. la réponse apportée ;
12. le statut ;
13. la date de clôture.

Les informations nominatives et coordonnées personnelles seront protégées et ne figureront pas dans les tableaux de reporting destinés à une diffusion plus large.

Un formulaire harmonisé sera utilisé pour l'enregistrement des plaintes, quel que soit leur canal de réception. Il permettra notamment de renseigner la date de réception, le canal utilisé, la localisation, la nature de la plainte, son rattachement au projet, le service responsable, les actions entreprises, les délais et le statut de traitement.

Un identifiant unique sera attribué à chaque plainte afin de prévenir les doublons et de permettre le rapprochement des informations provenant de plusieurs canaux. Les données seront consolidées périodiquement par le point focal du MGP au sein de l'UGP, en coordination avec le Bureau des Relations avec le Citoyen.

Les plaintes sensibles, notamment celles liées à l'exploitation et aux abus sexuels ou au harcèlement sexuel, feront l'objet d'un circuit distinct et confidentiel, conformément aux dispositions de la section 7.14. Les informations permettant d'identifier les personnes concernées ne seront pas intégrées au registre général accessible aux différents intervenants.

7.9 Catégorisation des plaintes

Une catégorisation commune permettra d’orienter les dossiers et d’analyser les tendances.

Tableau 11 : Catégorisation des plaintes et exemples

Catégorie	**Exemples**
Information et consultation	Information insuffisante, consultation, engagement non suivi
Travaux et nuisances	Bruit, vibrations, poussières, horaires
Accès et mobilité	Habitation, commerce, parcelle, piste agricole
Sécurité	Chantier, engins, passages à niveau, traversées
Environnement	Pollution, déchets, eaux, végétation
Foncier et emprises	Occupation, acquisition, libération d’emprise
Activités économiques	Perturbation ou perte d’activité, accès clientèle
Dommages	Bien, équipement, culture ou autre dommage
Comportement	Relations entre travailleurs et communautés
Vulnérabilité/accessibilité	Difficultés particulières ou impacts disproportionnés
Plaintes sensibles	Plaintes nécessitant un protocole confidentiel
Autres	Situations ne relevant pas des catégories précédentes

Cette classification pourra être harmonisée avec les catégories déjà utilisées par le Bureau des relations avec le citoyen.

7.10 Circuit de traitement des plaintes

Le projet s'appuiera sur le circuit existant de la SNCFT. Après réception et enregistrement, le BRC transmet la plainte au service concerné par l'intermédiaire du Bureau d'Ordre Central, par courrier électronique ou par les deux voies. Le service compétent prépare les éléments de réponse qui sont retournés au BRC. Celui-ci assure ensuite la transmission de la réponse au réclamant par voie postale ou électronique lorsque ses coordonnées le permettent.

Pour les plaintes relatives au projet Tunis–Bizerte, ce circuit sera complété par un système de suivi permettant à l'UGP de connaître au minimum : la date de réception, le canal d'entrée, la catégorie de la plainte, la localisation, le service saisi, la date de transmission, le statut du traitement, les éventuelles mesures correctives, la date de réponse et le statut de clôture.

- ***Étape 1*** : Réception : La plainte est reçue par l'un des canaux institutionnels ou par un point de réception de proximité.
- ***Étape 2*** : Enregistrement : La plainte concernant le projet est enregistrée et reçoit une référence permettant son suivi.
- ***Étape 3*** : Accusé de réception : Lorsque les coordonnées du plaignant sont disponibles, celui-ci est informé de la réception de sa plainte.
  Pour la plateforme E-people, les informations communiquées par la SNCFT indiquent qu'un accusé de réception est automatiquement transmis après la soumission d'une requête.
- ***Étape 4 :*** Examen initial et catégorisation : La nature de la plainte, son degré d'urgence, sa sensibilité et les compétences requises sont déterminés.
- ***Étape 5 :*** Orientation : La plainte est transmise à la structure SNCFT, à l'UGP ou, le cas échéant, à l'entreprise compétente pour son instruction.
- ***Étape 6*** : Investigation : L'instruction pourra nécessiter une analyse documentaire, une visite de terrain, des échanges avec le plaignant, les services techniques, l'entreprise ou d'autres parties concernées.
- ***Étape 7*** : Définition de la réponse : La structure compétente détermine la réponse et, lorsque nécessaire, les mesures correctives, leur responsable et leur délai d'exécution.
- ***Étape 8*** : Mise en œuvre : Les mesures décidées sont mises en œuvre et documentées.
- ***Étape 9*** : Information du plaignant : Le plaignant est informé de la réponse et des mesures prises ou prévues.
- ***Étape 10*** : Clôture : Le dossier est clôturé conformément à la procédure applicable et la clôture est enregistrée.
- ***Étape 11*** : Analyse et retour d'expérience : Les données sont utilisées pour identifier les problèmes récurrents et les éventuelles améliorations à apporter au projet.

7.11 Délais de traitement

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du projet s'appuie sur le dispositif institutionnel existant de la SNCFT, notamment le Bureau des Relations avec le Citoyen (BRC), et s'inscrit

dans le respect des dispositions législatives et réglementaires nationales applicables aux demandes et réclamations des usagers.

A cet égard, le décret n° 93-982 du 3 mai 1993, tel que modifié par le décret n° 2007-1259 du 21 mai 2007, prévoit, pour les demandes administratives relevant de son champ d'application, un délai de réponse de deux mois en l'absence de délai spécifique fixé par la réglementation. Il précise également les conditions de renouvellement des demandes et les conséquences juridiques de l'absence de réponse de l'administration, sous réserve des dispositions particulières applicables.

Par ailleurs, les informations communiquées par la SNCFT font référence au décret n° 93-1549 du 26 juillet 1993, modifié et complété notamment par le décret n° 98-1152, dans le cadre de ses procédures institutionnelles de traitement des réclamations. L'articulation et l'applicabilité de ces différentes dispositions devront être confirmées par les services compétents de la SNCFT.

Selon les informations fournies par le BRC, les délais effectifs de traitement des réclamations varient en fonction de leur nature, de leur complexité, du service concerné et du nombre d'intervenants mobilisés pour leur instruction.

Dans ce contexte, *le MGP du projet s'alignera sur les procédures institutionnelles de la SNCFT, tout en intégrant des modalités de suivi et de traitement adaptées aux risques environnementaux et sociaux du projet*. Il prévoira notamment :

1. L'enregistrement systématique des plaintes et le suivi de leur état de traitement ;
2. La transmission aux services compétents et les relances nécessaires en cas de retard ;
3. L'information régulière des plaignants sur l'avancement de leurs réclamations et les suites qui leur sont données ;
4. L'identification et le traitement prioritaire des plaintes présentant un caractère urgent.

Les plaintes nécessitant des investigations approfondies, notamment celles relatives aux emprises foncières, aux dommages matériels ou aux pertes économiques, seront orientées vers les structures compétentes de la SNCFT, conformément aux procédures applicables.

Les situations présentant un risque immédiat pour la santé ou la sécurité des personnes devront être signalées et prises en charge sans délai, sans attendre l'achèvement du cycle ordinaire de traitement des plaintes. Une attention prioritaire sera également accordée aux restrictions critiques d'accès et aux perturbations susceptibles d'entraîner des préjudices importants pour les riverains ou leurs activités économiques.

Les plaintes sensibles, notamment celles relatives à l'exploitation et aux abus sexuels et au harcèlement sexuel (EAS/HS), feront l'objet de procédures spécifiques garantissant la

confidentialité, la sécurité des personnes concernées et leur orientation vers les services compétents, conformément au protocole prévu par le projet.

Les délais figurant dans le logigramme du MGP sont, à ce stade, indicatifs. Ils seront précisés et validés avec les services compétents de la SNCFT lors de l'opérationnalisation du mécanisme, en distinguant les délais de réception, d'accusé de réception, d'instruction et de communication de la réponse au plaignant.

Ces délais opérationnels ne se substitueront ni aux délais réglementaires applicables ni aux voies de recours administratives ou judiciaires ouvertes aux usagers.

7.12 Plaintes nécessitant une action urgente

Certaines plaintes pourront révéler une situation nécessitant une intervention immédiate, notamment :

1. danger grave sur un chantier ;
2. défaut de sécurisation d'une traversée ;
3. situation susceptible de provoquer un accident ;
4. obstruction grave d'un accès essentiel ;
5. pollution ou incident environnemental significatif.

Dans ces situations :

signalement → alerte immédiate du responsable compétent → mesure conservatoire si nécessaire → investigation → action corrective → documentation dans le MGP.

Le caractère urgent d'une plainte ne dispense donc pas de son enregistrement et de sa traçabilité. Tout signalement faisant apparaître un danger immédiat sera transmis sans délai au responsable de chantier, à la Mission de contrôle et au point focal E&S de l'UGP. Lorsque la sécurité de la circulation ferroviaire est concernée, le service compétent de la SNCFT sera immédiatement alerté. Les responsables habilités prendront les mesures de mise en sécurité nécessaires, y compris, le cas échéant, la suspension de l'activité de chantier à l'origine du danger.

Avant l'ouverture de chaque front de travaux, les fonctions, coordonnées et suppléants des responsables à alerter seront vérifiés et communiqués aux intervenants. L'heure du signalement, les mesures prises et le responsable du suivi seront enregistrés. Le traitement de l'urgence ne sera pas retardé par les formalités d'enregistrement.

7.13 Plaintes foncières, emprises et moyens d'existence

Les plaintes concernant les emprises devront être articulées avec la Stratégie d'acquisition foncière et de libération des emprises et, lorsqu'un tel instrument est requis, avec le PAR.

Elles pourront concerner notamment :

1. délimitation des emprises ;
2. propriété ou occupation ;
3. omission lors d'un recensement ;
4. évaluation d'un bien ;
5. compensation ;
6. perte ou perturbation d'une activité économique ;
7. accès aux habitations ;
8. accès agricoles ;
9. dommages aux cultures ;
10. assistance aux personnes affectées ;
11. restauration des moyens d'existence.

Ces dossiers devront être transmis aux structures foncières et sociales compétentes et faire l'objet d'une traçabilité spécifique.

Une plainte relative au foncier ou à une compensation ne devra pas être considérée comme résolue uniquement parce que la position administrative ou foncière de la SNCFT a été communiquée. Le traitement devra documenter les faits, les droits et usages concernés, ainsi que la réponse apportée.

7.14 Plaintes sensibles, notamment liées à l'EAS/HS

Certaines plaintes présentent un caractère particulièrement sensible en raison de la nature des faits signalés, des risques de stigmatisation ou de représailles, ou des conséquences potentielles pour la sécurité, la dignité et les droits de la personne concernée. Il s'agit notamment des signalements relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels et au harcèlement sexuel (EAS/HS), ainsi que d'autres situations de violence, discrimination, intimidation ou comportement abusif pouvant être associées aux activités du projet ou au comportement de ses travailleurs.

Ces plaintes feront l'objet d'un *traitement spécifique, confidentiel et distinct du circuit ordinaire du MGP*. Leur gestion reposera notamment sur les principes de confidentialité, de sécurité, de respect de la dignité, de non-discrimination, d'absence de représailles et de respect des choix de la personne concernée.

7.14.1 Principe d'une prise en charge différenciée

Une plainte sensible ne sera pas être examinée par les mêmes modalités qu'une plainte relative au bruit, à la poussière, à un accès ou à une nuisance de chantier.

En particulier, le MGP général, l'entreprise, la Mission de contrôle ou un comité ordinaire de traitement des plaintes ne devront pas conduire eux-mêmes une investigation détaillée sur les faits allégués d'EAS/HS, ni chercher à confronter la personne concernée à l'auteur présumé.

Le rôle du MGP consistera principalement à :

recevoir le signalement de manière sûre → recueillir uniquement les informations strictement nécessaires → assurer la confidentialité → orienter la personne vers le dispositif/service approprié → assurer le suivi administratif requis sans divulguer son identité.

7.14.2 . Canaux confidentiels et accessibles

Le projet devra prévoir au moins un canal permettant de signaler une plainte sensible dans des conditions garantissant la confidentialité.

Les personnes chargées de recevoir ce type de plainte devront être clairement identifiées et formées. Les informations relatives aux modalités de signalement devront être communiquées aux communautés et aux travailleurs d'une manière adaptée et compréhensible.

Une personne recevant accidentellement une plainte EAS/HS par un canal ordinaire devra savoir à qui la transférer immédiatement et de manière confidentielle, sans multiplier les intermédiaires ni demander à la personne de répéter inutilement son récit.

7.14.3 Informations minimales à enregistrer

Le principe sera celui de la minimisation des données.

Le registre général du MGP ne devra contenir ni récit détaillé des faits, ni informations permettant inutilement d'identifier la personne concernée.

Pour les besoins du suivi du projet, les informations pourront être limitées, selon les procédures applicables, à des éléments tels que :

1. existence d'un signalement ;
2. date de réception ;
3. nature générale de la plainte, sans détails sensibles ;
4. lien allégué avec le projet ;
5. orientation/référencement effectué ;
6. statut administratif du dossier.

Les informations nominatives ou permettant l'identification seront conservées séparément, avec un accès strictement limité aux personnes autorisées.

7.14.4 Approche centrée sur la personne concernée

La gestion des plaintes EAS/HS devra privilégier la sécurité, la dignité, la confidentialité et les choix de la personne concernée.

La réception d'une plainte devra notamment éviter :

1. les questions intrusives qui ne sont pas nécessaires à l'orientation ;
2. la répétition inutile du récit ;
3. toute attitude de jugement ;
4. toute tentative de médiation entre la personne concernée et l'auteur présumé ;
5. toute divulgation de l'identité sans base appropriée ;
6. toute promesse concernant le résultat d'une procédure qui ne peut être garantie.

Lorsque des services appropriés sont disponibles, la personne concernée devra pouvoir être orientée vers les services compétents en fonction de ses besoins et de ses choix.

Avant toute orientation ou transmission d'informations permettant son identification, la personne concernée sera informée des services disponibles, des informations à partager, de leurs destinataires et des limites éventuelles de la confidentialité. Son consentement libre et éclairé sera recherché et documenté de manière sécurisée. Elle pourra refuser une orientation ou retirer son consentement pour les démarches futures, sans perdre l'accès aux autres possibilités d'assistance.
L'accès aux services ne sera pas conditionné au dépôt d'une plainte auprès de la police ni à l'issue d'une procédure disciplinaire. Les éventuelles obligations légales de signalement seront vérifiées et expliquées à la personne concernée. Les notifications institutionnelles utiliseront uniquement les informations nécessaires, sans divulguer son identité. Le mécanisme ne recourra pas à une médiation avec l'auteur présumé et ne conduira pas d'enquête sur la crédibilité du récit.

7.14.5 Cartographie et référencement vers les services disponibles

Avant le démarrage des travaux, la SNCFT/UGP devra identifier, avec l'appui des spécialistes compétents, les services de prise en charge et de référencement effectivement disponibles dans la zone d'influence du projet.

Cette cartographie pourra couvrir, selon les services existants :

1. services de santé ;
2. soutien psychosocial ;
3. services sociaux ;
4. accompagnement juridique ;
5. structures spécialisées dans la prise en charge des violences ;

6. autres services publics ou spécialisés compétents.

Les coordonnées et modalités de référencement devront être vérifiées périodiquement afin d'éviter d'orienter une personne vers un service qui n'est plus fonctionnel ou accessible.

7.14.6 Protection contre les représailles

Le projet appliquera un principe de tolérance zéro à l'égard des représailles visant une personne ayant signalé de bonne foi une situation sensible ou participé à son traitement.

Toute allégation de menace, intimidation, discrimination ou représailles associée au dépôt d'une plainte devra être considérée comme une situation nécessitant une attention immédiate et des mesures appropriées.

La confidentialité constitue à cet égard une mesure de protection essentielle.

7.14.7 Responsabilités des entreprises et des travailleurs

Les entreprises devront intégrer dans leurs dispositifs de gestion de la main-d'œuvre et leurs codes de conduite des dispositions relatives à la prévention des EAS/HS et aux comportements attendus vis-à-vis des communautés et des autres travailleurs.

Avant leur mobilisation, elles devront notamment :

1. informer les travailleurs des comportements interdits ;
2. communiquer les conséquences prévues en cas de manquement conformément aux règles applicables ;
3. faire connaître les canaux de signalement ;
4. former les personnels susceptibles de recevoir un signalement ;
5. assurer la confidentialité ;
6. transmettre les informations nécessaires au niveau approprié selon le protocole établi par le projet.

Les sous-traitants seront soumis aux mêmes exigences applicables.

7.14.8 Traitement et responsabilités institutionnelles

Un protocole spécifique de gestion des plaintes sensibles sera formalisé avant le démarrage des travaux. Il précisera notamment :

Tableau 12 : Dispositions à prévoir pour le traitement des plaintes sensibles

Élément	Disposition à définir avant travaux
Point(s) d'entrée confidentiel(s)	Personne(s)/fonction(s) autorisée(s)
Réception	Modalités sûres et confidentielles

Données enregistrées	Informations strictement minimales
Conservation	Accès restreint et sécurisé
Référencement	Services disponibles et modalités d'orientation
Information de l'UGP	Données anonymisées/minimales
Entreprise/MdC	Rôle et limites clairement définis
Mesures administratives	Selon les responsabilités et procédures applicables
Reporting	Agrégé, anonymisé et confidentiel
Réexamen du dispositif	Sur la base des incidents et enseignements, sans divulgation des personnes

Le protocole précisera également l'articulation entre le Bureau des relations avec le citoyen, l'UGP, les spécialistes E&S, les entreprises et la Mission de contrôle, en veillant à limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles.

7.14.9 Reporting à la SNCFT et aux bailleurs

Les plaintes sensibles devront être intégrées au système de reporting E&S du projet tout en respectant strictement les exigences de confidentialité.

Le reporting destiné à la SNCFT et, selon les exigences applicables, à la BEI et à la BAD, devra être réalisé sous une forme ne permettant pas d'identifier la personne concernée.

Il pourra notamment indiquer :

nombre de signalements → catégorie générale → référencement effectué → statut général du traitement → mesures préventives ou correctives prises au niveau du projet, lorsque leur communication est appropriée.

Les exigences spécifiques de notification des incidents prévues dans les engagements E&S ou les accords de financement devront également être respectées.

7.14.10Prévention et information

Le dispositif relatif aux plaintes sensibles ne sera pas être limité à la gestion des cas après leur survenue. Il sera être complété par des mesures préventives comprenant notamment :

1. sensibilisation des travailleurs ;
2. codes de conduite ;
3. information des communautés sur les comportements attendus ;
4. information sur les canaux confidentiels de signalement ;
5. formation des personnes chargées de recevoir les plaintes ;
6. prise en compte des risques EAS/HS dans l'organisation des chantiers et les interactions avec les communautés ;

7. suivi des entreprises et sous-traitants.

Une attention particulière sera portée aux groupes susceptibles de rencontrer davantage d'obstacles pour accéder au mécanisme.

7.14.11Circuit spécifique proposé

SIGNALEMENT SENSIBLE / EAS-HS
↓
RÉCEPTION CONFIDENTIELLE
Personne habilitée – écoute sans investigation
↓
ENREGISTREMENT MINIMAL ET SÉCURISÉ
Pas de détails sensibles dans le registre général
↓
ÉVALUATION DES BESOINS IMMÉDIATS ET RÉFÉRENCEMENT
Services appropriés disponibles
↓
TRAITEMENT SELON LE PROTOCOLE APPLICABLE
Accès strictement limité aux personnes autorisées
↓
SUIVI CONFIDENTIEL
Protection – absence de représailles
↓
REPORTING ANONYMISÉ
SNCFT/UGP – BEI/BAD selon les exigences applicables
↓
MESURES PRÉVENTIVES/CORRECTIVES AU NIVEAU DU PROJET

La performance du MGP en matière de plaintes sensibles ne sera pas appréciée sur la seule absence ou le faible nombre de signalements. Une absence de plaintes peut également traduire une méconnaissance du mécanisme, un manque de confiance, des obstacles d'accès ou la crainte de représailles. Le suivi portera donc également sur l'existence de canaux sûrs et confidentiels, leur connaissance par les communautés et les travailleurs, la disponibilité de services de référencement et la capacité effective des personnes désignées à recevoir et orienter correctement les signalements.

7.15 Rôle des entreprises et de la Mission de suivi et de contrôle

Pendant les travaux, les entreprises auront l'obligation de recevoir et de transmettre les plaintes qui leur sont adressées sur le terrain.

Elles pourront résoudre directement, sous le contrôle de la Mission de contrôle, les problèmes opérationnels relevant clairement de leurs obligations : poussière, signalisation, organisation du chantier, accès temporaire, circulation des engins ou autres nuisances de chantier.

Elles ne devront toutefois pas statuer seules sur les plaintes relatives notamment :

1. aux droits fonciers ;
2. à l'éligibilité à une compensation ;
3. aux engagements institutionnels de la SNCFT ;
4. aux modifications permanentes de la conception ;
5. aux plaintes sensibles.

La Mission de suivi et de contrôle vérifiera la mise en œuvre des mesures correctives relevant de l'entreprise et transmettra les informations nécessaires à l'UGP.

Les marchés et PGES-Entreprise devront intégrer ces obligations.

7.16 Mécanisme distinct pour les travailleurs

Le présent MGP concerne principalement les parties prenantes externes et les communautés.

Les travailleurs directs, contractuels et autres travailleurs couverts par les dispositions applicables disposeront d'un mécanisme distinct adapté aux relations de travail.

Il couvrira notamment les préoccupations relatives :

1. aux conditions de travail ;
2. à la santé et sécurité au travail ;
3. aux rémunérations et droits contractuels ;
4. aux relations professionnelles ;
5. aux discriminations ;
6. aux comportements inappropriés.

Les deux mécanismes contribueront au reporting E&S global, mais leurs dossiers individuels et données personnelles devront rester distincts.

7.17 Réexamen et escalade

Le plaignant pourra demander gratuitement un réexamen s'il conteste la réponse reçue, estime que les mesures annoncées n'ont pas été exécutées ou constate un dépassement du délai communiqué. La demande pourra être formulée oralement ou par écrit par l'un des canaux du MGP.

La SNCFT désignera une fonction de réexamen distincte de la personne ayant instruit ou validé la première réponse. Le réexamen donnera lieu à une réponse motivée précisant les vérifications effectuées, la décision prise et, le cas échéant, les mesures et leur calendrier. Le point focal MGP assurera le suivi des mesures restant à exécuter.

Le recours au MGP ou au réexamen interne ne constitue pas un préalable obligatoire à l'exercice des voies administratives ou judiciaires disponibles. Les parties prenantes seront également informées des mécanismes de réclamation des bailleurs applicables au projet et de leurs conditions de saisine.

7.18 Retour d'information et clôture

Au niveau du BRC, les plaintes reçues font systématiquement l'objet d'un traitement, même si une minorité peut demeurer non clôturée. Cette distinction entre traitement et clôture sera conservée dans le dispositif du projet.

Une plainte ne sera donc pas considérée comme clôturée du seul fait qu'elle a été transmise au service compétent ou qu'une réponse interne a été préparée. Le registre distinguera notamment les statuts suivants : reçue, transmise, en cours d'instruction, réponse préparée, réponse communiquée au réclamant, mesure corrective en cours, résolue et clôturée.

Cette distinction permettra d'éviter qu'une plainte soit artificiellement considérée comme résolue alors que le différend persiste.

Lorsqu'une plainte demeure ouverte, le motif devra être identifiable dans le système de suivi.

7.19 Registre consolidé des plaintes du projet

Un registre consolidé permettra à l'UGP de suivre les plaintes concernant le projet indépendamment de leur porte d'entrée.

Il pourra comprendre les rubriques suivantes :

Tableau 13 : Modèle de registre des plaintes du projet

N°	*Date réception*	*Canal*	*Localisation*	*Catégorie*	*Service saisi*	*Date transmission*	*Date retour service*	*Mesure/réponse*	*Date réponse plaignant*	*Statut*	*Date clôture*

NB : on peut aussi ajouter le code projet pour faciliter la recherche.

Ce registre devra intégrer, dans la mesure où les systèmes concernés permettent leur identification :

1. les plaintes reçues par le Bureau des relations avec le citoyen ;

2. celles déposées auprès du Bureau d'Ordre Central ;
3. celles transmises par le site internet de la SNCFT ;
4. celles reçues via E-people ;
5. celles reçues par l'UGP ;
6. celles reçues pendant les consultations ;
7. celles reçues par les entreprises ou la Mission de contrôle.

Une attention sera portée aux doublons lorsqu'une même plainte est déposée par plusieurs canaux.

7.20 Communication et divulgation du MGP

Le fonctionnement du MGP sera expliqué aux parties prenantes pendant les consultations et avant les travaux.

Les modalités de communication et de divulgation du MGP sont définies à la section 6.11. Le responsable du MGP veille à ce que les informations diffusées correspondent aux canaux et procédures effectivement opérationnels.

Pendant les travaux, les coordonnées utiles devront être communiquées à proximité des zones d'intervention.

7.21 Situation de référence et adaptation du dispositif au projet

Sur la base des informations disponible, la très grande majorité des plaintes et réclamations actuellement reçues par la SNCFT (environ 90 %) concerne les concours externes et les questions de recrutement.

Le profil actuel des réclamations institutionnelles est donc sensiblement différent de celui qui pourrait résulter de la mise en œuvre du projet Tunis–Bizerte. Celui-ci est susceptible de générer des plaintes portant notamment sur les nuisances de chantier, les accès, les passages à niveau, la circulation, les dommages, les activités économiques, les emprises, les questions foncières ou les comportements des travailleurs.

Le projet devra par conséquent compléter le dispositif existant par une classification spécifique des plaintes E&S**,** une identification systématique des plaintes relatives au projet et un dispositif de consolidation permettant d'en analyser les tendances.

7.22 Suivi et indicateurs

Le MGP fera l'objet d'un suivi régulier permettant d'évaluer non seulement le volume des plaintes, mais également la qualité de leur traitement.

Les principaux indicateurs seront notamment :

Tableau 14 : Indicateurs de suivi du MGP

Indicateur	**Finalité**
Nombre de plaintes reçues	Mesurer l'utilisation du dispositif
Nombre par canal	Vérifier l'accessibilité des différents canaux
Nombre par catégorie	Identifier les principales problématiques
Nombre par localité	Identifier les zones de concentration
Nombre ouvert/clôturé	Suivre le stock de dossiers
Pourcentage traité dans les délais applicables	Mesurer la performance
Délai moyen de traitement	Mesurer la réactivité
Nombre de plaintes récurrentes	Identifier les problèmes systémiques
Nombre ayant entraîné une action corrective	Mesurer la capacité de résolution
Nombre faisant l'objet d'un réexamen	Apprécier la qualité des réponses
Niveau de satisfaction, lorsque mesuré	Apprécier la perception du mécanisme

Les valeurs de référence et, le cas échéant, les objectifs seront précisés après analyse des pratiques et données existantes de la SNCFT.

7.23 Analyse des tendances et mesures correctives

Le MGP ne sera pas utilisé uniquement comme un système de traitement individuel des plaintes. Les données consolidées permettront également d'identifier les problèmes récurrents et leurs causes.

Ainsi :

plaintes répétées concernant un accès
→ réexaminer l'organisation des travaux ou la solution technique ;

plaintes récurrentes sur le manque d'information
→ adapter le dispositif de communication ;

plaintes concentrées autour d'un passage à niveau
→ réexaminer les mesures de sécurité ;

plaintes répétées d'agriculteurs
→ vérifier les accès, pistes et calendrier des travaux ;

forte concentration de plaintes autour d'une entreprise
→ renforcer le contrôle de ses performances E&S.

Cette analyse pourra conduire à modifier les mesures du PGES, les pratiques des entreprises, le programme d'engagement ou le P3P lui-même.

7.24 Reporting

L'UGP assurera la consolidation des informations nécessaires au reporting E&S du projet, en coordination avec le Bureau des relations avec le citoyen et les autres structures concernées.

Le reporting présentera notamment :

1. nombre de plaintes reçues pendant la période ;
2. nombre cumulé ;
3. catégories principales ;
4. répartition géographique ;
5. canaux utilisés ;
6. nombre de plaintes ouvertes et clôturées ;
7. délais de traitement ;
8. principales actions correctives ;
9. plaintes significatives ou récurrentes ;
10. difficultés rencontrées ;
11. mesures d'amélioration.

Ces données seront intégrées au reporting E&S destiné à la SNCFT et, selon les exigences applicables, à la BEI et à la BAD.

Les rapports ne devront pas divulguer d'informations personnelles ou confidentielles.

7.25 Responsabilités institutionnelles

Sur la base des informations actuellement disponibles, la répartition suivante est proposée. Elle sera ajustée après clarification du circuit interne de la SNCFT.

Tableau 15 : Répartition des responsabilités institutionnelles dans le MGP

Acteur	**Responsabilités dans le MGP**
SNCFT	Responsabilité institutionnelle générale
Bureau des relations avec le citoyen	Point d'ancrage du dispositif institutionnel de réception et de traitement des réclamations ; modalités détaillées à préciser
UGP Tunis–Bizerte	Coordination du suivi des plaintes du projet et consolidation du reporting
Équipe E&S du projet	Analyse et suivi des plaintes E&S et des mesures correctives

Structures foncières compétentes	Instruction des questions foncières et d'emprise
Services techniques SNCFT	Instruction des plaintes relevant de leurs domaines de compétence
Direction de la Communication et des Relations Extérieures	Information et divulgation du MGP en coordination avec les structures concernées
Entreprise	Réception/transmission et traitement des problèmes opérationnels relevant des travaux
Mission de contrôle	Contrôle du traitement des plaintes et des actions relevant des entreprises
Niveau de réexamen SNCFT	À préciser après clarification du dispositif interne

7.26 Ressources et renforcement des capacités

La mise en œuvre du MGP nécessitera des ressources suffisantes pour assurer :

1. la réception et l'enregistrement ;
2. la gestion du registre ;
3. les communications avec les plaignants ;
4. les investigations et visites de terrain ;
5. les réunions de résolution ;
6. la documentation ;
7. le suivi des actions correctives ;
8. le reporting.

Avant le démarrage des travaux, les principaux acteurs concernés devront être informés ou formés sur :

1. les canaux de réception ;
2. l'enregistrement ;
3. la catégorisation ;
4. l'orientation ;
5. les exigences de confidentialité ;
6. les délais applicables ;
7. les modalités de transmission à l'UGP ;
8. la documentation des actions correctives ;
9. le reporting.

Une attention particulière sera accordée aux équipes des entreprises et de la Mission de contrôle qui seront en contact direct avec les communautés.

7.27 Actions restant à finaliser

Les informations transmises par la SNCFT permettent désormais de documenter l'existence du Bureau des relations avec le citoyen et les principaux canaux institutionnels de dépôt des

réclamations. Elles ne décrivent cependant pas encore complètement le processus interne après réception.

Les éléments suivants devront donc être précisés avant la finalisation du dispositif :

Tableau 16 : Dispositions restant à finaliser pour l'opérationnalisation du MGP

Élément à compléter	**Utilité pour le MGP**
Circuit interne après réception	Formaliser les étapes de traitement
Responsabilités précises du Bureau des relations avec le citoyen	Définir son rôle dans le MGP projet
Responsabilités des services techniques	Clarifier l'instruction des plaintes
Délais effectivement applicables	Fixer les standards de traitement
Niveau de réexamen/escalade	Organiser les plaintes non résolues
Téléphone/e-mail utilisables	Compléter les canaux d'accès
Données récentes sur les réclamations	Établir une situation de référence
Modalités de consolidation avec l'UGP	Assurer le reporting du projet

Ces compléments pourront être introduits dans le P3P sans modifier l'architecture générale du MGP.

7.28 Conditions d'opérationnalité avant le démarrage des travaux

Avant l'ouverture des travaux, la SNCFT/UGP vérifiera que le MGP est effectivement opérationnel.

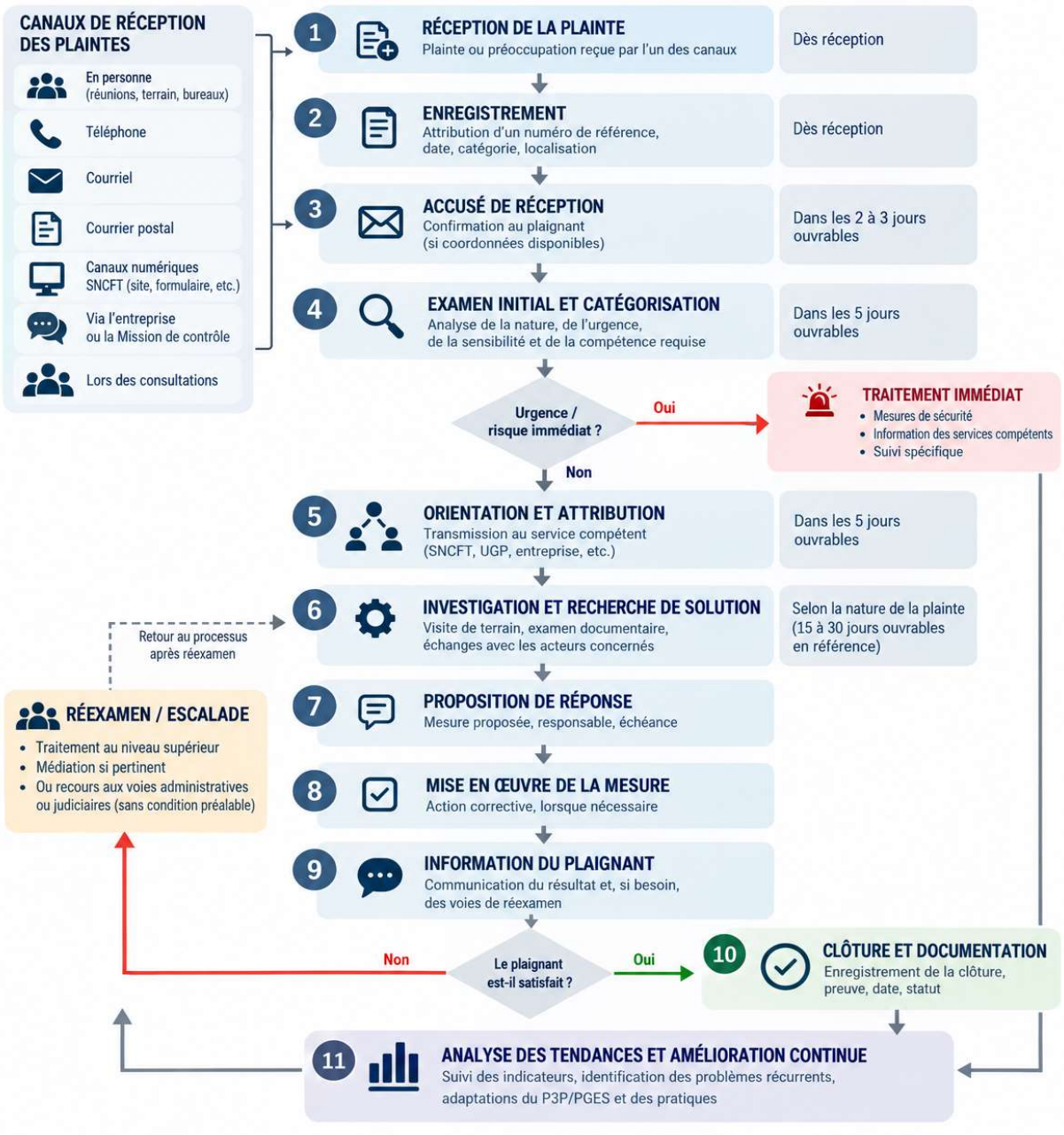
Les conditions minimales seront les suivantes :

Canaux SNCFT confirmés
↓
Responsabilités institutionnelles clarifiées
↓
Point focal projet identifié
↓
Circuit de transmission et de traitement défini
↓
Délais applicables confirmés
↓
Registre consolidé opérationnel
↓
Entreprises et MdC informées/formées
↓
Canaux et contacts divulgués aux communautés
↓
Dispositif de suivi et de reporting fonctionnel

Cette vérification devra intervenir avant le démarrage effectif des travaux et pourra être intégrée à la revue de préparation E&S avant travaux prévue dans le Plan d'actions prioritaires.

Le MGP du projet Tunis–Bizerte ne constitue pas un mécanisme parallèle au système de réclamation de la SNCFT. Il s'appuie sur les structures et canaux institutionnels existants et les complète par des dispositions spécifiques au projet permettant d'assurer l'accessibilité de proximité, l'identification et la traçabilité des plaintes relatives au projet, leur traitement par les structures compétentes, le suivi des mesures correctives et leur intégration au reporting environnemental et social.

Figure 7 : Articulation du MGP du projet avec le dispositif institutionnel de la SNCFT



8 ORGANISATION INSTITUTIONNELLE ET RESPONSABILITÉS

8.1 Principes d'organisation

La mise en œuvre effective du P3P nécessite une organisation institutionnelle permettant d'assurer, de manière continue, la planification des activités de participation, la diffusion de l'information, la conduite des consultations, la gestion des plaintes, le suivi des engagements et le reporting.

La SNCFT demeure l'entité responsable de la mise en œuvre du P3P. Cette responsabilité ne peut être transférée aux bureaux d'études, aux entreprises de travaux ou à la mission de contrôle, même si ceux-ci participent directement à certaines activités d'information, de consultation ou de gestion des relations avec les communautés.

Le dispositif devra autant que possible s'appuyer sur les structures et mécanismes existants de la SNCFT, notamment ceux chargés des relations avec les citoyens et de la communication. Le présent P3P ne vise donc pas à créer un système parallèle, mais à intégrer les besoins spécifiques du projet Tunis–Bizerte dans l'organisation de la SNCFT et à la compléter lorsque cela est nécessaire pour satisfaire les exigences environnementales et sociales du projet.
A cet effet, l'organisation reposera sur cinq fonctions complémentaires :

Pilotage SNCFT/UGP → coordination E&S et sociale → communication et relations avec les citoyens/MGP → relais territoriaux et institutionnels → mise en œuvre opérationnelle par les entreprises sous contrôle de la SNCFT et de la mission de contrôle.

Les modalités précises devront être ajustées après confirmation par la SNCFT de l'organisation, des mandats et des procédures de ses services chargés des relations avec les citoyens et de la communication.

8.2 SNCFT : Ancrage du P3P dans l'organisation institutionnelle de la SNCFT

La mise en œuvre du P3P s'inscrit dans l'organisation institutionnelle existante de la SNCFT. Celle-ci dispose de plusieurs directions, départements, unités d'affaires et fonctions transversales dont les attributions sont susceptibles d'intervenir directement ou indirectement dans l'information et la participation des parties prenantes, la communication, la gestion environnementale et sociale, la sécurité ferroviaire, les questions foncières et la gestion des travaux.

Le dispositif proposé par le présent P3P repose par conséquent sur le principe d'une intégration des responsabilités de participation des parties prenantes dans les structures existantes de la SNCFT, plutôt que sur la création d'un mécanisme institutionnel parallèle.

L'organigramme de la SNCFT fait notamment apparaître une Direction de la Communication et des Relations Extérieures, une fonction chargée de l'Environnement et de l'Économie d'Énergie, des structures compétentes en matière de domaine ferroviaire et d'affaires foncières, un Département Qualité, Sûreté Ferroviaire et Formation, ainsi que différentes structures techniques et unités d'affaires intervenant dans l'infrastructure et l'exploitation ferroviaires.

Ces différentes structures seront mobilisées en fonction de la nature des enjeux soulevés par les parties prenantes.

L'UGP assurera la coordination entre ces structures pour les besoins spécifiques du projet Tunis–Bizerte et veillera à ce que les préoccupations recueillies dans le cadre des consultations ou du MGP soient orientées vers le service compétent, traitées et suivies jusqu'à leur clôture.

8.3 UGP : coordination opérationnelle du P3P

L'Unité de Gestion du Projet (UGP) constituera le principal niveau de coordination opérationnelle du P3P au sein du projet.

Elle assurera l'interface entre les services de la SNCFT, les consultants, les autorités, les partenaires financiers, la mission de contrôle et les entreprises.

Ses responsabilités comprendront notamment :

1. programmer les activités d'engagement prévues au chapitre 5 ;
2. identifier les parties prenantes devant être mobilisées à chaque étape ;
3. coordonner l'organisation des consultations ;
4. s'assurer que les informations nécessaires sont disponibles avant les consultations ;
5. centraliser les procès-verbaux, listes de présence et autres preuves des activités réalisées ;
6. maintenir la matrice des préoccupations, réponses et engagements ;
7. suivre les actions découlant des consultations ;
8. coordonner le fonctionnement du MGP avec la structure SNCFT compétente ;
9. veiller à la remontée et au traitement des plaintes reçues par les entreprises ;
10. intégrer les résultats de la participation dans le suivi E&S ;
11. consolider les indicateurs du P3P ;
12. préparer les éléments nécessaires au reporting auprès des bailleurs.

L'UGP devra désigner clairement la ou les personnes responsables du suivi quotidien du P3P, afin d'éviter une dilution des responsabilités entre les différents intervenants.

8.4 Rôle de l'assistance technique dans la mise en œuvre du P3P

Dans le cadre de la mise en œuvre du projet, la SNCFT prévoit de mobiliser une assistance technique chargée d'accompagner l'Unité de Gestion du Projet (UGP) dans la coordination, le

suivi et la mise en œuvre des activités du projet, notamment en matière de gestion environnementale et sociale.

Cette assistance technique contribuera également à l'opérationnalisation et à la mise en œuvre du Plan de Participation des Parties Prenantes (P3P), en apportant un appui méthodologique et opérationnel à la SNCFT et à l'UGP.

Son intervention portera notamment sur :

1. La planification et l'organisation des activités de participation des parties prenantes, y compris la préparation des consultations, des réunions d'information et des actions de communication avec les populations concernées ;
2. L'actualisation et le suivi du P3P, notamment l'identification des parties prenantes, l'adaptation des modalités de consultation aux différentes phases du projet et la prise en compte des préoccupations exprimées ;
3. L'appui au fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), en coordination avec le Bureau des Relations avec le Citoyen (BRC) et les services compétents de la SNCFT, notamment pour l'enregistrement, le suivi, le reporting et l'analyse des réclamations ;
4. L'accompagnement des mesures d'inclusion, afin de favoriser la participation effective des femmes, des personnes vulnérables et des groupes susceptibles de rencontrer des difficultés d'accès à l'information ou aux mécanismes de consultation ;
5. Le renforcement des capacités des équipes de la SNCFT et de l'UGP, notamment en matière de consultation, de communication avec les communautés, de gestion des plaintes et de suivi des engagements sociaux ;
6. Le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre du P3P, à travers l'élaboration et l'actualisation des outils de suivi, la consolidation des indicateurs, la documentation des consultations et la préparation des rapports périodiques destinés à la SNCFT et aux bailleurs de fonds.

L'assistance technique pourra également contribuer à la coordination entre la SNCFT, les entreprises de travaux, la Mission de contrôle, les autorités locales et les autres parties prenantes, afin d'assurer la cohérence des activités d'information et de consultation et le suivi des engagements pris envers les populations concernées.

La responsabilité de la mise en œuvre du P3P demeure toutefois du ressort de la SNCFT, à travers l'UGP et ses structures compétentes. L'assistance technique intervient en appui à ces structures, sans se substituer à leurs responsabilités décisionnelles, institutionnelles ou réglementaires.

Les missions spécifiques de l'assistance technique, les modalités de mobilisation de ses experts et les livrables attendus seront précisés dans ses termes de référence et dans le dispositif de suivi du P3P.

8.5 Fonction environnementale et sociale

L'équipe E&S du projet jouera un rôle central dans l'articulation entre la participation des parties prenantes et la gestion des risques et impacts.

Elle sera notamment chargée de :

1. vérifier que les catégories directement affectées ont été correctement identifiées ;
2. analyser les préoccupations issues des consultations et du MGP sous l'angle E&S ;
3. déterminer, avec les équipes techniques, les mesures nécessitant une intégration dans l'EIES, le PGES, les plans des entreprises ou les instruments fonciers ;
4. suivre les engagements environnementaux et sociaux issus des consultations ;
5. identifier les besoins de consultations complémentaires ;
6. veiller à l'inclusion des femmes, personnes vulnérables et catégories insuffisamment représentées ;
7. suivre les impacts sur les accès, activités économiques et moyens d'existence ;
8. participer à l'analyse des plaintes complexes présentant une dimension E&S ;
9. vérifier l'efficacité des mesures correctives ;
10. contribuer aux rapports de suivi.

Un enjeu important sera d'éviter de dissocier la consultation de la gestion E&S. Une préoccupation exprimée par une communauté concernant, par exemple, un passage à niveau, une piste agricole, des vibrations ou une activité économique devra pouvoir être reliée à la mesure technique ou E&S correspondante et suivie jusqu'à sa résolution.

8.6 Relations avec les citoyens, communication et gestion des réclamations

La mise en œuvre du P3P s'appuiera en priorité sur les structures et dispositifs institutionnels existants de la SNCFT en matière de relations avec les citoyens, de communication et de traitement des réclamations. Cette approche vise à assurer l'appropriation institutionnelle du dispositif, sa cohérence avec les pratiques de la SNCFT et sa pérennité au-delà de la durée du projet, tout en introduisant les adaptations nécessaires pour répondre aux besoins spécifiques du projet Tunis–Bizerte et aux exigences environnementales et sociales applicables.

Deux fonctions institutionnelles complémentaires joueront à cet égard un rôle particulier : le Bureau des relations avec le citoyen et la Direction de la Communication et des Relations Extérieures.

8.6.1 Bureau des relations avec le citoyen

Le Bureau des relations avec le citoyen constituera l'un des principaux points d'ancrage institutionnels du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du projet. Créé par DGNS n°37/2010 du 22 septembre 2010, il s'inscrit dans le dispositif permanent de la SNCFT pour les

relations avec les citoyens et le traitement des plaintes, réclamations, suggestions et recommandations.

Le Bureau des Relations avec le Citoyen est rattaché à la Direction de la Communication et des Relations Extérieures. Il constitue le point d'ancrage institutionnel pour la réception et le traitement des requêtes et réclamations des citoyens (**le traitement est effectué en collaboration avec les services compétents)**.

Son articulation avec l'UGP permettra d'identifier et de suivre spécifiquement les réclamations relatives au projet Tunis–Bizerte, conformément au dispositif décrit au chapitre 7.

La SNCFT dispose déjà, à travers ce dispositif, de plusieurs canaux permettant aux citoyens de saisir l'entreprise, notamment le dépôt ou l'envoi de réclamations au Bureau d'Ordre Central, le recours au service de réclamation disponible sur le site internet de la SNCFT et la possibilité d'utiliser la plateforme gouvernementale E-people Tunisia.

Dans le cadre du projet Tunis–Bizerte, le principe retenu sera donc de renforcer et d'adapter ce dispositif existant plutôt que de créer un MGP parallèle. Le Bureau des relations avec le citoyen sera articulé avec l'UGP et les structures compétentes de la SNCFT afin que les réclamations relatives au projet puissent être :

identifiées → enregistrées → orientées vers la structure compétente → suivies → traitées → faire l'objet d'un retour au plaignant → clôturées et intégrées au reporting E&S du projet.

Cette articulation devra notamment permettre d'assurer la traçabilité des plaintes relatives au projet indépendamment de leur canal d'entrée et d'éviter que certaines réclamations reçues par les dispositifs institutionnels de la SNCFT échappent au suivi environnemental et social du projet.

L'UGP conservera ainsi une visibilité sur les plaintes concernant le projet sans se substituer au dispositif institutionnel permanent de la SNCFT.

Sur le plan opérationnel, le BRC assure la réception et l'enregistrement des plaintes et leur transmission aux services concernés. Cette transmission est effectuée par courrier, via le Bureau d'Ordre Central, par courrier électronique ou simultanément par ces deux voies. Après instruction, le service concerné transmet au BRC les éléments de réponse, qui sont ensuite communiqués au réclamant par voie postale ou électronique lorsque ses coordonnées sont disponibles.

Dans le cadre du projet Tunis–Bizerte, l'UGP assurera avec le BRC l'identification et le suivi spécifiques des plaintes relatives au projet afin que leur traitement, les mesures correctives éventuellement nécessaires et leur clôture puissent être intégrés au suivi et au reporting E&S.

8.6.2 Direction de la Communication et des Relations Extérieures

La Direction de la Communication et des Relations Extérieures constitue l'ancrage institutionnel principal de la communication interne et externe de la SNCFT. Elle contribue à la définition de la stratégie de communication, à la cohérence de l'image et des messages de l'entreprise ainsi qu'à l'organisation des relations avec ses différents publics.

Dans le cadre du projet Tunis–Bizerte, elle contribuera à la cohérence et à la diffusion des informations destinées aux parties prenantes, en coordination avec l'UGP, l'équipe E&S et les structures techniques concernées.

Son intervention permettra d'assurer que la communication du projet s'inscrit dans les dispositifs institutionnels de la SNCFT et ne fonctionne pas comme un système autonome limité à la période de préparation ou de réalisation des travaux.

En coordination avec l'UGP, l'équipe E&S et les autres structures techniques compétentes, elle pourra notamment contribuer à :

1. définir et valider les modalités de communication institutionnelle relatives au projet ;
2. préparer ou valider les messages destinés au public ;
3. assurer la cohérence des informations diffusées par les différents acteurs du projet ;
4. mobiliser les canaux institutionnels de communication de la SNCFT ;
5. préparer et diffuser les supports d'information et de sensibilisation ;
6. appuyer la divulgation des documents environnementaux et sociaux destinés au public ;
7. préparer les campagnes d'information relatives aux travaux, aux modifications temporaires des conditions d'accès ou de circulation et à la mise en service ;
8. contribuer à la communication relative au MGP et aux différents moyens permettant aux citoyens de déposer une réclamation ;
9. appuyer le retour d'information vers les parties prenantes sur les préoccupations soulevées et les mesures prises ;
10. contribuer à la gestion de la communication dans les situations nécessitant une coordination institutionnelle particulière.

Le contenu technique et environnemental et social des messages sera préparé ou vérifié avec l'UGP et les spécialistes compétents afin que les informations diffusées soient à la fois exactes, cohérentes, compréhensibles et accessibles aux différents publics concernés.

Une attention particulière sera portée à la cohérence entre la communication institutionnelle de la SNCFT et la communication opérationnelle assurée sur le terrain par l'UGP, les entreprises et la Mission de contrôle.

8.6.3 Articulation entre communication, participation et gestion des plaintes

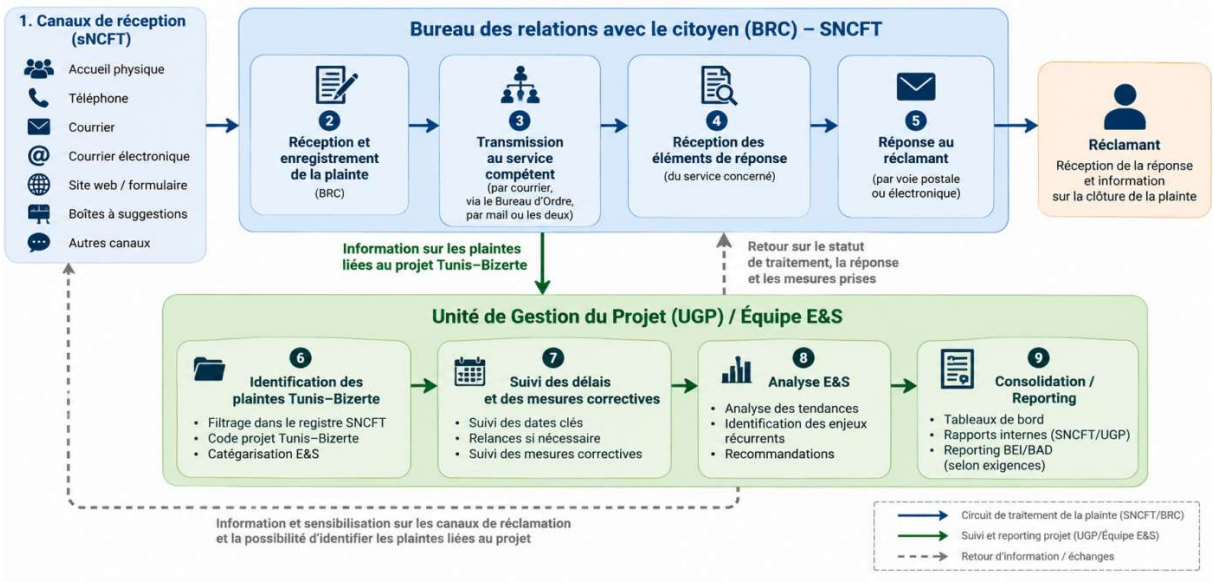
Les fonctions de communication et de gestion des réclamations sont complémentaires mais ne doivent pas être confondues.

La Direction de la Communication et des Relations Extérieures contribuera principalement à l'information, à la divulgation et à la cohérence des messages institutionnels, tandis que le Bureau des relations avec le citoyen constituera un point d'ancrage du dispositif de réception et de traitement des réclamations.

L'UGP assurera l'articulation de ces fonctions avec les exigences spécifiques du projet en matière de participation des parties prenantes et de suivi E&S.

L'organisation recherchée peut être résumée comme suit :

Figure 8 : Schéma d'organisation institutionnelle et de coordination du P3P



Cette organisation permettra de maintenir une chaîne institutionnelle unique et cohérente, depuis l'information des parties prenantes jusqu'au traitement de leurs préoccupations et au retour d'information.

Elle permettra également d'éviter la multiplication de dispositifs parallèles susceptibles de créer de la confusion pour les citoyens et d'être difficiles à maintenir après la fin du projet.

Les informations complémentaires qui seront recueillies auprès de la SNCFT sur le fonctionnement détaillé du Bureau des relations avec le citoyen — notamment son circuit interne de traitement, les responsabilités des services concernés, les délais et les modalités de reporting — permettront de finaliser cette articulation sans remettre en cause le principe d'intégration institutionnelle retenu dans le présent P3P.

8.7 Structures chargées du domaine ferroviaire, des affaires foncières et de la gestion des personnes affectées

Les structures de la SNCFT compétentes en matière de domaine ferroviaire et d'affaires foncières joueront un rôle déterminant dans la prévention et la gestion des impacts liés aux emprises du projet. Elles interviendront notamment lorsque les études permettront d'identifier des besoins d'acquisition ou de libération d'emprises, des occupations du domaine ferroviaire, des restrictions d'accès ou des impacts susceptibles d'affecter des activités économiques et des moyens d'existence.

En coordination avec l'UGP et les spécialistes environnementaux et sociaux du projet, elles contribueront notamment à :

1. vérifier et documenter les limites des emprises ferroviaires concernées par le projet ;
2. identifier les statuts fonciers ainsi que les différentes formes d'occupation ou d'utilisation des emprises ;
3. participer au screening des impacts fonciers, physiques et économiques et à l'identification des personnes, ménages ou activités potentiellement affectés ;
4. documenter les usages existants, notamment les accès aux habitations, aux parcelles agricoles, aux commerces et aux autres activités économiques ;
5. contribuer aux enquêtes, recensements et inventaires des biens et activités affectés lorsque ceux-ci sont requis ;
6. coordonner, avec l'équipe sociale du projet, l'information et la consultation des personnes concernées ;
7. assurer l'articulation entre les procédures foncières nationales et les exigences environnementales et sociales applicables au projet ;
8. contribuer à la définition et à la mise en œuvre des procédures nécessaires à l'acquisition ou à la libération des emprises ;
9. participer à la mise en œuvre de la Stratégie d'acquisition foncière et de libération des emprises ;
10. contribuer, lorsqu'il est requis, à la préparation et à la mise en œuvre d'un Plan d'Action de Réinstallation (PAR) ;
11. assurer, en coordination avec les autres structures compétentes, la documentation et la traçabilité des compensations, mesures d'assistance, actions de restauration des moyens d'existence et autres mesures applicables ;
12. contribuer au traitement et au suivi des plaintes liées au foncier, aux emprises, aux accès et aux impacts économiques, en articulation avec le MGP du projet.

Une attention particulière sera portée à l'articulation entre l'analyse foncière et l'analyse sociale. La vérification de la propriété ou de l'appartenance d'un terrain au domaine ferroviaire ne suffira pas, à elle seule, à déterminer l'absence d'impact social. L'analyse devra également prendre en considération les occupations et usages existants, y compris lorsqu'ils ne reposent

pas sur un titre formel, ainsi que les activités économiques, accès et moyens d'existence susceptibles d'être affectés.

Cette approche est particulièrement importante pour la première phase du projet, dont les interventions sont principalement envisagées à l'intérieur des emprises ferroviaires existantes. La vérification des emprises devra ainsi être accompagnée d'un screening systématique des occupations, usages et activités effectivement présents sur le terrain, afin d'identifier suffisamment en amont toute situation susceptible d'entraîner un déplacement physique ou économique, une restriction d'accès ou une perte de moyens d'existence.

Lorsque de tels impacts sont identifiés, les structures foncières travailleront étroitement avec les spécialistes sociaux du projet afin que les personnes concernées soient identifiées, informées et consultées suffisamment en amont, et que les mesures appropriées soient définies et mises en œuvre avant toute intervention nécessitant la libération des emprises.

Pour la phase 2, cette analyse sera réalisée au fur et à mesure de la définition des composantes et de la stabilisation des emprises. Les éventuels besoins fonciers et leurs conséquences sociales devront être déterminés avant le démarrage des travaux concernés.

Ainsi, la gestion des emprises reposera sur une démarche intégrée :

Délimitation de l'emprise → vérification du statut foncier → identification des occupations et usages → screening des impacts sociaux et économiques → identification et consultation des personnes affectées → définition des mesures applicables → compensation/assistance et restauration des moyens d'existence, le cas échéant → libération de l'emprise → suivi et documentation.

Cette articulation entre les fonctions foncières, techniques et sociales permettra d'éviter qu'une approche exclusivement cadastrale ou juridique du domaine ferroviaire ne conduise à sous-estimer les impacts réels du projet sur les populations et les activités présentes dans ou à proximité des emprises.

8.8 Gouvernorats, délégations et municipalités

Les autorités territoriales jouent un rôle important dans la facilitation du dialogue local.

Elles pourront notamment :

1. contribuer à l'identification des acteurs locaux ;
2. faciliter la mobilisation des participants ;
3. mettre à disposition des espaces pour certaines consultations ;
4. relayer les informations publiques ;
5. signaler des enjeux territoriaux ou groupes insuffisamment représentés ;

6. contribuer à la coordination avec les services locaux ;
7. participer à la recherche de solutions pour certaines problématiques d'accès, de circulation ou d'interaction avec les infrastructures locales.

Leur implication ne devra toutefois pas se substituer au dialogue direct entre la SNCFT et les personnes effectivement affectées. Cette distinction est particulièrement importante pour les questions foncières, les activités économiques, les accès agricoles et les plaintes individuelles.

8.9 Administrations et institutions spécialisées

Certaines parties prenantes institutionnelles auront un rôle spécifique selon les enjeux concernés.

La coordination pourra notamment concerner :

1. *Les autorités environnementales compétentes*, pour les questions relatives aux procédures environnementales et aux mesures de gestion ;
2. *la DGF, le CRDA et les structures compétentes pour les espaces sensibles*, pour les enjeux de biodiversité, de zones humides et d'interactions avec les milieux naturels ;
3. *l'INP*, pour les gares et autres éléments susceptibles de présenter un intérêt architectural ou patrimonial ;
4. *les concessionnaires et gestionnaires de réseaux*, pour la protection ou le déplacement éventuel des réseaux d'eau, d'assainissement, d'électricité, de gaz et autres infrastructures ;
5. *les autorités compétentes en matière hydraulique*, pour les ouvrages, cours d'eau, drainage et risques d'inondation ;
6. ainsi que les autres administrations concernées par les emprises, la sécurité, la circulation ou la protection civile.

Les responsabilités réglementaires propres à chacune de ces institutions demeurent distinctes de la responsabilité de la SNCFT pour la mise en œuvre du P3P.

8.10 Bureaux d'études et consultants

Les bureaux d'études et consultants mobilisés par la SNCFT pourront appuyer la mise en œuvre du P3P, notamment pour :

1. préparer les supports techniques nécessaires aux consultations ;
2. participer aux réunions portant sur les options de conception ;
3. documenter les préoccupations relevant de leurs domaines d'expertise ;
4. analyser la faisabilité des propositions formulées ;
5. intégrer les mesures retenues dans les études et plans ;
6. contribuer à la préparation des réponses techniques ;

7. appuyer les investigations et consultations ciblées.

Ils devront transmettre à l'UGP les éléments nécessaires au suivi des engagements qui relèvent de leurs études.

L'assistance technique mobilisée auprès de la SNCFT pourra également apporter un appui méthodologique, notamment pour la consolidation du P3P, l'analyse des consultations, le MGP, le suivi E&S et l'alignement avec les exigences des bailleurs.

8.11 Entreprises de travaux

Pendant la phase travaux, les entreprises auront un rôle opérationnel important dans la relation quotidienne avec les communautés, sans toutefois devenir responsables du P3P dans son ensemble.

Leurs obligations devront être précisées dans le PGES et les documents contractuels pertinents.

Elles comprendront notamment :

1. informer à l'avance sur les travaux susceptibles de provoquer des perturbations ;
2. sécuriser les zones de chantier et les emprises ;
3. mettre en place la signalisation appropriée ;
4. maintenir ou rétablir les accès conformément aux dispositions prévues ;
5. limiter les perturbations des activités économiques ;
6. assurer une gestion appropriée de la circulation des engins ;
7. mettre en œuvre les mesures relatives au bruit, aux poussières et aux vibrations ;
8. communiquer les coordonnées permettant de signaler un problème ;
9. enregistrer et transmettre rapidement les plaintes reçues sur le terrain ;
10. mettre en œuvre les actions correctives relevant de leur responsabilité ;
11. fournir les preuves de réalisation des actions de communication et de consultation prévues.

L'entreprise ne devra pas prendre seule des engagements envers les communautés concernant des sujets relevant de décisions de la SNCFT, notamment en matière foncière, de compensation ou de modification définitive de la conception.

8.12 Mission de contrôle

La mission de contrôle vérifiera la mise en œuvre des obligations de l'entreprise relatives à l'engagement des parties prenantes.

Elle devra notamment :

1. vérifier la réalisation des actions d'information préalables ;
2. contrôler le respect des mesures de maintien des accès et de sécurité ;
3. vérifier la disponibilité des informations relatives au MGP sur les chantiers ;
4. contrôler l'enregistrement et la transmission des plaintes ;
5. vérifier la mise en œuvre des mesures correctives ;
6. documenter les non-conformités ;
7. intégrer les résultats dans le reporting E&S du chantier.

La mission de contrôle constituera ainsi un niveau essentiel de vérification entre les engagements du P3P/PGES et leur mise en œuvre effective sur le terrain.

8.13 BEI et BAD

En leur qualité de partenaires financiers du projet, la BEI et la BAD assureront le suivi du respect des engagements environnementaux et sociaux applicables au projet.

La SNCFT leur communiquera les informations pertinentes sur :

1. la mise en œuvre du P3P ;
2. les consultations réalisées ;
3. les principaux enjeux soulevés par les parties prenantes ;
4. le fonctionnement du MGP ;
5. les plaintes significatives et leur traitement ;
6. les engagements en cours ou en retard ;
7. les évolutions importantes susceptibles de nécessiter des consultations complémentaires.

Ce suivi pourra être assuré à travers les rapports E&S, les missions de supervision, les réunions de suivi et les autres mécanismes prévus dans le cadre du financement.

8.14 Circuit institutionnel de gestion d'une préoccupation

Afin d'éviter qu'une préoccupation recueillie lors d'une consultation ou sur le terrain reste sans suite, un circuit clair devra être appliqué :

Réception de la préoccupation
↓
Enregistrement et catégorisation
↓
Transmission à l'UGP / service compétent
↓
Analyse technique, environnementale, sociale ou foncière
↓

Décision et définition de l'action

↓

Attribution d'un responsable et d'une échéance

↓

Mise en œuvre et vérification

↓

Retour d'information à la partie prenante

↓

Clôture et archivage

Ce circuit s'appliquera aux préoccupations issues des consultations. Lorsqu'une préoccupation constitue formellement une plainte, son traitement suivra également les procédures et délais du MGP.

8.15 Matrice synthétique des responsabilités

Tableau 17 : Matrice synthétique des responsabilités dans la mise en œuvre du P3P

Acteur	**Responsabilités principales dans le P3P**	**Phase principale**
SNCFT	Responsabilité générale, validation, ressources, coordination institutionnelle, reporting	Toutes phases
UGP	Coordination quotidienne, programmation, documentation, suivi des engagements et indicateurs	Toutes phases
Équipe E&S/sociale	Analyse des enjeux, consultations ciblées, vulnérabilité, intégration E&S, suivi	Préparation/travaux
Structure Relations avec les citoyens	Réception, enregistrement, orientation, suivi et retour sur les plaintes	Toutes phases
Service Communication	Supports, messages, divulgation, canaux institutionnels, campagnes	Toutes phases
Services techniques SNCFT	Analyse et traitement technique des préoccupations	Selon enjeux
Fonction foncière	Emprises, PAP, acquisition/libération, coordination PAR	Avant travaux
Autorités territoriales	Facilitation, mobilisation, coordination locale, relais d'information	Toutes phases
Institutions spécialisées	Avis, données et coordination dans leur domaine de compétence	Études/travaux
Consultants	Appui technique, études, consultations et intégration des mesures	Préparation
Entreprises	Information opérationnelle, mesures de proximité, remontée des plaintes	Travaux

Mission de contrôle	Vérification de la conformité et suivi des actions correctives	Travaux
BEI/BAD	Suivi des engagements E&S dans le cadre du financement	Préparation/travaux/exploitation selon suivi

8.16 Matrice RACI indicative

Pour les activités critiques, la répartition des responsabilités est complétée par la matrice RACI indicative suivante :

R = Réalise ; A = Responsable/redevable ; C = Consulté ; I = Informé.

Tableau 18 : Matrice RACI des responsabilités institutionnelles

Activité	SNCFT/ UGP	Relations citoyens / MGP	Communication	Équipe E&S	Entreprise	MdC	Autorités locales
Actualisation du P3P	A/R	C	C	R	I	I	C
Planification des consultations	A/R	C	C	R	I	I	C
Consultation des PAP	A	C	I	R	I	I	C
Information générale du public	A	C	R	C	I	I	C
Information avant travaux	A	C	C	C	R	C	I/C
Réception des plaintes communautaires	A	R	I	C	R*	I	I
Analyse des plaintes E&S	A	R	I	R	C	C	C si nécessaire
Action corrective chantier	A	I	I	C	R	C/R suivi	I
Retour au plaignant	A	R	I	C	C	I	I
Reporting P3P/MGP	A/R	C	C	R	C	C	I

* L'entreprise reçoit et transmet les plaintes portées à sa connaissance ; elle ne se substitue pas au dispositif SNCFT pour leur gestion institutionnelle.

8.17 Renforcement du dispositif avant les travaux

Avant le démarrage des travaux, la SNCFT procédera à une vérification de l'opérationnalité du dispositif. Celle-ci devra permettre de confirmer au minimum :

1. ***un responsable P3P identifié + un point focal MGP identifié + des canaux de plainte opérationnels + un registre de suivi + un circuit d'escalade défini + des responsabilités de communication clairement attribuées + des obligations intégrées aux entreprises + un dispositif de contrôle + un système de reporting***.

Les éventuelles insuffisances identifiées devront être corrigées avant la mobilisation des entreprises dans les secteurs concernés.

L'objectif est que l'organisation institutionnelle du P3P ne soit pas uniquement décrite dans le document, mais qu'elle constitue un dispositif fonctionnel, intégré aux pratiques de la SNCFT et capable de maintenir une relation continue avec les parties prenantes pendant toute la durée du projet.

9 RESSOURCES ET BUDGET

9.1 Principes de budgétisation du P3P

La mise en œuvre du P3P nécessite des ressources humaines, matérielles et financières spécifiques. Le budget ne devra donc pas être limité à une provision générale pour « consultations » ou « communication », mais être directement relié aux activités prévues dans le Plan d'action de participation, la Stratégie de communication et de divulgation, le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) et le dispositif de suivi-évaluation.

La SNCFT veillera à ce que les ressources nécessaires soient disponibles pendant l'ensemble du cycle du projet, avec une intensité différente selon les phases : finalisation des études, préparation des travaux, libération éventuelle des emprises, travaux, mise en service et début de l'exploitation.

La budgétisation reposera sur les principes suivants :

1. chaque activité significative du P3P devra disposer d'une source de financement identifiable ;
2. les coûts relevant directement des entreprises seront intégrés dans leurs obligations contractuelles et leurs PGES-Entreprise ;
3. les coûts liés aux éventuelles compensations, acquisitions foncières ou mesures de restauration des moyens d'existence ne seront pas confondus avec le budget du P3P et seront pris en charge dans les instruments et budgets fonciers correspondants ;
4. les activités destinées à assurer la participation des personnes vulnérables devront disposer de moyens spécifiques lorsque des adaptations sont nécessaires ;
5. une provision devra permettre de répondre à des besoins de consultations complémentaires ou ciblées qui ne peuvent pas tous être déterminés au stade actuel ;
6. le budget sera actualisé au fur et à mesure de la précision du calendrier et des emprises du projet.

9.2 Ressources humaines nécessaires

La mise en œuvre du P3P reposera prioritairement sur les structures existantes de la SNCFT et sur l'UGP. Elle nécessitera néanmoins une disponibilité effective de personnels capables d'assurer les différentes fonctions prévues.

Les principales fonctions à couvrir comprennent :

1. *Coordination du P3P* : programmation des activités, coordination interne, organisation des consultations et consolidation du reporting.

2. *Expertise environnementale et sociale* : analyse des préoccupations, consultations ciblées, suivi des personnes affectées, vulnérabilité, suivi des engagements et articulation avec l'EIES/PGES.
3. *Relations avec les citoyens/MGP* : réception et enregistrement des plaintes, orientation vers les services compétents, suivi des délais et retour aux plaignants.
4. *Communication* : préparation des supports, divulgation, campagnes d'information et coordination des messages institutionnels.
5. *Expertise foncière* : screening des emprises, identification et consultation des personnes potentiellement affectées et articulation avec les procédures foncières.
6. *Appui technique* : participation des services concernés de la SNCFT aux consultations portant notamment sur les passages à niveau, accès, gares, infrastructures, circulation et sécurité ferroviaire.

Le recours à des ressources externes pourra être envisagé lorsque des compétences ou moyens supplémentaires sont nécessaires, notamment pour certaines consultations ciblées, enquêtes, formations, supports spécialisés ou évaluations du fonctionnement du P3P.

9.3 Principales catégories de coûts

9.3.1 Consultations et réunions avec les parties prenantes

Le budget couvrira l'organisation des consultations publiques, réunions institutionnelles, consultations de proximité et réunions thématiques prévues dans le Plan d'action.

Les coûts pourront notamment comprendre :

1. location éventuelle de salles ;
2. logistique des réunions ;
3. équipements de présentation ;
4. reproduction de documents ;
5. mobilisation et information préalable des participants ;
6. documentation des séances ;
7. appui logistique aux consultations locales.

Une distinction sera faite entre les consultations territoriales générales et les consultations ciblées, ces dernières pouvant nécessiter davantage de temps et de moyens par participant.

9.3.2 Déplacements et missions de terrain

Les ressources devront couvrir les déplacements nécessaires à la mise en œuvre et au suivi du P3P le long du corridor Tunis–Bizerte.

Ils concerneront notamment :

1. préparation des consultations ;
2. visites des sites avant les réunions ;
3. consultations des riverains et personnes directement affectées ;
4. vérification des accès et passages à niveau ;
5. consultations des agriculteurs et activités économiques ;
6. suivi des plaintes nécessitant une vérification de terrain ;
7. suivi des engagements pris ;
8. contrôle des actions de communication des entreprises.

Il est recommandé de prévoir une enveloppe annuelle ou par phase plutôt qu'une budgétisation ponctuelle des seules grandes consultations.

9.3.3 Communication et divulgation

Le budget devra permettre de mettre en œuvre la stratégie développée au chapitre 6.

Il couvrira notamment :

1. campagnes d'information ;
2. annonces de consultations ;
3. communication préalable aux travaux ;
4. communication sur les changements d'accès ou de circulation ;
5. information sur les passages à niveau ;
6. information avant la mise en service ;
7. divulgation des instruments E&S ;
8. retour d'information aux parties prenantes.

Les coûts directement liés à l'information opérationnelle des communautés pendant les travaux devront être intégrés au PGES-Entreprise et aux marchés de travaux, afin qu'ils ne dépendent pas uniquement du budget de fonctionnement de l'UGP.

9.4 Supports d'information et de communication

Une ligne budgétaire spécifique sera prévue pour la conception, la production et la diffusion des supports.

Selon les besoins, il pourra s'agir de :

affiches + fiches d'information + brochures synthétiques + panneaux + cartes et schémas + formulaires MGP + supports de sensibilisation à la sécurité ferroviaire + résumés non techniques + supports numériques.

Les supports destinés aux travaux devront privilégier une information pratique et immédiatement compréhensible : *où, quoi, quand, quels effets, quelles mesures et qui contacter.*

Le budget devra prendre en compte les mises à jour nécessaires. Un support produit une seule fois au début du projet ne sera pas suffisant pour une infrastructure dont les travaux évolueront géographiquement et dans le temps.

9.5 Ressources nécessaires au fonctionnement du MGP

Le MGP devra disposer d'un budget propre ou, à défaut, de lignes clairement identifiables dans le budget du P3P.

Les ressources devront notamment permettre :

1. la mise en place ou l'adaptation des canaux de réception ;
2. la production et la diffusion des formulaires et informations relatives au MGP ;
3. la tenue du registre des plaintes ;
4. les communications avec les plaignants ;
5. les visites de terrain nécessaires à l'instruction de certaines plaintes ;
6. les réunions de médiation ou de résolution lorsque nécessaires ;
7. la documentation et l'archivage ;
8. le suivi des délais et des actions correctives ;
9. la production des statistiques et rapports périodiques ;
10. la formation des points focaux.

Lorsque la SNCFT dispose déjà d'un système institutionnel de gestion des réclamations, le budget devra principalement couvrir les *adaptations et moyens supplémentaires nécessaires pour assurer la traçabilité spécifique des plaintes du projet Tunis–Bizerte*.

Les montants nécessaires à la résolution matérielle d'une plainte — réparation d'un dommage, rétablissement d'un accès ou autre mesure corrective — seront imputés à l'acteur responsable et ne devront pas être artificiellement plafonnés par le budget de fonctionnement du MGP.

9.6 Consultations ciblées

Une provision spécifique sera prévue pour les consultations qui ne peuvent pas être efficacement conduites dans le cadre des réunions publiques générales.

Elle concernera notamment :

1. les PAP potentielles ;
2. les riverains directement exposés à certains travaux ;
3. les commerçants et activités économiques affectés ;

4. les agriculteurs et usagers des pistes ;
5. les personnes concernées par une modification de passage à niveau ;
6. les groupes vulnérables ou insuffisamment représentés ;
7. les consultations complémentaires résultant d'une modification de conception ou de l'apparition d'un nouvel impact.

Cette enveloppe est particulièrement importante car le nombre et la localisation exacte de certaines de ces consultations dépendront de la stabilisation des emprises et de l'avancement des études.

9.7 Accessibilité et participation des personnes vulnérables

L'inclusion ne devra pas être traitée comme une exigence sans incidence budgétaire. Des ressources seront prévues, lorsque nécessaires, pour réduire les obstacles à la participation.

Elles pourront notamment couvrir :

1. choix de locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite ;
2. organisation de consultations de proximité ;
3. supports adaptés ;
4. accompagnement permettant l'accès à l'information ;
5. modalités spécifiques pour les personnes ayant des difficultés à lire les supports écrits ;
6. consultations en petits groupes ;
7. mesures pratiques permettant la participation effective des catégories sous-représentées.

Les dépenses devront être déterminées en fonction des besoins identifiés et non appliquées de manière uniforme à toutes les consultations.

9.8 Traduction et interprétation

Des ressources seront prévues lorsque la langue ou le caractère technique des documents constitue un obstacle à leur compréhension.

La traduction et l'interprétation pourront concerner :

1. documents ou résumés destinés aux parties prenantes ;
2. supports de consultation ;
3. réunions nécessitant une interprétation ;
4. documents de reporting destinés aux partenaires financiers, lorsque nécessaire.

Pour les consultations communautaires, une attention particulière sera accordée à la communication orale dans une langue et sous une forme effectivement comprises par les participants, plutôt qu'à la seule production de documents écrits.

9.9 Formation et renforcement des capacités

Le budget devra prévoir un programme de renforcement des capacités des acteurs chargés de mettre en œuvre le P3P.

Les formations pourront notamment porter sur :

1. principes et exigences de participation des parties prenantes ;
2. conduite et documentation des consultations ;
3. fonctionnement du MGP ;
4. réception et traitement des plaintes ;
5. communication avec les communautés ;
6. prise en compte des personnes vulnérables ;
7. prévention et traitement approprié des plaintes sensibles ;
8. gestion des engagements ;
9. obligations des entreprises en matière d'information et de relations communautaires ;
10. suivi et reporting.

Les bénéficiaires pourront inclure l'UGP, les structures SNCFT concernées, les points focaux du MGP, la mission de contrôle et les responsables E&S des entreprises.

Une formation initiale avant les travaux, complétée par des rappels ciblés pendant leur exécution, paraît plus appropriée qu'une formation unique au début du projet.

9.10 Suivi de la mise en œuvre du P3P

Des ressources seront consacrées au suivi régulier des activités et engagements.

Elles couvriront notamment :

1. visites de suivi ;
2. mise à jour du registre des parties prenantes ;
3. mise à jour du Plan d'action ;
4. suivi de la matrice des préoccupations et engagements ;
5. consolidation des indicateurs ;
6. analyse périodique des plaintes ;
7. vérification des obligations des entreprises ;
8. préparation des rapports E&S destinés à la SNCFT et aux partenaires financiers.

Le suivi devra permettre d'identifier rapidement les activités non réalisées ou les engagements en retard et de programmer les actions correctives correspondantes.

9.11 Documentation, archivage et traçabilité

Le budget devra également intégrer les moyens nécessaires à la constitution et à la conservation des preuves de mise en œuvre du P3P.

Il s'agira notamment des :

1. procès-verbaux ;
2. listes de présence ;
3. photographies lorsque approprié ;
4. supports diffusés ;
5. registres de consultation ;
6. matrices de suivi ;
7. registres des plaintes ;
8. correspondances ;
9. preuves de retour d'information ;
10. rapports périodiques.

Un système simple de classement électronique devra permettre de retrouver les éléments par *localité, date, activité, catégorie de partie prenante et statut des engagements*.

Cette documentation est particulièrement importante pour le suivi interne de la SNCFT mais également pour démontrer, lors des missions de la BEI et de la BAD, la mise en œuvre effective des engagements.

9.12 Enquêtes de satisfaction et évaluation de l'efficacité du P3P

Une ligne spécifique sera consacrée à l'évaluation de l'efficacité du dispositif.

Des enquêtes courtes pourront être conduites à des moments clés afin de vérifier notamment :

1. si les populations considèrent avoir reçu suffisamment d'informations ;
2. si les informations ont été communiquées suffisamment tôt ;
3. si elles comprennent les modalités du MGP ;
4. si les personnes ayant déposé une plainte sont satisfaites du processus de traitement, indépendamment de l'issue de la plainte ;
5. si les parties prenantes considèrent que leurs préoccupations ont été écoutées ;
6. si les consultations sont accessibles aux différentes catégories de population ;
7. si les perturbations liées aux travaux ont été suffisamment anticipées et communiquées.

Il n’est pas nécessaire de mettre en place des enquêtes lourdes et coûteuses. Des *questionnaires courts, entretiens de sortie de consultation ou enquêtes par échantillonnage* pourront fournir des informations suffisantes pour adapter le dispositif.

9.13 Budget indicatif des activités du P3P et activités connexes

Il s’agit d’un budget indicatif de première programmation, avec des hypothèses raisonnables qui pourront être révisées après stabilisation du calendrier des travaux, des emprises et du nombre de PAP. Les montants ci-dessous sont donc des ordres de grandeur de planification, et non des estimations financières définitives.

1. Explication des principales hypothèses

Les 8 consultations publiques/territoriales permettront de prévoir au moins une nouvelle séquence de consultations dans les principales zones du corridor et de conserver une certaine marge pour les besoins apparaissant au cours du projet. Elles viennent en complément des consultations déjà réalisées en septembre 2026.

Les 12 consultations ciblées sont particulièrement importantes. Elles seront consacrées, selon les besoins, aux riverains directement exposés, aux agriculteurs et usagers des pistes agricoles, aux commerçants et activités économiques, aux personnes concernées par les passages à niveau, aux femmes, aux personnes à mobilité réduite et aux autres groupes insuffisamment représentés lors des premières consultations.

Pour les PAP, il a été retenu provisoirement cinq campagnes plutôt qu'un nombre de personnes, puisque le screening foncier n'est pas encore réalisé. Ce poste sera entièrement recalculé lorsque les emprises et le nombre de personnes potentiellement affectées seront connus. Surtout, les 7 500 TND concernent uniquement l'information et la consultation : ils n'incluent évidemment aucune compensation, assistance ou restauration des moyens d'existence.

Les 18 missions de terrain correspondent à une moyenne d'environ six missions par an sur trois ans. Elles pourront couvrir la préparation et le suivi des consultations, le traitement de certaines plaintes, la vérification des engagements et les consultations de proximité.

Pour le MGP, une provision de 350 TND par mois pendant 24 mois permet de couvrir les frais opérationnels : supports, communications, déplacements ponctuels, tenue et suivi du registre et retour aux plaignants. Cette hypothèse devra être revue lorsque la SNCFT aura précisé son dispositif institutionnel existant de relations avec les citoyens.

Les quatre sessions de formation seront être organisées selon la séquence suivante : une formation initiale de l'UGP et des structures SNCFT concernées, une formation des acteurs

impliqués dans le MGP, une session avec la Mission de contrôle et les entreprises avant les travaux, puis une session de recyclage pendant l'exécution.

Les trois enquêtes de satisfaction pourraient utilement intervenir : après la consolidation des consultations et avant les travaux, à mi-parcours des travaux, puis vers la fin des travaux ou avant la mise en service.

Tableau 19 : Budget indicatif de mise en œuvre du P3P

Poste budgétaire	**Unité indicative**	**Quantité indicative**	**Coût unitaire (TND)**	**Budget indicatif (TND)**	**Source de financement**
Consultations publiques/territoriales	séance	8	1 200	9 600	P3P/SNCFT
Consultations ciblées	séance	12	700	8 400	P3P/E&S
Entretiens/consultations des PAP	campagne	5	1 500	7 500	Foncier/PAR
Missions et déplacements	mission	18	450	8 100	P3P/SNCFT
Supports de communication	lot	6	1 000	6 000	P3P
Communication/divulgation	campagne	5	1 800	9 000	P3P/SNCFT
Information de proximité pendant les travaux	lot/secteur	10	900	9 000	PGES-Entreprise
Fonctionnement du MGP	mois	24	350	8 400	SNCFT/P3P
Formation/renforcement des capacités	session	4	1 800	7 200	P3P/PGES
Mesures d'accessibilité des personnes vulnérables	forfait/activité	10	300	3 000	P3P
Traduction/interprétation	prestation	6	500	3 000	P3P
Suivi du P3P	mission	12	500	6 000	SNCFT/UGP
Documentation/archivage	forfait annuel	3	1 800	5 400	SNCFT
Enquêtes de satisfaction	enquête	3	2 500	7 500	P3P
Sous-total				98 100	
Provision pour activités complémentaires/imprévus (10 %)	forfait	1	9 810	9 810	P3P
TOTAL INDICATIF				**107 910 TND**	

Le budget présenté ci-dessus constitue une première estimation destinée à garantir que le P3P dispose, dès sa préparation, de ressources financières identifiables. Il est établi sur la base des activités actuellement prévisibles et ne constitue pas un plafond de dépenses. Les quantités et coûts unitaires seront révisés et ajustés par la SNCFT en fonction de la programmation définitive du projet, de l'évolution des études, du calendrier et de la localisation des travaux, du nombre de personnes potentiellement affectées ainsi que des besoins de consultations complémentaires identifiés au cours de la mise en œuvre.

Une enveloppe indicative de l'ordre de 108 000 TND est ainsi retenue à ce stade pour les activités du P3P et les activités connexes. Ce montant comprend une provision de 10 % permettant de répondre à des besoins complémentaires de participation qui ne peuvent pas être précisément anticipés à ce stade.

Cette estimation ne comprend pas les compensations, acquisitions foncières, mesures d'assistance ou de restauration des moyens d'existence qui pourraient résulter de la mise en œuvre de la Stratégie d'acquisition foncière et de libération des emprises ou d'un éventuel PAR. Ces dépenses feront l'objet d'une budgétisation distincte. De même, certaines dépenses opérationnelles liées à l'information des communautés pendant les travaux seront intégrées dans les marchés et PGES des entreprises.

10 SUIVI, ÉVALUATION ET REPORTING

10.1 Objectifs du dispositif de suivi-évaluation

Le suivi-évaluation du P3P vise à vérifier que les engagements relatifs à l'information, à la consultation et à la participation des parties prenantes sont effectivement mis en œuvre, dans les délais prévus et avec un niveau de qualité suffisant.

Il ne devra pas se limiter au comptage du nombre de réunions organisées ou de participants. Il devra également permettre d'apprécier dans quelle mesure :

1. les parties prenantes pertinentes ont effectivement été identifiées et associées ;
2. les informations ont été communiquées suffisamment en amont ;
3. les consultations ont permis une participation effective des personnes concernées ;
4. les femmes, personnes vulnérables et groupes insuffisamment représentés ont pu participer ;
5. les préoccupations exprimées ont été analysées et prises en compte dans la conception, le PGES et les autres instruments du projet ;
6. les engagements pris à l'issue des consultations ont été effectivement mis en œuvre ;
7. les plaintes sont enregistrées, traitées et clôturées dans des délais appropriés ;
8. les parties prenantes reçoivent un retour sur les suites données à leurs préoccupations ;
9. les activités de communication sont adaptées aux différentes phases du projet ;
10. les entreprises respectent leurs obligations en matière d'information et de relations avec les communautés ;
11. les dispositifs de participation contribuent effectivement à prévenir ou réduire les risques environnementaux et sociaux.

Le suivi devra ainsi porter à la fois sur les moyens mobilisés, les activités réalisées, les résultats obtenus et, dans la mesure du possible, l'efficacité du dialogue avec les parties prenantes.

10.2 Principes du suivi

Le dispositif reposera sur les principes suivants :

10.2.1 Suivi continu

La participation des parties prenantes étant un processus continu, son suivi devra être assuré pendant les différentes phases du projet : finalisation des études, préparation des travaux, gestion éventuelle des emprises, travaux, mise en service et, pour les enjeux qui le nécessitent, exploitation.

10.2.2 Traçabilité

Toute activité significative devra être documentée. Les informations devront permettre de reconstituer :

ce qui était prévu → ce qui a été réalisé → les personnes consultées → les préoccupations exprimées → les réponses apportées → les engagements pris → les actions réalisées → les éléments restant ouverts.

10.2.3 Désagrégation des données

Lorsque cela est pertinent et sans porter atteinte à la confidentialité, les données relatives à la participation seront ventilées notamment selon le sexe, la catégorie de partie prenante, la localité et, lorsque cela est possible, la participation des groupes vulnérables ou insuffisamment représentés.

10.2.4 . Suivi orienté vers les résultats

Une consultation ne sera pas considérée comme pleinement achevée par la seule tenue d'une réunion. Le suivi devra également vérifier les suites données aux préoccupations et recommandations pertinentes.

10.2.5 Proportionnalité

La fréquence et le niveau de détail du suivi seront adaptés au niveau de risque et à l'intensité des activités. Une zone connaissant des travaux importants, des restrictions d'accès, plusieurs plaintes ou des impacts fonciers nécessitera un suivi plus rapproché qu'une zone sans interaction significative avec les populations.

10.3 Outils de suivi du P3P

L'UGP mettra en place un système de suivi simple et opérationnel permettant de consolider les informations provenant des différentes structures de la SNCFT, des consultants, de la Mission de contrôle et des entreprises.

Un mécanisme d'échange périodique entre le BRC et l'UGP permettra d'extraire ou d'identifier dans le dispositif institutionnel les plaintes relatives au projet Tunis–Bizerte, quel que soit leur canal d'entrée.

Le dispositif comprendra au minimum les outils suivants.

10.3.1 Registre des parties prenantes

Le registre développé dans le cadre du chapitre 3 sera régulièrement actualisé. Il indiquera notamment la catégorie de partie prenante, sa localisation, les principaux enjeux, les modalités d'engagement, les dernières activités réalisées et les actions futures nécessaires.

10.3.2 Tableau de suivi du Plan d'action du P3P

Le Plan d'action présenté au chapitre 5 constituera l'un des principaux outils de suivi.

Pour chaque activité, le tableau précisera au minimum :

Tableau N° 20 : Modèle de tableau de suivi du plan d'action du P3P

Activité	Échéance	Responsable	Statut	Date de réalisation	Résultat/preuve	Action de suivi

Le statut pourra être standardisé : non démarré / en préparation / en cours / réalisé / reporté / en retard.

10.3.3 Matrice des préoccupations, réponses et engagements

Une matrice spécifique permettra de suivre les préoccupations importantes issues des consultations :

Tableau N° 21 : Matrice de suivi des préoccupations, réponses et engagements

Préoccupation	Localité/ groupe	Réponse apportée	Engagement/ mesure	Responsable	Échéance	Statut	Preuve de réalisation

Cette matrice permettra notamment de suivre les questions récurrentes relatives aux passages à niveau, aux accès agricoles, aux réseaux, aux ouvrages hydrauliques, aux gares, aux emprises, aux activités économiques, au patrimoine et aux nuisances liées aux travaux.

Elle constituera également un outil essentiel pour organiser le retour d'information aux parties prenantes.

10.3.4 Registre du MGP

Le registre du MGP permettra de suivre les plaintes depuis leur réception jusqu'à leur clôture.

Les informations consolidées porteront notamment sur :

1. date de réception ;
2. canal utilisé ;
3. localité ;
4. catégorie de plainte ;
5. service ou acteur chargé du traitement ;

6. statut ;
7. délai de traitement ;
8. action corrective ;
9. date de réponse ;
10. date de clôture.

Les informations permettant d'identifier personnellement les plaignants seront protégées et ne figureront pas dans les rapports publics ou les tableaux de reporting diffusés.

Afin de disposer d'une vision complète des préoccupations relatives au projet, le suivi du MGP ne sera pas limité aux plaintes reçues directement par l'UGP. Les réclamations relatives au projet Tunis–Bizerte reçues par le Bureau des relations avec le citoyen, le Bureau d'Ordre Central, le site internet de la SNCFT, la plateforme E-people Tunisia ainsi que, pendant les travaux, par les entreprises ou la Mission de contrôle devront, dans la mesure permise par les systèmes concernés, être consolidées dans le reporting du projet.

Cette consolidation évitera qu'une même plainte soit comptabilisée plusieurs fois lorsqu'elle est introduite par plusieurs canaux.

10.3.5 Registre des activités de communication

Un registre permettra de documenter les actions d'information et de communication :

date – localité – public cible – objet – canal – support utilisé – nombre estimatif de personnes touchées – responsable – preuve disponible.

10.4 Indicateurs de suivi

Les indicateurs devront combiner des indicateurs quantitatifs et qualitatifs.

10.4.1 Information et communication

Les indicateurs pourront comprendre :

1. nombre d'actions d'information réalisées ;
2. nombre de secteurs/localités couverts ;
3. nombre de supports diffusés ;
4. nombre d'actions d'information préalables aux travaux ;
5. nombre de campagnes de sécurité, notamment autour des passages à niveau ;
6. nombre de publications institutionnelles relatives au projet ;
7. nombre de consultations/réunions de proximité ;
8. proportion des principales perturbations ayant fait l'objet d'une information préalable ;
9. nombre de retours/questions reçus à la suite des actions d'information ;

10. principales préoccupations récurrentes identifiées.

L'objectif sera notamment de vérifier que l'information intervient avant l'impact, et non après l'apparition des difficultés.

10.4.2 Indicateurs relatifs aux consultations

Les indicateurs comprendront notamment :

1. nombre de consultations réalisées par rapport au nombre programmé ;
2. nombre total de participants ;
3. proportion de femmes parmi les participants ;
4. nombre de consultations ciblées ;
5. nombre de groupes vulnérables ou insuffisamment représentés ayant fait l'objet d'une consultation spécifique ;
6. nombre de localités couvertes ;
7. nombre de consultations consacrées aux PAP ou aux personnes directement affectées ;
8. nombre de préoccupations/recommandations enregistrées ;
9. nombre ou proportion de préoccupations ayant donné lieu à une mesure, une adaptation ou une réponse documentée ;
10. nombre d'activités de retour d'information réalisées auprès des parties prenantes.

La participation des femmes et des groupes vulnérables devra être analysée en fonction du contexte. Le suivi ne devra pas se limiter à constater leur faible représentation : lorsque celle-ci est significative, il conviendra d'en rechercher les causes et d'adapter les modalités de consultation.

10.4.3 Indicateurs relatifs aux engagements

Le suivi des engagements constitue un élément particulièrement important du P3P.

Les indicateurs comprendront notamment :

1. nombre d'engagements enregistrés ;
2. nombre et proportion d'engagements réalisés dans les délais ;
3. nombre d'engagements en retard ;
4. nombre d'engagements restant ouverts ;
5. délai moyen de mise en œuvre ;
6. nombre d'engagements ayant nécessité une modification technique ou une mesure E&S ;
7. nombre d'engagements ayant fait l'objet d'un retour d'information auprès des parties prenantes concernées.

Un taux élevé de consultations associé à un faible taux de réalisation des engagements devra être considéré comme un signal de faiblesse du dispositif de participation.

10.4.4 Indicateurs relatifs au MGP

Sous réserve de leur adaptation au dispositif existant de la SNCFT, les indicateurs du MGP comprendront notamment :

8. nombre total de plaintes relatives au projet reçues ;
9. répartition par canal ;
10. répartition par catégorie E&S ;
11. répartition géographique ;
12. nombre et pourcentage transmis au service compétent ;
13. nombre et pourcentage ayant reçu une réponse ;
14. nombre et pourcentage résolus ;
15. nombre et pourcentage clôturés ;
16. nombre de plaintes encore ouvertes ;
17. ancienneté des plaintes ouvertes ;
18. délai moyen de traitement, lorsque la donnée devient disponible ;
19. nombre de plaintes ayant nécessité une mesure corrective ;
20. nombre de plaintes récurrentes sur un même sujet.

Une distinction sera établie entre le nombre de plaintes et la performance du mécanisme. Une augmentation du nombre de plaintes ne signifie pas nécessairement une détérioration de la performance du projet ; elle peut également traduire une meilleure connaissance et une plus grande accessibilité du mécanisme.

L'analyse portera donc surtout sur la nature des plaintes, leur récurrence, les délais de traitement et les actions correctives mises en œuvre.

10.4.5 Indicateurs relatifs aux personnes vulnérables et à l'inclusion

Le suivi permettra de vérifier que les mesures prévues pour favoriser une participation inclusive ont été effectivement mises en œuvre.

Les indicateurs pourront notamment porter sur :

1. nombre d'activités spécifiquement adaptées aux personnes vulnérables ;
2. nombre de consultations ciblées réalisées ;
3. participation des femmes ;
4. participation de personnes à mobilité réduite ou de leurs représentants lorsque les enjeux les concernent ;
5. utilisation de modalités alternatives à la consultation publique classique ;

6. nombre de supports ou modalités de communication adaptés ;
7. préoccupations spécifiques identifiées ;
8. mesures prises pour répondre aux obstacles à la participation.

L'objectif ne sera pas seulement de mesurer la présence de ces groupes, mais de vérifier que leurs préoccupations spécifiques sont effectivement prises en compte.

10.5 Suivi des obligations des entreprises

Pendant les travaux, la Mission de contrôle vérifiera régulièrement le respect par les entreprises des obligations relatives à l'information et aux relations avec les communautés.

Le suivi portera notamment sur :

1. information préalable aux travaux ;
2. affichage des informations et contacts pertinents ;
3. communication relative aux restrictions de circulation ou d'accès ;
4. information sur les travaux particulièrement bruyants ou perturbateurs ;
5. maintien des accès aux habitations, activités économiques et parcelles agricoles ;
6. remontée des plaintes reçues directement par les entreprises ;
7. mise en œuvre des mesures correctives ;
8. respect des engagements pris envers les communautés ;
9. documentation des actions réalisées.

Les manquements devront être enregistrés dans le dispositif de suivi E&S de la Mission de contrôle et faire l'objet d'actions correctives avec des responsables et échéances clairement définis.

10.6 Evaluation de l'efficacité du P3P

Au-delà du suivi courant, des évaluations périodiques permettront d'apprécier l'efficacité globale du dispositif.

Elles chercheront notamment à répondre aux questions suivantes :

1. Les bonnes parties prenantes ont-elles été consultées ?
2. Ont-elles reçu les informations dont elles avaient besoin et suffisamment tôt ?
3. Les modalités de consultation leur ont-elles permis de s'exprimer effectivement ?
4. Les préoccupations exprimées ont-elles influencé les décisions ou mesures du projet lorsque cela était pertinent ?
5. Les parties prenantes savent-elles comment contacter le projet et déposer une plainte ?
6. Les plaintes sont-elles traitées dans des délais raisonnables ?
7. Les engagements pris sont-ils respectés ?

8. Les mêmes problèmes réapparaissent-ils malgré les mesures prises ?
9. Les personnes vulnérables et les groupes insuffisamment représentés ont-ils réellement accès au processus ?
10. Les parties prenantes reçoivent-elles un retour sur les suites données à leur participation ?

Les enquêtes de satisfaction prévues au chapitre 9 pourront compléter cette analyse. Elles pourront être réalisées à des étapes clés, notamment avant les travaux, au cours de leur exécution et avant ou autour de la mise en service.

10.7 Tableau de bord synthétique

Pour faciliter le pilotage, l'UGP pourra tenir un tableau de bord périodique comportant un nombre limité d'indicateurs clés.

Tableau 22 : tableau de bord des indicateurs de suivi du P3P

Domaine	**Indicateur clé**	**Fréquence indicative**	**Responsable de consolidation**
Plan d'action	% d'activités P3P réalisées dans les délais	Trimestrielle	UGP
Consultation	Nombre de consultations réalisées / programmées	Trimestrielle	UGP/E&S
Inclusion	% de femmes et catégories vulnérables représentées selon pertinence	Trimestrielle	UGP/E&S
Préoccupations	% de préoccupations importantes avec réponse/action documentée	Trimestrielle	UGP/E&S
Engagements	% d'engagements réalisés dans les délais	Mensuelle/trimestrielle	UGP
Communication	% d'activités perturbatrices ayant fait l'objet d'une information préalable	Mensuelle pendant travaux	Entreprise/MdC
MGP	Nombre de plaintes reçues, ouvertes et clôturées	Mensuelle	Point focal MGP
MGP	% de plaintes traitées dans le délai applicable	Mensuelle	Point focal MGP
MGP	Délai moyen de traitement	Mensuelle/trimestrielle	Point focal MGP
Travaux	Nombre de non-conformités relatives à l'information/relations communautaires	Mensuelle	MdC

Retour d'information	% d'engagements significatifs ayant fait l'objet d'un retour aux parties prenantes	Trimestrielle	UGP
Satisfaction	Niveau de satisfaction issu des enquêtes	Étapes clés	UGP/E&S

Les valeurs de référence et cibles seront précisées au démarrage de la mise en œuvre du P3P, lorsque le calendrier des activités et les procédures du MGP auront été finalisés. Il est préférable de ne pas fixer artificiellement des pourcentages cibles avant que les modalités institutionnelles de la SNCFT soient confirmées.

10.8 Fréquence du suivi

La fréquence devra être adaptée aux différentes phases.

1. Pendant la préparation

Un suivi mensuel ou à chaque étape clé pourra être assuré pour les consultations, les études E&S, les questions foncières et la préparation des travaux.

2. Pendant les travaux

Le suivi devra être plus rapproché. Les entreprises et la Mission de contrôle consolideront les informations pertinentes mensuellement, notamment pour les actions de communication, les plaintes, les perturbations d'accès et les engagements communautaires.

L'UGP pourra consolider ces informations dans un tableau de bord mensuel interne et une synthèse plus complète selon la fréquence du reporting E&S applicable au projet.

3. Pendant la mise en service et l'exploitation

Le suivi portera davantage sur la sécurité, les plaintes résiduelles, les passages à niveau, l'information des usagers et la clôture des engagements restant ouverts. La fréquence pourra ensuite être réduite lorsque la situation sera stabilisée.

10.9 Reporting interne

Le reporting interne devra permettre à la SNCFT et à l'UGP de disposer d'une vision actualisée de la mise en œuvre du P3P.

Une fiche ou note mensuelle de suivi, particulièrement pendant les travaux, pourra présenter :

1. activités prévues et réalisées ;
2. consultations et actions d'information ;
3. principales préoccupations ;
4. état des engagements ;
5. situation du MGP ;
6. questions foncières/sociales nécessitant un suivi ;
7. activités concernant les groupes vulnérables ;
8. performance des entreprises ;
9. difficultés rencontrées ;
10. actions correctives et priorités pour la période suivante.

10.10 Reporting à la BAD et à la BEI

Les informations relatives à la participation des parties prenantes seront intégrées au reporting environnemental et social transmis à la BEI et à la BAD conformément aux modalités applicables au projet.

Le reporting présentera notamment :

1. l'état de mise en œuvre du P3P ;
2. les principales activités d'information et de consultation ;
3. les catégories de parties prenantes consultées ;
4. les principales préoccupations exprimées ;
5. les réponses et mesures prises ;
6. l'état des engagements importants ;
7. la situation du MGP ;
8. les principales catégories de plaintes et leur statut ;
9. les éventuelles plaintes ou situations significatives ;
10. la participation des femmes et des groupes vulnérables ;
11. les questions foncières ou économiques nécessitant un suivi ;
12. les difficultés de mise en œuvre ;
13. les mesures correctives adoptées ;
14. les activités prévues pour la période suivante.

Les informations devront être accompagnées, lorsque nécessaire, d'éléments vérifiables : procès-verbaux, tableaux de suivi, statistiques consolidées, photographies appropriées, supports de communication ou autres preuves de mise en œuvre.

Le P3P devra ainsi être articulé au système général de reporting E&S du projet, afin d'éviter la multiplication de rapports parallèles.

Toutefois, le reporting distinguera les données générales du système de réclamation de la SNCFT des données spécifiquement associées au projet Tunis–Bizerte. Les statistiques

générales du BRC pourront être utilisées pour contextualiser le fonctionnement du mécanisme, mais les indicateurs de performance E&S du projet seront calculés sur les seules plaintes identifiées comme liées au projet.

10.11 Gestion des alertes et escalade

Certaines situations devront être signalées sans attendre le reporting périodique.

Un mécanisme d'escalade interne sera notamment appliqué en cas de :

1. plainte grave ou sensible ;
2. augmentation inhabituelle des plaintes sur une même question ou dans une même localité ;
3. conflit susceptible de perturber les travaux ;
4. blocage d'accès important ;
5. impact foncier ou économique non identifié précédemment ;
6. engagement important non respecté ;
7. incident ayant des conséquences pour les communautés ;
8. opposition significative liée à un changement du projet ;
9. défaillance persistante d'une entreprise en matière d'information ou de relations communautaires.

L'UGP devra pouvoir mobiliser rapidement les structures techniques, E&S, foncières ou de communication compétentes afin d'analyser la situation et de déterminer les actions appropriées.

Lorsque les obligations applicables au financement l'exigent, les situations significatives seront portées à l'attention de la BEI et/ou de la BAD selon les modalités de notification prévues.

10.12 Utilisation du suivi pour l'amélioration continue

Le suivi du P3P ne constitue pas uniquement une obligation de reporting. Il doit permettre d'adapter le dispositif en fonction de l'expérience acquise.

Ainsi :

- Plaintes récurrentes → rechercher la cause sous-jacente.
- Faible participation d'un groupe → revoir la méthode de mobilisation.
- Information reçue trop tard → modifier le calendrier de communication.
- Engagements en retard → clarifier les responsabilités et échéances.
- Même problème dans plusieurs localités → envisager une mesure à l'échelle du projet.
- Faible connaissance du MGP → renforcer sa communication.

Les résultats du suivi pourront ainsi conduire à modifier le Plan d'action, les méthodes de consultation, les supports de communication, les modalités du MGP ou certaines mesures du PGES.

10.13 Archivage et conservation des données

L'UGP assurera la conservation organisée de la documentation relative au P3P.

Le système d'archivage comprendra notamment :

1. versions successives du P3P ;
2. registre des parties prenantes ;
3. calendriers et programmes de consultation ;
4. invitations et supports diffusés ;
5. procès-verbaux et listes de présence ;
6. matrices de préoccupations et engagements ;
7. registre consolidé des plaintes ;
8. preuves des réponses et actions correctives ;
9. supports de communication ;
10. rapports de suivi ;
11. résultats des enquêtes de satisfaction ;
12. éléments transmis à la BEI et à la BAD.

Les données personnelles et informations sensibles feront l'objet de mesures appropriées de confidentialité et d'accès restreint.

10.14 Revue périodique de la performance du P3P

Une revue formelle du fonctionnement du P3P pourra être organisée au moins annuellement, ainsi qu'à certaines étapes critiques du projet.

Cette revue examinera notamment :

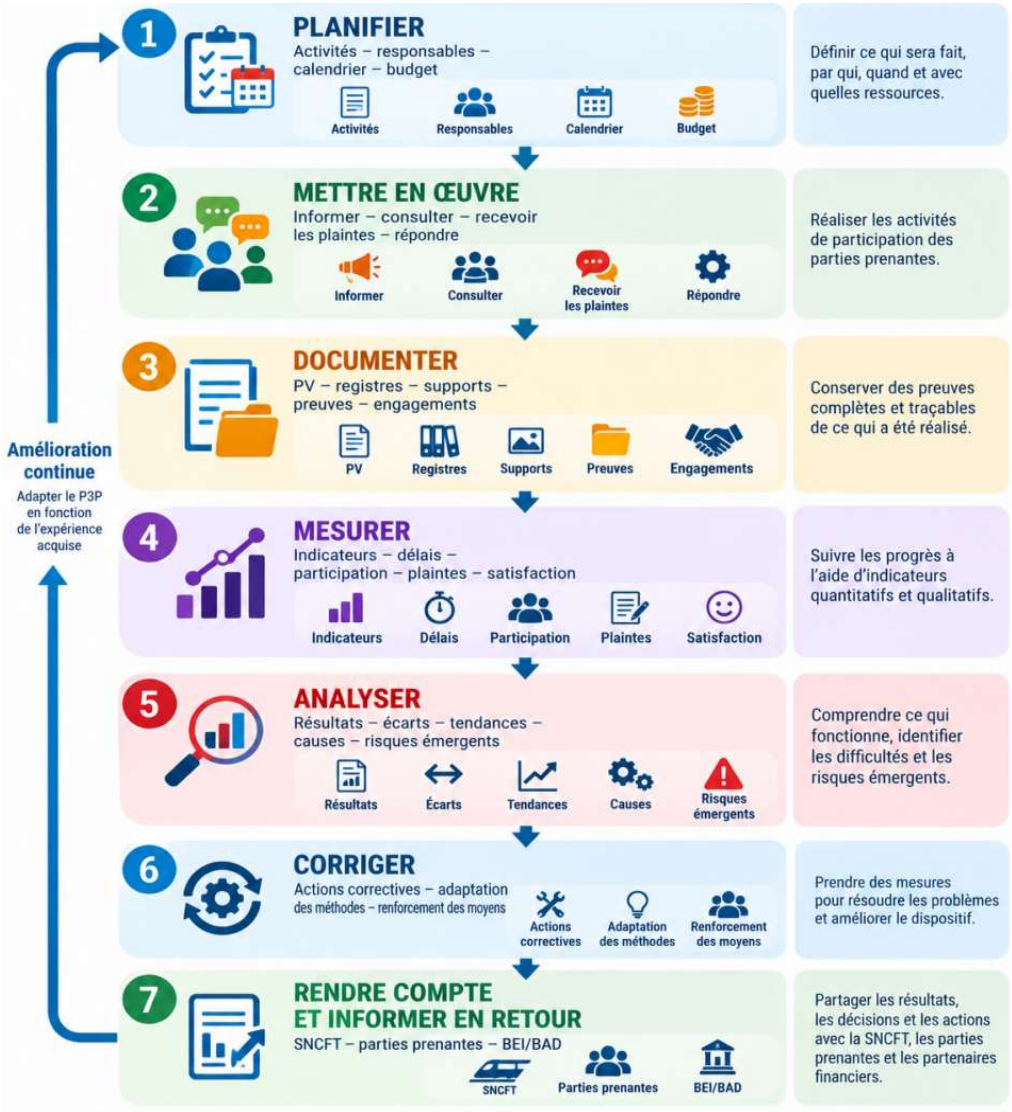
1. le niveau de réalisation du Plan d'action ;
2. la représentativité des consultations ;
3. l'évolution des préoccupations ;
4. les performances du MGP ;
5. le respect des engagements ;
6. la performance des entreprises ;
7. les résultats des enquêtes de satisfaction ;
8. les besoins de renforcement des capacités ;
9. l'adéquation des ressources budgétaires ;
10. les modifications nécessaires du P3P.

Elle devra aboutir à un plan d'amélioration, lorsque des insuffisances sont identifiées.

10.15 Synthèse du dispositif de suivi

Le dispositif peut être résumé par la chaîne suivante :

Figure 9 : Chaîne de suivi, de reporting et de retour d'information



Cette dernière étape est essentielle : le reporting ne devra pas fonctionner uniquement vers la SNCFT et les bailleurs. Les informations pertinentes sur les décisions prises, les engagements réalisés et les mesures mises en œuvre devront également être restituées aux parties prenantes concernées. Le suivi-évaluation devient ainsi lui-même un élément du processus de participation et permet de maintenir la boucle de dialogue ouverte pendant toute la durée du projet.

11 ACTUALISATION DU P3P

11.1 Principe d'actualisation

Le présent P3P constitue un document évolutif, appelé à être actualisé tout au long du cycle du projet afin de tenir compte de l'évolution de sa conception, de la connaissance des risques et impacts environnementaux et sociaux, de l'identification de nouvelles parties prenantes ainsi que des enseignements tirés de sa mise en œuvre.

L'actualisation du P3P ne devra donc pas être considérée comme la préparation périodique d'un nouveau document indépendant, mais comme un processus continu d'ajustement du dispositif de participation**.** Elle devra permettre de maintenir la correspondance entre :

évolution du projet → évolution des risques et impacts → parties prenantes concernées → besoins d'information et de consultation → modalités de participation → ressources et responsabilités nécessaires.

Cette approche est particulièrement importante pour le projet Tunis–Bizerte, compte tenu notamment de son caractère linéaire, de la diversité des territoires traversés, de la poursuite des études techniques et E&S, de la nécessité de préciser certaines emprises et des composantes de la phase 2 qui devront être progressivement définies.

11.2 Objectifs de l'actualisation

L'actualisation du P3P visera notamment à :

1. maintenir à jour l'identification et la cartographie des parties prenantes ;
2. intégrer les nouvelles catégories de personnes ou d'organisations concernées par l'évolution du projet ;
3. tenir compte des résultats des études techniques, environnementales, sociales, foncières, climatiques et de biodiversité ;
4. intégrer les enseignements issus des consultations et du MGP ;
5. adapter les modalités de participation aux différentes phases du projet ;
6. renforcer la participation des groupes insuffisamment représentés ;
7. ajuster les activités de communication et de divulgation ;
8. actualiser le Plan d'action et le calendrier des consultations ;
9. adapter les responsabilités institutionnelles lorsque l'organisation du projet évolue ;
10. ajuster les ressources et le budget nécessaires ;
11. prendre en compte les recommandations issues du suivi E&S et, le cas échéant, des missions de la BEI et de la BAD.

L'objectif est de garantir que le P3P reste opérationnel et adapté à la situation réelle du projet, plutôt que de demeurer figé sur les informations disponibles au moment de sa préparation.

11.3 Situations nécessitant une actualisation

Le P3P sera réexaminé et, lorsque nécessaire, actualisé en particulier dans les situations suivantes.

Modification de la conception ou du périmètre du projet

Toute modification significative susceptible de changer la nature ou l'intensité des interactions avec les parties prenantes devra conduire à réexaminer le P3P.

Cela pourra notamment concerner :

1. modification des emprises ;
2. évolution des travaux prévus dans les gares ;
3. modification, fermeture ou réaménagement de passages à niveau ;
4. création ou modification d'ouvrages ;
5. évolution des accès ;
6. modification des méthodes ou du calendrier des travaux ;
7. ajout ou modification d'une composante du projet.

L'analyse devra déterminer si ces changements font apparaître de nouvelles parties prenantes, de nouveaux impacts ou de nouveaux besoins de consultation.

11.4 Stabilisation des emprises et questions foncières

L'avancement des études foncières constituera un moment particulièrement important pour l'actualisation du P3P.

Lorsque les emprises seront suffisamment précisées, la SNCFT devra vérifier et, si nécessaire, actualiser :

1. l'identification des propriétaires et occupants ;
2. les usages existants du domaine ferroviaire ;
3. les activités économiques susceptibles d'être affectées ;
4. les accès aux habitations et activités ;
5. les accès et pistes agricoles ;
6. les personnes susceptibles de subir un déplacement physique ou économique ;
7. les modalités de consultation des PAP ;
8. les besoins spécifiques d'information relatifs aux procédures foncières ;
9. l'articulation avec la Stratégie d'acquisition foncière et de libération des emprises et, le cas échéant, avec un PAR.

Cette actualisation devra intervenir suffisamment en amont de toute intervention nécessitant la libération d'une emprise**.**

11.5 Développement de la phase 2 et nouvelles composantes

Les composantes de la phase 2 feront l'objet d'une attention particulière au fur et à mesure de leur définition.

Pour chaque composante ou intervention nouvellement précisée, la SNCFT devra examiner :

Quelle est la zone d'influence ? → Qui peut être affecté ou intéressé ? → Quels sont les risques et impacts potentiels ? → Ces acteurs figurent-ils déjà dans le P3P ? → Ont-ils déjà été consultés sur cette intervention ? → Des consultations complémentaires sont-elles nécessaires ?

Lorsque l'analyse met en évidence de nouvelles parties prenantes ou des impacts qui n'avaient pas été couverts par les consultations précédentes, le Plan d'action du P3P sera complété avant les décisions ou travaux concernés.

11.6 Résultats des études environnementales et sociales

Les résultats des études E&S pourront également conduire à actualiser le P3P.

Cela concernera notamment les études ou investigations relatives :

1. à la biodiversité et aux zones écologiquement sensibles ;
2. au bruit et aux vibrations ;
3. aux risques climatiques et hydrauliques ;
4. aux impacts cumulés ;
5. à la santé et à la sécurité des communautés ;
6. au patrimoine culturel ;
7. aux questions foncières et socio-économiques ;
8. aux groupes vulnérables.

Lorsque ces études identifient un nouvel enjeu ou une catégorie de population jusque-là insuffisamment prise en compte, la cartographie des parties prenantes et le programme de participation seront ajustés en conséquence.

11.7 Enseignements des consultations

Les consultations elles-mêmes constitueront une source permanente d'actualisation du P3P.

Après les principales séquences de consultation, l'UGP examinera notamment :

1. les nouvelles parties prenantes identifiées ;
2. les catégories absentes ou insuffisamment représentées ;
3. les préoccupations nouvelles ;
4. les préoccupations récurrentes ;
5. les demandes d'information complémentaires ;
6. les engagements nécessitant un suivi ;
7. les modifications éventuelles à apporter aux méthodes de consultation.

Par exemple, l'analyse des consultations déjà réalisées a montré l'intérêt de renforcer, selon les territoires et les enjeux, la participation directe des riverains, femmes, personnes vulnérables ou à mobilité réduite, agriculteurs, petits opérateurs économiques et personnes potentiellement affectées par les emprises. Les activités futures devront permettre de combler progressivement ces insuffisances de représentation.

11.8 Utilisation du MGP comme source d'actualisation

Le MGP constituera également un instrument d'apprentissage.

L'analyse périodique des plaintes permettra d'identifier :

1. les problèmes récurrents ;
2. les localités concentrant un nombre important de plaintes ;
3. les informations insuffisamment comprises ;
4. les impacts non anticipés ;
5. les engagements non respectés ;
6. les difficultés d'accès à certains services du projet ;
7. les besoins de consultations ou de communication complémentaires.

Une répétition de plaintes portant sur un même sujet devra conduire à rechercher si le problème résulte uniquement d'un cas individuel ou révèle une insuffisance plus générale dans la conception, les mesures E&S, la communication ou les modalités de participation**.**
Ainsi :

plainte individuelle → traitement de la plainte ;
mais :
plaintes récurrentes → analyse de tendance → mesure corrective plus large → actualisation éventuelle du P3P/PGES.

11.9 Évolution de la représentativité et prise en compte des groupes vulnérables

La cartographie des parties prenantes sera réexaminée périodiquement afin de vérifier que les groupes particulièrement affectés ou vulnérables ne restent pas en marge du processus.

L’actualisation pourra notamment conduire à modifier :

1. les lieux de consultation ;
2. les horaires ;
3. les méthodes de mobilisation ;
4. les supports utilisés ;
5. les modalités de consultation individuelle ou en petits groupes ;
6. les dispositions d’accessibilité ;
7. le recours à une communication orale ou simplifiée ;
8. les modalités de consultation des personnes ayant une faible capacité à participer aux réunions publiques classiques.

Une faible participation répétée d’une catégorie importante ne devra donc pas être interprétée comme une absence d’intérêt. Elle devra conduire à rechercher les obstacles à sa participation et à adapter le dispositif.

11.10 Actualisation aux principales étapes du projet

Indépendamment des actualisations déclenchées par un changement particulier, une revue du P3P sera réalisée aux principales étapes du projet.

Tableau 23 : Étapes et objectifs de l'actualisation du P3P

Etape	**Objet principal de la revue**
Finalisation des études E&S	Intégrer les résultats des études et consultations complémentaires
Stabilisation des emprises	Actualiser les PAP potentielles, usages, activités et consultations foncières
Définition des composantes de la phase 2	Identifier les nouvelles parties prenantes et besoins de consultation
Avant lancement des marchés/travaux	Vérifier responsabilités, MGP, communication et obligations contractuelles
Avant démarrage des travaux par secteur	Actualiser riverains, accès, activités économiques, PAN et besoins d’information
Pendant les travaux	Intégrer plaintes, nouveaux impacts, changements de calendrier et enseignements du suivi
En cas de modification significative	Évaluer immédiatement les besoins d’information et de consultation supplémentaires
Avant mise en service	Renforcer information voyageurs, riverains et sécurité ferroviaire
Début de l’exploitation	Examiner les plaintes résiduelles et clôturer ou transférer les engagements ouverts

Ce calendrier constitue un minimum. Une actualisation pourra intervenir à tout moment lorsque les circonstances le justifient.

11.11 Niveaux d'actualisation

Toutes les évolutions ne nécessiteront pas une révision complète du P3P. Trois niveaux peuvent être distingués.

1. Niveau 1 – Mise à jour opérationnelle

Elle concerne les ajustements courants ne modifiant pas substantiellement le dispositif, par exemple :

1. coordonnées des points focaux ;
2. dates de réunions ;
3. calendrier ;
4. statut des activités ;
5. mise à jour des registres ;
6. ajout d'une consultation prévue.

Ces modifications pourront être intégrées directement dans les outils de suivi.

7. Niveau 2 – Actualisation partielle

Elle sera appropriée lorsqu'une évolution nécessite de modifier une ou plusieurs parties du P3P, par exemple :

1. nouvelle catégorie de parties prenantes ;
2. nouvelle composante localisée ;
3. modification d'un passage à niveau ;
4. identification d'activités économiques affectées ;
5. modification du dispositif de communication ou du MGP ;
6. consultations ciblées supplémentaires.

Les sections et annexes concernées seront alors révisées.

7. Niveau 3 – Révision substantielle

Une révision plus importante sera envisagée lorsque le projet connaît une modification significative de son périmètre, de ses impacts ou de son organisation susceptible de modifier substantiellement la stratégie de participation.

Cette approche permet d'éviter une révision formelle et lourde du document pour chaque ajustement mineur tout en garantissant que les changements significatifs soient correctement pris en compte.

11.12 Parties du P3P à maintenir à jour

L'actualisation portera en priorité sur les éléments opérationnels suivants :

Tableau 24 : Composantes du P3P à actualiser et modalités de mise à jour

Élément	**Modalité d'actualisation**
Cartographie des parties prenantes	Ajout/retrait/reclassement selon évolution du projet
Registre des parties prenantes	Mise à jour continue
Matrice intérêt/influence	Révision lorsque la situation d'un acteur évolue
Plan d'action de participation	Mise à jour selon études, travaux et besoins
Calendrier des consultations	Mise à jour régulière
Matrice préoccupations-réponses-engagements	Mise à jour après chaque consultation significative
Stratégie de communication	Adaptation aux phases et besoins
MGP	Ajustement selon retour d'expérience et organisation SNCFT
Responsabilités institutionnelles	Mise à jour lors de changements organisationnels
Budget	Révision selon activités programmées et dépenses réelles
Indicateurs	Ajustement lorsque nécessaire
Registre des plaintes	Mise à jour continue
Annexes	Mise à jour au fur et à mesure des nouvelles consultations et informations

11.13 Responsabilité de l'actualisation

La responsabilité de l'actualisation du P3P incombera à la SNCFT, à travers l'UGP, avec l'appui de ses fonctions environnementales et sociales et des autres structures concernées.

Selon le sujet, l'actualisation associera notamment :

1. la Direction de la Communication et des Relations Extérieures ;
2. la structure chargée des relations avec les citoyens/MGP, une fois son rôle confirmé ;
3. les structures chargées du domaine ferroviaire et des affaires foncières ;
4. les structures techniques et d'exploitation concernées ;
5. les consultants E&S ;
6. les entreprises et la Mission de contrôle pendant les travaux.

Les modifications significatives seront portées à la connaissance des responsables compétents de la SNCFT et, lorsque requis dans le cadre du financement, de la BEI et de la BAD.

11.14 Version et traçabilité des modifications

Chaque version formellement actualisée du P3P devra être identifiée afin d'éviter l'utilisation simultanée de versions différentes.

Une fiche de contrôle des versions pourra être placée au début du document :

Tableau 25 Registre des versions et des modifications du P3P

Version	Date	Principales modifications	Préparée par	Validée par
V0	[date]	Version initiale	[à renseigner]	[à renseigner]
V1	[date]	[objet de la mise à jour]	[à renseigner]	[à renseigner]
V2	[date]	[objet de la mise à jour]	[à renseigner]	[à renseigner]

Les modifications importantes pourront également être consignées dans un registre des révisions, permettant d'identifier la justification du changement et les sections concernées.

11.15 Divulgation des versions actualisées

Lorsqu'une actualisation entraîne des modifications significatives concernant les parties prenantes, les informations correspondantes devront être communiquées aux personnes concernées.

La divulgation sera proportionnée à la nature du changement. Elle pourra prendre la forme :

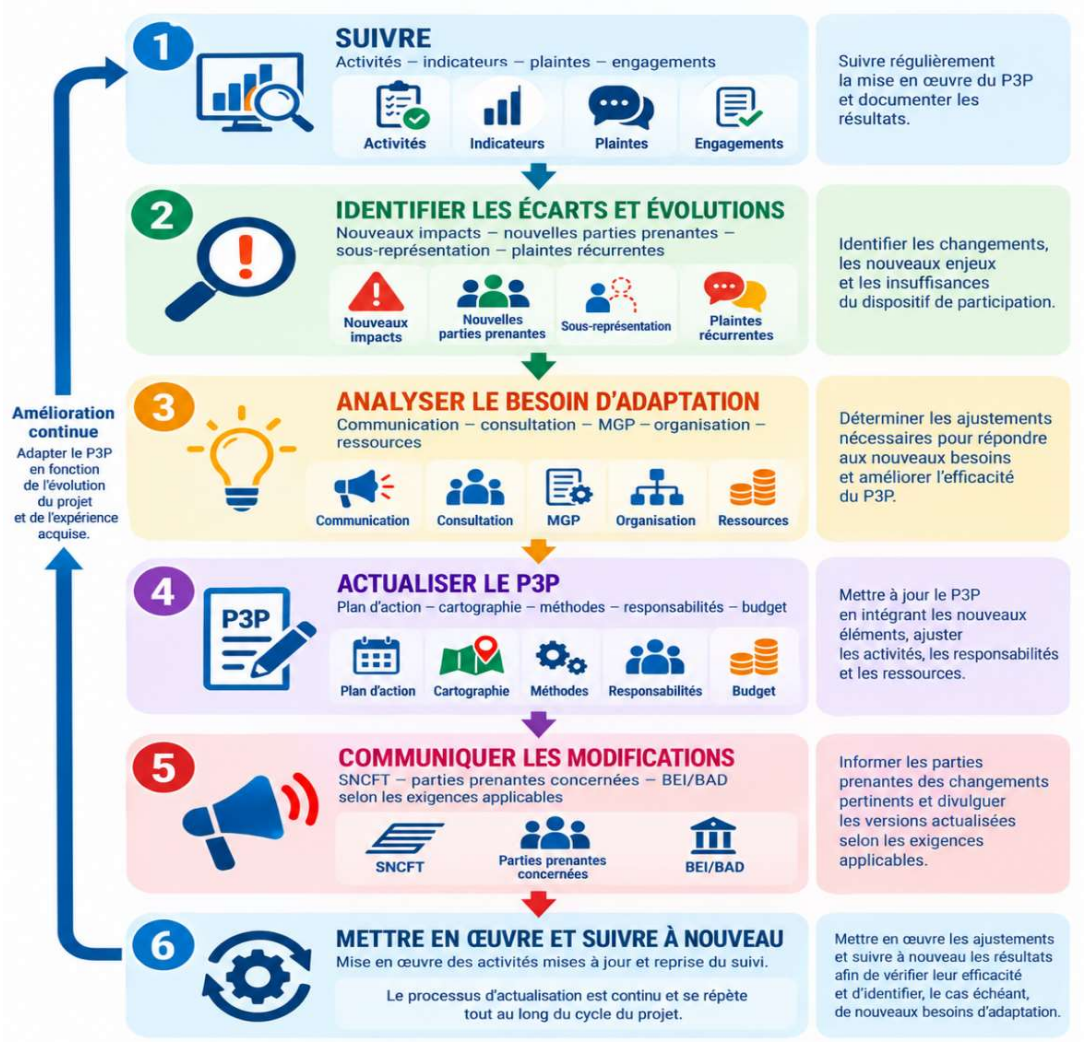
1. d'une publication de la version actualisée ou de son résumé ;
2. d'une information directe aux parties prenantes concernées ;
3. d'une réunion ciblée ;
4. d'un affichage local ;
5. d'une communication par les canaux institutionnels de la SNCFT ;
6. d'une mise à jour des informations disponibles sur le MGP.

Une simple mise en ligne du document ne sera pas considérée comme suffisante lorsqu'une modification affecte directement une communauté, un groupe de riverains, des agriculteurs, des commerçants ou des PAP. Dans ces situations, une information directe et adaptée sera privilégiée.

11.16 Articulation avec le suivi-évaluation

Le chapitre 10 et le présent chapitre sont étroitement liés. Le processus sera le suivant :

Figure 10 : Processus d'actualisation et d'amélioration continue du P3P



L'actualisation devient ainsi une composante du cycle d'amélioration continue du P3P, et non une simple exigence documentaire.

11.17 Matrice pratique de déclenchement des mises à jour

Tableau 26 : Matrice de déclanchement des actualisations du P3P

Événement déclencheur	**Vérification à effectuer**	**Action sur le P3P**	**Responsable principal**
Modification de conception	Nouvelles zones/personnes affectées ?	Actualiser cartographie et Plan d'action	UGP
Stabilisation d'une emprise	Occupations/usages/PAP identifiés ?	Consultation ciblée et mise à jour du registre	UGP/E&S/Foncier
Nouvelle composante phase 2	Nouvelles parties prenantes/impacts ?	Screening et complément du P3P	UGP/E&S

Modification d'un PAN ou accès	Usagers/riverains/agriculteurs concernés ?	Consultation préalable et communication	UGP/Technique/E&S
Nouvel impact E&S	Nouvelle population exposée ?	Adapter consultations et mesures	UGP/E&S
Faible représentation d'un groupe	Obstacles à la participation ?	Consultation ciblée/modalités adaptées	Équipe sociale
Plaintes récurrentes	Cause systémique ?	Revoir communication/mesures/P3P	UGP/MGP/E&S
Nouveau front de travaux	Qui sera affecté et quand ?	Actualiser information pré-travaux	Entreprise/MdC/UGP
Changement du calendrier	Information antérieure devenue obsolète ?	Informer à nouveau les parties concernées	UGP/Communication
Changement organisationnel SNCFT	Responsabilités modifiées ?	Actualiser chapitre 8 et contacts	SNCFT/UGP
Résultats du suivi/évaluation	Insuffisance du dispositif ?	Mesures correctives et actualisation	UGP
Recommandation BEI/BAD	Modification requise ?		

Le P3P sera ainsi maintenu comme un instrument vivant de gestion environnementale et sociale. Son actualisation reposera moins sur une périodicité administrative fixe que sur l'évolution effective du projet, de ses risques et impacts et des besoins des parties prenantes. Toute évolution susceptible de modifier significativement les personnes affectées, leurs conditions d'accès à l'information ou leur exposition aux impacts devra être examinée afin de déterminer si une adaptation du dispositif de participation est nécessaire.

12 PLAN D'ACTIONS PRIORITAIRES

12.1 Objectif du Plan d'actions prioritaires

Le Plan d'actions prioritaires traduit les dispositions du P3P en mesures opérationnelles à mettre en œuvre principalement pendant la finalisation des études, la préparation des travaux et, pour certaines d'entre elles, avant l'ouverture de chaque front de travaux. Il ne se substitue pas au programme général de participation présenté au chapitre 5, mais en constitue la déclinaison opérationnelle à court terme.

Les actions ont été définies en tenant compte de l'état d'avancement du projet, des consultations déjà réalisées, des informations institutionnelles communiquées par la SNCFT concernant ses dispositifs de communication et de relations avec les citoyens, ainsi que des mesures restant à mettre en place pour assurer l'opérationnalité du P3P avant les travaux.

Une attention particulière est accordée aux actions conditionnant directement la préparation environnementale et sociale des travaux, notamment la vérification des emprises, l'opérationnalisation du MGP, les consultations ciblées, l'information préalable des populations et l'intégration des obligations de participation dans les dispositifs contractuels et de supervision.

Le Plan vise notamment à s'assurer que :

1. les consultations déjà réalisées sont correctement documentées et exploitées ;
2. les insuffisances de représentation identifiées sont progressivement corrigées ;
3. les préoccupations exprimées sont reliées aux réponses et mesures du projet ;
4. le dispositif institutionnel de mise en œuvre du P3P est clairement établi ;
5. le MGP est opérationnel et accessible avant les travaux ;
6. les questions foncières et les occupations des emprises sont suffisamment anticipées ;
7. les entreprises disposent d'obligations précises en matière d'information et de relations avec les communautés ;
8. les populations directement concernées sont informées avant le démarrage des interventions susceptibles de les affecter.

Le Plan devra être suivi par l'UGP et actualisé en fonction de l'avancement du projet.

Tableau 27: Présentation des priorités de mise en œuvre du P3P

Priorité	**Description**
Priorité 1 : Finaliser et opérationnaliser le P3P	La première priorité consiste à finaliser le présent P3P. Cette finalisation devra permettre de confirmer : 1. les structures responsables ; 2. les points focaux ; 3. les circuits internes de transmission des préoccupations et plaintes ; 4. les canaux de communication existants ; 5. les modalités de coordination entre l'UGP et les différentes structures de la SNCFT ; 6. les responsabilités des entreprises et de la Mission de contrôle ; 7. les modalités de suivi et de reporting. Le P3P finalisé devra être validé selon les procédures applicables au projet puis divulgué sous une forme et par des moyens appropriés.
Priorité 2 – Consolider les consultations déjà réalisées	Les consultations organisées en septembre 2026 constituent une base importante pour la participation des parties prenantes. Les procès-verbaux disponibles devront être regroupés, harmonisés et intégrés au système de suivi du P3P. La consolidation portera notamment sur : 1. date et lieu ; 2. catégories de participants ; 3. institutions représentées ;

	4. participation des riverains et autres acteurs locaux ; 5. représentation des femmes et, lorsque l'information est disponible, des groupes vulnérables ; 6. principaux sujets discutés ; 7. préoccupations et recommandations ; 8. réponses apportées pendant les réunions ; 9. engagements ou actions nécessitant un suivi. Lorsque les informations disponibles dans les PV sont insuffisantes, il ne sera pas nécessaire de reconstituer artificiellement des données qui n'ont pas été enregistrées. Ces lacunes seront plutôt utilisées pour améliorer la documentation des consultations futures.
Priorité 3 – Établir et mettre en suivi la matrice des préoccupations, réponses et engagements	Les préoccupations recueillies ne devront pas rester uniquement consignées dans les procès-verbaux. Une matrice consolidée des préoccupations, réponses et engagements sera établie afin de relier chaque question significative à la réponse du projet et, lorsque nécessaire, à une mesure concrète. Elle couvrira notamment les enjeux récurrents identifiés lors des consultations : 1. passages à niveau et sécurité ferroviaire ; 2. traversées informelles ; 3. accès aux habitations et activités ; 4. pistes et accès agricoles ; 5. ouvrages hydrauliques et risques d'inondation ; 6. réseaux et concessionnaires ; 7. emprises et questions foncières ;

	8. activités économiques ; 9. gares et patrimoine ; 10. accessibilité des personnes à mobilité réduite ; 11. intermodalité ; 12. nuisances et organisation des travaux. Pour chaque engagement, un responsable, une échéance et un statut devront être renseignés.
Priorité 4 – Compléter la cartographie des parties prenantes et les consultations ciblées	L'analyse des consultations déjà réalisées montre une représentation importante des autorités, services techniques et acteurs institutionnels, mais une participation plus variable des populations directement concernées. Avant les travaux, la SNCFT devra donc compléter l'identification des parties prenantes, en portant une attention particulière : 1. aux riverains situés à proximité immédiate des interventions ; 2. aux femmes ; 3. aux personnes âgées ; 4. aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite ; 5. aux ménages vulnérables lorsque ceux-ci sont identifiés ; 6. aux agriculteurs et utilisateurs des pistes agricoles ; 7. aux petits commerçants et autres activités économiques ; 8. aux personnes occupant ou utilisant les emprises ferroviaires ; 9. aux personnes susceptibles d'être affectées par une modification de passage à niveau ou d'accès.

	Des consultations ciblées seront organisées lorsqu'une réunion publique générale ne permet pas de recueillir correctement les préoccupations de ces groupes.
Priorité 5 – Formaliser et rendre opérationnel le MGP	Le MGP devra être pleinement opérationnel avant le démarrage des travaux. La SNCFT devra, dans un premier temps, documenter son dispositif institutionnel existant de relations avec les citoyens et de gestion des réclamations afin que le MGP du projet puisse s'y intégrer. La formalisation devra notamment permettre de préciser : canaux de réception → enregistrement → catégorisation → attribution → instruction → réponse → action corrective → retour au plaignant → clôture → reporting. Elle devra également préciser : 1. le ou les points focaux ; 2. les responsabilités des différentes structures ; 3. les modalités de transmission des plaintes reçues par les entreprises ; 4. le registre à utiliser ; 5. les délais applicables ; 6. les modalités d'escalade ; 7. la confidentialité ; 8. le traitement spécifique des plaintes sensibles ; 9. l'interface avec les questions foncières ; 10. la distinction avec le mécanisme destiné aux travailleurs. Une fois le dispositif validé, les canaux et modalités d'accès devront être largement communiqués.

Priorité 6 – Anticiper les enjeux fonciers et la libération des emprises	Avant toute intervention nécessitant une emprise, la SNCFT devra disposer d'une connaissance suffisamment précise des occupations et usages susceptibles d'être affectés. La priorité sera de mettre en œuvre un screening systématique des emprises, permettant de vérifier : 1. leur délimitation ; 2. les statuts fonciers ; 3. les occupations formelles ou informelles ; 4. les activités économiques ; 5. les accès aux habitations ; 6. les pistes et accès agricoles ; 7. les autres usages susceptibles d'être perturbés. Ce travail alimentera la Stratégie d'acquisition foncière et de libération des emprises et permettra de déterminer si un PAR ou d'autres mesures spécifiques sont requis. Pour la phase 1, le fait que les interventions soient principalement prévues dans les emprises ferroviaires existantes ne devra pas dispenser de cette vérification. Pour la phase 2, le screening devra intervenir dès que les composantes et leurs emprises seront suffisamment définies.
Priorité 7 – Intégrer les obligations du P3P dans les marchés de travaux	Le P3P ne pourra être pleinement opérationnel si les responsabilités des entreprises ne sont pas intégrées dans leurs obligations contractuelles. Avant la mobilisation des entreprises, les documents contractuels et PGES-Entreprise devront préciser leurs obligations en matière de : 1. communication avant travaux ; 2. information des riverains ; 3. signalisation ;

	4. maintien ou rétablissement des accès ; 5. information avant les travaux particulièrement perturbateurs ; 6. gestion de la circulation des engins ; 7. relations avec les activités économiques ; 8. réception et transmission des plaintes ; 9. mise en œuvre des actions correctives ; 10. documentation des actions réalisées ; 11. transmission des données à la Mission de contrôle et à l'UGP. La Mission de contrôle devra disposer des moyens nécessaires pour vérifier le respect de ces obligations.
Priorité 8 – Préparer un programme d'information avant travaux par secteur	Avant l'ouverture de chaque front de travaux, les parties prenantes directement concernées devront recevoir une information suffisamment précise sur : 1. Où ? – localisation des travaux ; 2. Quoi ? – nature des interventions ; 3. Quand ? – démarrage, durée et horaires ; 4. Quels effets ? – accès, circulation, bruit, poussière, vibrations et autres perturbations ; 5. Quelles mesures ? – sécurité, maintien des accès et réduction des nuisances ; 6. Qui contacter ? – SNCFT, entreprise et MGP. L'information devra être communiquée suffisamment en amont pour permettre aux personnes concernées de s'organiser et, lorsque nécessaire, de signaler des contraintes particulières avant le démarrage des travaux.

12.2 Matrice du Plan d'actions prioritaires

Tableau 28 : Matrice du plan d'actions prioritaires

N°	**Action prioritaire**	Responsable	Échéance	Indicateur / preuve	Priorité
1.	Finaliser, valider et divulguer le P3P, en intégrant les résultats des consultations, les dispositions institutionnelles confirmées par la SNCFT et les modalités actualisées de communication et de gestion des plaintes.	SNCFT/UGP	Avant finalisation du processus E&S	P3P finalisé, validé et divulgué	Haute
2.	Confirmer les points focaux chargés de la coordination du P3P au sein de l'UGP et les interfaces avec les structures permanentes de la SNCFT.	SNCFT/UGP	Avant travaux	Points focaux et responsabilités formalisés	Haute
3.	Consolider les consultations réalisées en septembre 2026, notamment les PV, listes de présence et informations disponibles sur la représentativité des participants.	SNCFT/UGP/E&S	Court terme	Dossier consolidé des consultations disponible	Haute
4.	Finaliser la matrice consolidée préoccupations–réponses–engagements, en distinguant les réponses données en séance des actions nécessitant un suivi.	SNCFT/UGP/E&S	Court terme	Matrice disponible avec responsables, échéances et statut	Haute
5.	Actualiser la cartographie et le registre des parties prenantes à partir des résultats des consultations et de l'évolution des études techniques et E&S.	UGP/Équipe E&S	Avant travaux concernés	Registre et cartographie actualisés	Haute
6.	Identifier les groupes insuffisamment représentés lors des premières consultations, notamment les femmes, personnes âgées, personnes handicapées ou à mobilité réduite, petits exploitants, petits commerçants, riverains directement exposés et personnes potentiellement affectées par les emprises.	UGP/Équipe E&S	Avant consultations complémentaires	Groupes et besoins spécifiques documentés	Haute
7.	Organiser les consultations ciblées complémentaires nécessaires, en fonction des impacts, des territoires concernés et des insuffisances de représentation identifiées.	SNCFT/UGP	Avant travaux concernés	Consultations réalisées et documentées	Haute

8.	Mettre en place le dispositif opérationnel d'articulation entre le BRC et l'UGP pour les plaintes Tunis–Bizerte, afin d'assurer leur identification, transmission, suivi et intégration au reporting E&S du projet.	SNCFT/BRC/UGP	Avant travaux	Circuit BRC–UGP documenté et opérationnel	Haute
9.	Mettre en place un système de suivi des délais et du statut des plaintes relatives au projet, tenant compte de la variabilité des délais selon les services et la complexité des réclamations.	BRC/UGP	Avant travaux	Tableau de suivi opérationnel ; plaintes ouvertes/clôturées identifiables	Haute
10.	Adapter le registre des plaintes existant afin d'identifier spécifiquement les plaintes relatives au projet Tunis–Bizerte, tout en évitant la création d'un système parallèle au BRC.	BRC/UGP	Avant travaux	Codification ou identification spécifique opérationnelle	Haute
11.	Formaliser les modalités de traitement des plaintes sensibles, notamment EAS/HS, avec canal confidentiel, personnes habilitées, règles de confidentialité, référencement et reporting anonymisé.	SNCFT/UGP/E&S	Avant travaux	Protocole spécifique disponible et personnes concernées formées	Haute
12.	Cartographier et vérifier les services de référencement disponibles pour les plaintes sensibles, notamment les services sanitaires, psychosociaux, sociaux, juridiques ou spécialisés pertinents.	UGP/E&S	Avant travaux	Répertoire de référencement vérifié	Haute
13.	Réaliser le screening foncier et social systématique des emprises de la Phase 1, afin de vérifier les occupations, usages, activités économiques, accès, cultures, constructions et autres intérêts susceptibles d'être affectés.	SNCFT/UGP/E&S/Foncier	Avant mise à disposition des emprises	Fiches de screening par secteur/composante	Très haute
14.	Finaliser la Stratégie d'acquisition foncière, de gestion des emprises et des impacts liés à l'accès aux terres, applicable aux Phases 1 et 2.	SNCFT avec appui ERI-TA	Avant travaux / avant stabilisation Phase 2	Stratégie foncière finalisée et validée	Très haute
15.	Documenter formellement la conclusion relative à l'absence de nécessité d'un PAR pour la Phase 1, sur la base des résultats du screening foncier et social et non sur le seul statut foncier des emprises.	SNCFT/UGP/E&S	Avant travaux Phase 1	Note/conclusion documentée sur la base du screening	Très haute
16.	Appliquer un screening foncier et social aux composantes de la Phase 2 à mesure de la stabilisation de leurs emprises, et déterminer, pour	SNCFT/UGP/E&S	Avant approbation des emprises Phase 2	Screening réalisé et décision documentée pour chaque composante	Très haute

	chaque composante, si un PAR ou un autre instrument proportionné est requis.				
17.	Établir une procédure de disponibilité environnementale et sociale des emprises avant travaux, interdisant la remise d'une emprise à l'entreprise tant que les vérifications et mesures préalables requises ne sont pas achevées.	SNCFT/UGP/E&S/Foncier	Avant travaux	Fiche/procédure de clearance E&S adoptée et appliquée	Très haute
18.	Intégrer les obligations du P3P, du MGP et de communication avec les communautés dans les DAO, marchés de travaux et PGES-Entreprise, notamment concernant l'information préalable, les accès, la sécurité, les plaintes et le comportement des travailleurs.	SNCFT/UGP/E&S	Avant contractualisation/mobilisation	Clauses intégrées dans les documents contractuels	Haute
19.	Préparer un programme d'information préalable par secteur/front de travaux, précisant au minimum : où, quoi, quand, quels effets, quelles mesures et qui contacter.	UGP/Communication/Entreprise/MdC	Avant chaque front de travaux	Information diffusée et preuves conservées	Haute
20.	Définir les modalités spécifiques de communication sur les passages à niveau, traversées, modifications d'accès et risques liés aux travaux, en fonction des secteurs concernés.	SNCFT/UGP/Communication/Entreprise	Avant et pendant travaux	Supports/campagnes réalisés ; secteurs concernés couverts	Haute
21.	Préparer des supports d'information accessibles sur le projet et le MGP, en mobilisant les canaux institutionnels existants de la SNCFT et les dispositifs de proximité adaptés aux populations concernées.	Direction Communication/UGP/BRC	Avant travaux puis en continu	Supports diffusés ; canaux utilisés documentés	Haute
22.	Former les acteurs chargés de la mise en œuvre du P3P, notamment UGP, équipe E&S, BRC, acteurs communication, entreprises et MdC, sur leurs rôles respectifs, la traçabilité, le MGP et les obligations de proximité.	SNCFT/UGP/E&S	Avant travaux puis rappels	Sessions réalisées ; participants et supports documentés	Haute
23.	Mettre en place le tableau de bord de suivi du P3P, couvrant consultations, représentativité, engagements, communication, plaintes, actions correctives et obligations des entreprises.	UGP/E&S	Avant travaux	Tableau de bord opérationnel et périodiquement renseigné	Haute
24.	Mettre en place le reporting périodique P3P/MGP des entreprises et de la MdC vers l'UGP, selon un format harmonisé.	UGP/E&S/MdC	Dès mobilisation des entreprises	Format de reporting adopté ; rapports périodiques disponibles	Haute

25.	Confirmer la disponibilité des ressources humaines, matérielles et budgétaires nécessaires à la mise en œuvre du P3P, y compris consultations ciblées, communication, MGP, accessibilité et suivi.	SNCFT/UGP	Avant travaux puis annuellement	Budget et ressources confirmés	Haute
26.	Réaliser une vérification de préparation E&S et de participation avant l'ouverture de chaque front de travaux, couvrant notamment parties prenantes, emprises, consultations, engagements, MGP, information préalable, accès et responsabilités de l'entreprise/MdC.	UGP/E&S/MdC	Avant chaque front de travaux	Fiche de vérification complétée et validée	Très haute
27.	Évaluer périodiquement l'efficacité du dispositif de participation, notamment par l'analyse des plaintes, des engagements non réalisés, des groupes insuffisamment représentés et, lorsque pertinent, par des enquêtes de satisfaction.	UGP/E&S	Pendant travaux	Résultats documentés et mesures correctives identifiées	Moyenne
28.	Actualiser le P3P lorsque l'évolution du projet, des emprises, des impacts, des parties prenantes ou les résultats du suivi le justifient.	SNCFT/UGP	Selon déclencheurs du chapitre 11	Versions actualisées et modifications tracées	Haute

12.3 Conditions minimales de préparation avant travaux

Avant le démarrage des travaux dans un secteur donné, l'UGP vérifiera au minimum que :

1. les parties prenantes directement concernées sont identifiées ;
2. les éventuelles occupations, activités et usages de l'emprise ont été vérifiés ;
3. les consultations nécessaires ont été réalisées ;
4. les engagements issus des consultations sont identifiés et attribués ;
5. les éventuelles mesures foncières/compensations requises ont été traitées conformément aux instruments applicables avant la libération de l'emprise ;
6. le MGP est accessible et connu ;
7. les contacts utiles sont disponibles ;
8. les populations concernées ont été informées du calendrier des travaux et des perturbations attendues ;
9. les dispositions relatives aux accès, à la circulation et à la sécurité sont définies ;
10. les responsabilités de l'entreprise et de la Mission de contrôle sont clairement établies.

Cette vérification pourra être matérialisée par une fiche de préparation sociale et de participation avant travaux, conservée dans la documentation E&S du projet.

12.4 Suivi du Plan d'actions prioritaires

Le Plan d'actions prioritaires sera intégré au dispositif de suivi présenté au chapitre 10. Pour chaque action, l'UGP renseignera périodiquement :

Action → responsable → échéance → statut → résultat/preuve → difficulté éventuelle → action corrective.

Une codification simple pourra être utilisée :

1. A faire → action non engagée
2. En cours → action engagée
3. Réalisée → action achevée et documentée
4. En retard → échéance dépassée
5. A maintenir → action continue

Les actions classées comme prioritaires et conditionnant la préparation des travaux feront l'objet d'un suivi renforcé.

12.5 Articulation avec les autres instruments du projet

Le Plan d'actions prioritaires devra être lu conjointement avec l'EIES, le PGES, la stratégie foncière, le MGP et, lorsqu'ils sont requis, les instruments de réinstallation.

Une même question pourra en effet nécessiter plusieurs types d'intervention. Par exemple :

Préoccupation sur un accès agricole
→ consultation dans le P3P
→ solution technique dans la conception
→ mesure de maintien/rétablissement dans le PGES
→ obligation de l'entreprise dans le PGES-Entreprise
→ contrôle par la MdC
→ plainte éventuelle suivie dans le MGP.

Le Plan d'actions prioritaires permettra précisément de vérifier que ces interfaces ne créent pas de lacunes de responsabilité.

12.6 Priorités immédiates

Compte tenu de l'état actuel de préparation du projet, les actions peuvent être organisées en quatre séquences opérationnelles :

1. ***Finaliser le cadre institutionnel et documentaire***
   P3P → organisation SNCFT → responsabilités → budget.

2. ***Consolider et compléter la participation***
   PV de septembre 2026 → matrice des préoccupations → cartographie actualisée → consultations ciblées.

3. ***Sécuriser les dispositifs avant travaux***
   MGP → points focaux → screening des emprises → stratégie foncière → exigences contractuelles.

4. ***Préparer l'engagement pendant les travaux***
   Programme d'information → supports → formation → tableau de bord → reporting → vérification avant chaque front de travaux.

Le principe de mise en œuvre est ainsi de passer d'un P3P principalement documentaire à un dispositif opérationnel vérifiable avant le démarrage des travaux, puis maintenu et adapté pendant leur exécution.

13 ANNEXES

Annexe 1. Calendrier des consultations de septembre 2026

Annexe 2. Synthèse consolidée des consultations

Annexe 3. PV et feuilles de présence

Annexe 4. Matrice préoccupations–réponses–engagements

Annexe 5 : Registre indicatif des gestionnaires de réseaux

Annexe 1. Calendrier des consultations de septembre 2026

Calendrier **des consultations publiques**

Délégation / Gouvernorat concernée	**Date prévisionnelle**	**Heure**	**Tél**	**Fax**	**Observations**
Délégation Jedaïda	02 Septembre 2026	14h00	71539525	71539525	réalisée
Délégation Tinja	08 Septembre 2026	09h30	72569044/ 72 568 200	72 568 200	Non confirmée
Délégation Menzel Bourguiba	08 Septembre 2026	14h00	26005974/ 72 460 721	72 470 666	Confirmée
Délégation Bizerte Sud	09 Septembre 2026	14h00	72 431 793	72 431 793	Confirmée
Gouvernorat de Bizerte	11 Septembre 2026	09h30	72431535/ 72431539/ 72443822	72444700	Confirmée (Présence de l'AT et du BE)
Gouvernorat de Mannouba	10 Septembre 2026	09h30	71 602 100 / 71 601 313	71 601 090 71601111 71601556 71601166	Confirmée (Présence de l'AT et du BE)
Délégation Mateur	10 Septembre 2026	15h00	72486500	72486500	Confirmée
Délégation Utique	11 Septembre 2026	15h00	72 445 213	72 445 213	Confirmée

Annexe 2. Synthèse consolidée des consultations

Projet de réhabilitation de la ligne ferroviaire Tunis–Bizerte

Procès-verbal de la séance de consultation publique

Délégation de Jedeida

Date : 02 septembre 2026 à 14h00

Dans le cadre du programme de modernisation du réseau ferroviaire national et de développement du système de transport public dans la région, et en vue de la remise en service de la ligne ferroviaire reliant Tunis à Bizerte, il s'agit d'une ligne primordiale, assurant la liaison entre la capitale et les pôles industriels et universitaires du gouvernorat de Bizerte, et dans le cadre de la mise en œuvre du programme de consultations publiques participatives prévu dans les différentes délégations traversées par ladite ligne, et faisant suite à la correspondance de Monsieur le chargé de la supervision de la Direction Centrale du Domaine Ferroviaire à ce sujet.

Madame Aliya YAAKOUBI, Déléguée de Jedeida, a présidé, le mercredi 02 septembre 2026 au siège de la délégation, une séance de travail consacrée à la consultation publique participative relative à l'étude de réhabilitation de la ligne ferroviaire Tunis–Bizerte dans sa partie traversant la délégation de Jedeida.

Cette séance a été consacrée à la présentation du projet aux présents ainsi qu'à la collecte de leurs observations et propositions, en présence du représentant de la municipalité concernée, du Président du Conseil local, des représentants de la CRDA, de la SONEDE, de l'ONAS, de la STEG, des représentants de la SNCFT, ainsi qu'un certain nombre de cadres locaux dont les noms figurent sur la feuille de présence annexée.

Concernant le Domaine Public Hydraulique (DPH), il a été indiqué qu'une coordination devait être assurée entre la CRDA de Manouba, la SNCFT et le Bureau d'Études (BTE) concernant le projet, afin d'obtenir une autorisation préalable auprès de la Direction du Domaine Public Hydraulique. Il a également été proposé d'organiser une visite de terrain conjointe des sites concernés. La CRDA de Manouba a insisté sur la nécessité de lui transmettre le tracé définitif de la ligne ferroviaire, compte tenu de l'existence d'intersections avec les cours d'eau naturels ainsi que de projets de renouvellement des conduites d'irrigation et d'eau potable dans la région.

De son côté, la SONEDE a signalé l'existence d'un réseau d'eau potable dans la région de Henna. Il a également été indiqué qu'il était nécessaire de prendre en considération la conduite de transfert d'eau relevant de la SONEDE et raccordée au barrage de Saïda, d'un diamètre de 1 600 mm (Ø1600 mm), et de lui transmettre les plans définitifs sous formats papier et numérique.

L'Office National de l'Assainissement (ONAS) a souligné la nécessité de prendre en considération l'existence d'intersections entre les conduites de la station de pompage de Saïda et la ligne ferroviaire au niveau de Chaouat et Jedeida.

La STEG a demandé de prendre en considération les conduites de gaz existantes dans la région et a appelé à assurer une coordination entre les deux parties.

Dans le même contexte, il a été question de la nécessité de protéger les intersections de la ligne ferroviaire et de réaliser des passages supérieurs au niveau de la zone d'Oued Ellil, notamment aux PK15 et PK18, ainsi qu'au niveau de la zone de Bejaoua et des zones de Hachad et Chaouat.

La Municipalité de Jedeida a proposé la création d'une gare multimodale. De son côté, la représentante de la Direction Régionale des Transports de Manouba a souligné la nécessité d'assurer la sécurisation des chantiers en coordination avec les services de la sécurité nationale. Elle a également attiré l'attention sur l'existence de passages anarchiques et non autorisés au niveau de la ligne ferroviaire, qui doivent faire l'objet d'un traitement.

En conclusion, il a été convenu d'accélérer les procédures nécessaires à la réalisation du projet, à travers la mobilisation et la coordination des efforts de l'ensemble des parties prenantes, en vue de lever les éventuelles contraintes susceptibles d'entraver sa mise en œuvre.

Projet de réhabilitation de la ligne ferroviaire Tunis–Bizerte

Procès-verbal de la séance de consultation publique

Municipalité de Menzel Bourguiba

Date : 08 septembre 2026 à 14h00

Dans le cadre du programme de modernisation du réseau ferroviaire national et de développement du système de transport public dans la région, et en vue de la remise en service de la ligne ferroviaire reliant Tunis à Bizerte, il s'agit d'une ligne primordiale, assurant la liaison entre la capitale et les pôles industriels et universitaires du gouvernorat de Bizerte, et dans le cadre de la mise en œuvre du programme de consultations publiques participatives prévu dans les différentes délégations traversées par ladite ligne, et faisant suite à la correspondance de Monsieur le chargé de la supervision de la Direction Centrale du Domaine Ferroviaire à ce sujet.

Monsieur le Délégué de Menzel Bourguiba a présidé, le mardi 08 septembre 2026 à 14h00, au siège de la délégation, une séance de travail consacrée à la consultation publique participative relative à l'étude de réhabilitation de la ligne ferroviaire reliant Tunis à Bizerte, dans sa partie traversant la délégation de Menzel Bourguiba.

Cette séance a été consacrée à la présentation du projet aux différents parties prenantes ainsi qu'à la collecte de leurs observations et des préoccupations des habitants et des acteurs économiques de la région. Étaient présents :

- Le Président du Conseil local et ses membres ;
- La Secrétaire Générale / Municipalité de Menzel Bourguiba ;
- Des représentants de la Société Nationale des Chemins de Fer Tunisiens (SNCFT) ;
- Des représentants de la Société Tunisienne de Sidérurgie (ELFOULADH) ;
- Une représentante de la Société Nationale d'Exploitation et de Distribution des Eaux (SONEDE) ;
- Monsieur le Président de l'Union Régionale de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat de Menzel Bourguiba ;
- Cadres régionaux et locaux (feuille de présence annexée).

Monsieur le Délégué a ouvert la séance en souhaitant la bienvenue aux participants et en soulignant l'importance de ce projet pour la région. Il a précisé que la ville de Menzel Bourguiba, compte tenu de sa situation géographique et de son tissu industriel, figure parmi les zones qui bénéficieront le plus de la réhabilitation de cette ligne, notamment grâce à l'amélioration de la desserte des zones industrielles et des activités économiques, ainsi qu'à la facilitation des déplacements des citoyens, des étudiants et des travailleurs dans des conditions plus aisées et plus sûres. Le projet contribuera également à l'amélioration des infrastructures de la région et à la réduction de la pression sur le réseau routier.

À la suite d'une présentation détaillée des différentes composantes du projet et de la présentation de ladite ligne, qui s'étend sur une distance d'environ 90,5 km, la discussion a été ouverte.

Après l'expression de plusieurs avis et la formulation de diverses questions et propositions, Madame la Secrétaire générale de la Municipalité de Menzel Bourguiba s'est interrogée sur le futur de la convention conclue avec les services de la Société Nationale des Chemins de Fer Tunisiens concernant l'exploitation d'une parcelle adjacente à la voie ferrée pour l'aménagement d'un marché de vêtements d'occasion (friperie), notamment dans la mesure où ces commerces (kiosques) pourraient obstruer le champ de vision du conducteur du train.

Dans le même contexte, Monsieur le Président de l'Union Régionale de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat de Menzel Bourguiba a insisté sur la nécessité de trouver une solution définitive qui tienne compte de l'intérêt des commerçants invités à s'installer dans le marché susmentionné. Il a également proposé la création d'une gare multimodale à Menzel Bourguiba, notamment du fait que les Unions Tunisiennes du Taxi Individuel, des louages et des bus avaient déjà accueilli favorablement cette idée.

De son côté, Monsieur le Président du Conseil local a insisté sur la nécessité d'améliorer la sécurité au niveau des passages à niveau afin de réduire les accidents de la circulation. Il a également souligné la nécessité de réhabiliter la gare ferroviaire et ses abords, tout en préservant le caractère architectural de la région afin de renforcer son attractivité.

Un membre du Conseil local a proposé l'installation des panneaux solaires photovoltaïques dans les gares ferroviaires et l'utilisation de briques fabriquées à partir de matériaux écologiques et durables, à l'instar de celles produites par la société « SOIB », située à proximité du site, lors de la reconstruction de ces gares.

Les représentants de la Société Tunisienne de Sidérurgie (Elfouladh) ont également demandé une coordination avec la Société Nationale des Chemins de Fer Tunisiens afin de programmer une visite de terrain en vue d'étudier l'achèvement de la réalisation de la liaison ferroviaire à l'intérieur de l'usine.

Par ailleurs, la représentante de la Société Nationale d'Exploitation et de Distribution des Eaux de Menzel Bourguiba (SONEDE) a souligné la nécessité de lui fournir les plans afin de vérifier la présence de canalisations d'un diamètre de 1 600 mm (Ø 1600 mm) sous la voie ferrée.

À ce sujet, Monsieur le Délégué a insisté sur la nécessité de réaliser une clôture métallique fixée sur des fondations en béton, afin de protéger l'emprise ferroviaire et de protéger les citoyens contre les accidents qui pourraient résulter de l'augmentation de la vitesse des trains, tout en veillant à limiter les impacts des travaux sur la circulation routière et sur les habitants.

Les représentants de la SNCFT ont confirmé que les différentes observations et propositions formulées seront prises en considération dans les prochaines phases du projet, notamment

celles relatives à la sécurité des passages à niveau, à la protection des usagers de la route, à la réhabilitation des gares et à la coordination avec les différentes parties prenantes concernant les réseaux existants.

En conclusion, il a été convenu d'accélérer les procédures nécessaires à la réalisation du projet, à travers la mobilisation et la coordination des efforts de l'ensemble des parties prenantes, en vue de lever les éventuelles contraintes susceptibles d'entraver sa mise en œuvre.

Projet de réhabilitation de la ligne ferroviaire Tunis–Bizerte

Procès-verbal de la séance de consultation publique

Municipalité de Bizerte Sud

Date : 09 septembre 2026 à 14h00

Dans le cadre du programme de modernisation du réseau ferroviaire national et de développement du système de transport public dans la région, et en vue de la remise en service de la ligne ferroviaire reliant Tunis à Bizerte, il s'agit d'une ligne primordiale, assurant la liaison entre la capitale et les pôles industriels et universitaires du gouvernorat de Bizerte, et dans le cadre de la mise en œuvre du programme de consultations publiques participatives prévu dans les différentes délégations traversées par ladite ligne, et faisant suite à la correspondance de Monsieur le chargé de la supervision de la Direction Centrale du Domaine Ferroviaire à ce sujet.

Monsieur le Délégué de Bizerte Sud a présidé, le mercredi 09 septembre 2026 à 14h00, au siège de la municipalité, une séance de travail consacrée à la consultation publique participative relative à l'étude de réhabilitation de la ligne ferroviaire reliant Tunis à Bizerte, dans sa partie traversant la Municipalité de Bizerte Sud.

Cette séance a été consacrée à la présentation du projet aux différents intervenants locaux ainsi qu'à la collecte de leurs observations et des préoccupations des acteurs économiques de la région.

Étaient présents :

- Des représentants de la Société Nationale des Chemins de Fer Tunisiens,
- Un représentant du Parc d'Activités Economiques de Bizerte,
- Un représentant de la Cimenterie de Bizerte,
- Un représentant de l'Office de la Marine Marchande et des Ports,
- Cadres régionaux et locaux (feuille de présence en annexe).

Monsieur le Délégué a ouvert la séance en souhaitant la bienvenue à l'ensemble des participants, en soulignant l'importance de ce projet pour la zone et pour la région en général. Il a également mis en avant le rôle essentiel joué par le réseau ferroviaire dans le transport des marchandises, ainsi que sa contribution au soutien de l'activité économique dans la région.

Après la présentation du projet aux participants, la discussion a été ouverte. Dans ce cadre, le représentant du Parc d'Activités Economiques de Bizerte a appelé à prendre en considération le projet « centre de données (Datacenter) » dont la réalisation est prévue au sein du parc. Ce projet nécessitera la réalisation d'un passage souterrain de la ligne d'alimentation électrique sous l'emprise de la voie ferrée. Il a également souligné la nécessité d'accélérer la réalisation des deux ouvrages hydrauliques sous la voie ferrée, au niveau de l'Oued Abbas et de l'Oued El Assal, en coordination avec la Direction de l'Hydraulique Urbaine (DHU).

Dans le même contexte, Monsieur le Délégué a insisté sur la nécessité d'une intervention urgente, en collaboration avec la délégation, afin d'achever la réalisation de l'ouvrage hydraulique au niveau de la caserne militaire, dans le but de protéger cette zone contre les inondations.

Le représentant de l'Office de la Marine Marchande et des Ports a souligné la nécessité de réhabiliter les plateformes et d'assurer la liaison du port sec avec la ligne ferroviaire, ainsi que d'examiner la possibilité d'acquérir des équipements de chargement et de mettre en place et d'installer des équipements logistiques à proximité des gares.

À l'issue des discussions, Monsieur le Délégué a proposé la création d'une gare multimodale. Il a également invité la SNCFT à prendre en considération la création d'une zone industrielle dans la région de Louata et à examiner la possibilité de créer une nouvelle gare d'arrêt dans la zone, compte tenu des emplois et de la dynamique économique qu'elle pourrait générer.

Il a, par ailleurs, insisté sur la nécessité d'accélérer la préparation des dossiers d'expropriation relatifs à la deuxième phase du projet, parallèlement à la première phase, tout en exprimant sa pleine disponibilité à coopérer.

En conclusion, il a été convenu d'accélérer les procédures nécessaires à la réalisation du projet, à travers la mobilisation et la coordination des efforts de l'ensemble des parties prenantes, en vue de lever les éventuelles contraintes susceptibles d'entraver sa mise en œuvre.

Projet de réhabilitation de la ligne ferroviaire Tunis–Bizerte

Procès-verbal de la séance de consultation publique

Gouvernorat de la Manouba

Date : 10 septembre 2026 à 09h30

Dans le cadre du programme de modernisation du réseau ferroviaire national et de développement du système de transport public dans la région, et en vue de la remise en service de la ligne ferroviaire reliant Tunis à Bizerte, il s'agit d'une ligne primordiale, assurant la liaison entre la capitale et les pôles industriels et universitaires du gouvernorat de Bizerte, et dans le cadre de la mise en œuvre du programme de consultations publiques participatives prévu dans les différentes délégations traversées par ladite ligne, et faisant suite à la correspondance de Monsieur le chargé de la supervision de la Direction Centrale du Domaine Ferroviaire à ce sujet.

Monsieur Mahmoud CHOUAIB, Gouverneur de la Manouba, a présidé, le **jeudi 10 septembre 2026 à 09h30**, au siège du Gouvernorat, une séance de travail consacrée à la consultation publique participative relative à l'étude de réhabilitation de la ligne ferroviaire reliant Tunis à Bizerte, dans sa partie traversant le gouvernorat de la Manouba.

Cette séance a été consacrée à la présentation du projet aux différents intervenants locaux ainsi qu'à la collecte de leurs observations et des préoccupations des habitants et des acteurs économiques de la région.

Étaient présents à la consultation publique : les cadres régionaux et locaux concernés ainsi que des représentants des différentes structures et services concernés (voir feuille de présence en annexe).

Monsieur le Gouverneur a ouvert la séance en souhaitant la bienvenue aux participants et en soulignant le rôle important que joue le réseau ferroviaire dans le développement régional et national. Il a également insisté sur l'importance de l'implication de l'ensemble des intervenants locaux dans la réussite de ce projet dès la phase d'étude.

À la suite d'une présentation PPT détaillée des différentes composantes du projet, la discussion a été ouverte. Les participants ont formulé un ensemble d'observations et de propositions portant principalement sur les ouvrages hydrauliques, les gares, les passages à niveau, les zones logistiques et les réseaux souterrains.

Concernant les ouvrages hydrauliques, il a été indiqué qu'il convient de solliciter le Bureau de la Planification et des Équilibres Hydrauliques **(BPEH)** au niveau des zones urbaines afin d'obtenir une autorisation préalable auprès de la Direction du Domaine Public Hydraulique **(DPH)**, ainsi qu'effectuer une visite de terrain par la commission compétente et le bureau d'études afin de délimiter les zones bleues. Il a également été souligné la nécessité de mettre à jour la capacité hydraulique des ouvrages hydrauliques **(OH)** existants sous la voie ferrée.

D'un autre côté, les participants ont insisté sur la nécessité de préserver le patrimoine architectural de chaque gare, en tenant compte des spécificités de son site d'implantation.

Il a également été souligné la nécessité de sécuriser les passages à niveau et de réaliser des passages supérieurs au niveau de la zone d'Oued Ellil, notamment aux points kilométriques **PK15 et PK18**, ainsi que dans la zone de Bejaoua. Il a été précisé qu'une étude concernant le croisement de la voie ferrée avec la route nationale n°7 **(GP7)** dans la région de Bejaoua a déjà été réalisée (voir avec les services du Ministère de l'Équipement).

Dans le même contexte, il a été indiqué qu'il convient de prendre en considération le projet de création de la zone logistique à Jedaida, inscrit dans le plan de développement pour la période 2026–2030.

Concernant les réseaux souterrains, il a été indiqué que la réalisation de cinq conduites souterraines sous la voie ferrée est programmée dans la zone de Jedaida par l'Office National de l'Assainissement **(ONAS)**. Ces travaux nécessitent une coordination entre la **SNCFT** et l'**ONAS**.

Il a également été souligné la nécessité de prendre en considération le réseau d'eau potable à Jedaida, compte tenu de la présence de canalisations d'un diamètre de **1 600 mm (Ø1600 mm)** sous la voie ferrée. Il est également nécessaire d'assurer une coordination avec la Direction de l'Hydraulique Urbaine **(DHU)** concernant le réseau d'eau potable au niveau du pont noir.

Les représentants de la **SNCFT** ont confirmé que les différentes observations et propositions formulées seront prises en considération dans les prochaines phases de l'étude.

En conclusion, il a été convenu d'accélérer les procédures nécessaires à la réalisation du projet, à travers la mobilisation et la coordination des efforts de l'ensemble des parties prenantes, en vue de lever les éventuelles contraintes susceptibles d'entraver sa mise en œuvre.

Projet de réhabilitation de la ligne ferroviaire Tunis-Bizerte

Procès-verbal d'une séance de consultation publique

Délégation de Mateur

Date : 10 septembre 2026 à 15h00

Dans le cadre du programme de modernisation du réseau ferroviaire national et de développement du système de transport public dans la région, et en vue de la remise en service de la ligne ferroviaire reliant Tunis à Bizerte, il s'agit d'une ligne primordiale, assurant la liaison entre la capitale et les pôles industriels et universitaires du gouvernorat de Bizerte, et dans le cadre de la mise en œuvre du programme de consultations publiques participatives prévu dans les différentes délégations traversées par ladite ligne, et faisant suite à la correspondance de Monsieur le chargé de la supervision de la Direction Centrale du Domaine Ferroviaire à ce sujet.

Monsieur Mohamed Ali BOUJEMAA, Délégué de Mateur, a présidé, le jeudi 10 septembre 2026 à 15h00, au siège de la délégation, une séance de travail consacrée à la consultation publique participative relative à l'étude de réhabilitation de la ligne ferroviaire reliant Tunis à Bizerte, dans sa partie traversant la délégation de Mateur.

Cette séance a été consacrée à la présentation du projet aux différents intervenants locaux ainsi qu'à la collecte de leurs observations, préoccupations et propositions concernant le projet.

Étaient présents :

- Les Omdas de Mateur et de Nefat ;
- Le Président du Conseil local et ses membres ;
- Un représentant de la Municipalité de Mateur ;
- Un représentant de la Société d'Exploitation du Canal et des Adductions des Eaux du Nord (**SECADENORD**) ;
- Un représentant de la zone industrielle de Mateur ;
- Cadres régionaux et locaux (feuille de présence en annexe).

Monsieur le Délégué de Mateur a ouvert la séance en souhaitant la bienvenue aux participants et en soulignant l'importance de ce projet pour le développement de la région et le renforcement de ses infrastructures. Il a également affirmé la disponibilité des autorités locales à apporter tout le soutien et la coordination nécessaires et à contribuer à la facilitation des différentes procédures afin de garantir la réalisation du projet dans les meilleures conditions.

À la suite d'une présentation détaillée des différentes composantes du projet, la parole a été cédée aux participants, qui ont formulé un ensemble d'observations et de propositions.

De son côté, le représentant de la SECADENORD a demandé la réalisation d'un passage supérieur au niveau de l'Oued Chaïr, ainsi que la prise en compte de la protection des canalisations pendant les travaux et contre les vibrations qui pourraient résulter de

l'augmentation de la vitesse et de la fréquence des trains après la mise en service du projet. Il a notamment précisé que ces canalisations sont anciennes et se trouvent à une profondeur d'environ deux mètres. Il a également demandé la clôture de l'emprise ferroviaire par une clôture métallique, et ce, depuis la zone d'El Khalijane jusqu'à Aïn Ghelal, afin de protéger les agriculteurs et les animaux contre les risques d'accidents.

Dans le même contexte, le représentant de la Municipalité de Mateur a souligné la nécessité de lui transmettre le dossier d'étude, notamment en ce qui concerne les modalités d'aménagement des gares. Il a également proposé la mise en place d'une gare multimodale.

De son côté, le Omda de Mateur a insisté sur la nécessité de mettre en place une signalisation appropriée au niveau des passages à niveau et de les aménager de manière à garantir un champ de visibilité dégagé de tout obstacle, afin d'assurer la sécurité des citoyens et de prévenir les accidents.

Par ailleurs, un membre du Conseil local, représentant des Personne à Mobilité Réduite (PMR) a souligné la nécessité d'accorder une attention particulière aux besoins de cette catégorie des personnes lors de l'aménagement des infrastructures ferroviaires, notamment au niveau des gares. Il a recommandé, à cet effet, la mise en place de rampes d'accès, de signalétiques adaptées, de revêtements podotactiles pour les personnes malvoyantes ainsi que d'espaces d'attente réservés à proximité des points d'embarquement. Il a également souligné, lors de l'acquisition des nouvelles rames, la nécessité de prévoir des espaces dédiés aux fauteuils roulants, des portes suffisamment larges ainsi que des dispositifs d'embarquement à faible hauteur permettant de réduire la différence de niveau entre le trottoir de la gare et le fauteuil roulant.

De son côté, le Omda de Nefat a insisté sur l'importance d'équiper les gares de caméras de surveillance et de mettre en place les mesures de protection nécessaires, notamment au niveau des gares d'Aïn Ghelal et de Mateur, afin d'assurer la sécurité des usagers du train et des riverains de la voie ferrée.

Le représentant de la zone industrielle de Mateur a souligné l'importance de relier la zone industrielle au réseau ferroviaire. Une telle liaison permettrait de faciliter le transport des produits, des récoltes et des intrants agricoles en grandes quantités, de réduire les coûts de transport et la dépendance au transport routier, ainsi que d'améliorer la desserte logistique et de renforcer la compétitivité des entreprises, notamment le Centre des Services Agricoles de Mateur (CMA) et les sociétés coopératives de services agricoles.

De son côté, le Président du Conseil local a exprimé l'avis favorable des citoyens à ce type de projets, compte tenu de leur contribution à l'amélioration des infrastructures et au développement de la région. Il a également souligné leur importance pour le soutien de l'activité économique et l'amélioration des conditions de déplacement et des services locaux.

Les représentants de la SNCFT ont confirmé que les différentes observations et propositions formulées au cours de la séance seront prises en considération dans les prochaines phases de l'étude.

En conclusion, il a été convenu d'accélérer les procédures nécessaires à la réalisation du projet, à travers la mobilisation et la coordination des efforts de l'ensemble des parties prenantes, en vue de lever les éventuelles contraintes s

Procès-verbal
Réunion de la Consultation Publique

Projet :	Réhabilitation de la desserte ferroviaire Tunis Bizerte
Sujet :	Consultation Publique auprès des différentes parties prenantes impliquées dans le projet
Date :	16/09/2026
Heure :	10H00 – 12H15 (heure de Tunis)
Mode :	Siège de la Municipalité d'Utique

Dans le cadre du projet de réhabilitation de la desserte ferroviaire Tunis Bizerte, une consultation publique a eu lieu le 16/09/2026, à 10h00 au siège de la municipalité d'Utique.

Cette consultation s'inscrit dans le programme de concertation et d'information des parties prenantes concernées/affectées par le projet. Elle vise à permettre aux personnes susceptibles d'être affectées par le projet, aux populations riveraines, aux autorités locales, aux administrations concernées, aux organisations de la société civile ainsi qu'aux autres parties intéressées de prendre connaissance des détails du projet et d'exprimer librement leurs avis, préoccupations, attentes et recommandations.

La consultation a permis aussi de présenter les principales mesures environnementales et sociales proposées pour atténuer ou éviter ou compenser les impacts négatifs pouvant être générés lors des travaux ou durant la phase exploitation et de recueillir les observations et les suggestions (des participants) susceptibles d'améliorer ces mesures.

Le présent procès-verbal présente la démarche suivie dans l'organisation de la consultation, les diverses parties prenantes présentes, les informations communiquées, les principaux échanges, les préoccupations exprimées, les réponses apportées ainsi que les mesures retenues à la suite des consultations.

I. Ont participé à la Consultation : (la liste de présence en annexe 1)

Catégorie	Hommes	Femmes	Total	Observations
Délégation	01	0	**01**	Le délégué d'Utique
Municipalité	02	0	**02**	Le SG Municipalité d'Utique et un technicien
Conseil Local	02	0	**02**	Deux membres
Riverains / citoyens	14	01	**15**	Dont des agriculteurs
Associations / OSC	0	0	**0**	Aucun participant identifié
Commerçants / acteurs économiques	-	-	**0**	Aucun participant identifié
Groupes vulnérables	-	-	**-**	Aucun participant identifié
MO/SNCFT	0	02	**2**	Chef de Projet et Ingénieure Génie Civil
ERI-ITA (AT de la BEI)	01	0	**1**	ERI-ITA
Total			**23**	

II. OBJECTIFS DE LA CONSULTATION

La consultation avait pour objectifs de :

- ***Informer les parties prenantes, en présentant :***

- Le projet et ses principales composantes ;
- Sa localisation et son emprise ;
- Le calendrier prévisionnel de réalisation ;
- Les principales activités prévues ;
- Les impacts environnementaux et sociaux potentiels ;
- Les mesures d'atténuation et de gestion proposées.

- ***Recueillir les avis et préoccupations***

Permettre aux parties prenantes de :

- Poser des questions ;
- Demander des précisions ;
- Exprimer leurs préoccupations ;
- Formuler des recommandations ;
- Signaler les éventuels risques ou impacts locaux non identifiés lors des études ;
- Proposer des mesures complémentaires.

- ***Améliorer le rapport***

Identifier les préoccupations qui nécessitent une adaptation ou une amélioration des mesures prévues dans le rapport.

- ***Informer sur le mécanisme de gestion des plaintes***

Présenter aux participants les modalités permettant de transmettre une question, une préoccupation ou une réclamation relative au projet, ainsi que les modalités de traitement et de suivi de ces réclamations.

III. Démarche suivie pour la préparation de la consultation publique

Afin de faciliter l'accès à l'information et de permettre une participation effective des parties prenantes concernées, plusieurs actions d'information et de mobilisation ont été mises en œuvre en amont de la consultation publique.
Une présentation PowerPoint présentant les principales composantes du projet, ses objectifs, les interventions prévues ainsi que les principaux enjeux environnementaux et sociaux a été préparée et projetée lors de la consultation.
Des fiches d'enregistrement des questions, remarques, suggestions et avis ont également été mises à la disposition des participants afin de recueillir leurs observations et préoccupations (voir annexe 3).

Invitation et mobilisation des parties prenantes :
L'information relative à la tenue de la consultation publique a été diffusée en amont de la réunion à travers plusieurs moyens :

- **Affichage public :** une affiche précisant la date, le lieu et l'objet de la consultation a été mise en place à l'entrée de la Municipalité d'Utique ;
- **Invitations directes :** – Des invitations directes (porte à porte) ont été faites auprès des bénéficiaires du projet (citoyens, les agriculteurs, personnes vulnérables, etc.) ;
- De leur côté, les Omdas et les membres du Conseil Local ont également contribué à la mobilisation des habitants et les ont invités à participer à la consultation publique.

IV. DEROULEMENT DE LA CONSULTATION PUBLIQUE

Le 16 septembre 2026, une consultation publique a été organisée au siège de la Municipalité d'Utique, Gouvernorat de Bizerte, dans le cadre du projet de réhabilitation de la desserte ferroviaire Tunis–Bizerte. Cette consultation a réuni Monsieur le Délégué d'Utique, Monsieur le Secrétaire général de la Municipalité d'Utique et des représentants de la Municipalité, les Omdas concernés, des représentants locaux du peuple et des représentants de la Société Nationale des Chemins de Fer Tunisiens (SNCFT), en qualité de Maître d'Ouvrage (MO), les riverains et autres parties prenantes locales, ainsi que le représentant de l'assistance technique de la BEI (l'ERI-ITA).

La séance a été ouverte par Monsieur le Délégué, qui a souhaité la bienvenue à l'ensemble des participants et les a remerciés pour leur présence et leur participation à cette consultation publique. Dans son allocution introductive, il a souligné l'importance du projet de réhabilitation de la desserte ferroviaire Tunis–Bizerte pour les riverains surtout qu'il a reçu et à plusieurs reprises la part des citoyens des demandes d'éclaircissement si le projet aura lieu prochainement ou non. Il a notamment rappelé l'intérêt du projet en matière d'amélioration de la desserte et de la mobilité des populations, ainsi que son potentiel en termes de renforcement des liaisons entre les

différentes zones desservies par la ligne et l'accroissement de la dynamique économique inter-régions. Il a également insisté sur l'importance de la concertation avec les populations locales et les différentes parties prenantes afin de permettre une meilleure prise en compte des préoccupations et attentes exprimées dans le cadre du projet. Monsieur le Délégué a enfin encouragé les participants à prendre part activement aux échanges, à faire part de leurs observations et à soulever toute question ou préoccupation ou suggestion en lien avec le projet.

La parole a ensuite été donnée à Monsieur le Secrétaire général de la Municipalité d'Utique, qui a également expliqué des éléments concernant les impacts positifs majeurs du projet sur la ville et son voisinage, notamment en soulignant son importance socio-économique pour la région et les retombées potentielles attendues en matière d'amélioration des infrastructures de transport ferroviaires au bénéfice de la population locale et surtout la rapidité des déplacements, gain du temps et la multiplication de la fréquences des voyages.

Une présentation du projet sous format PPT a ensuite été assurée par la Cheffe de l'UGP de la Société Nationale des Chemins de Fer Tunisiens (SNCFT). Cette présentation a notamment porté sur :

- Les différentes composantes du projet ;
- Les objectifs et les principales caractéristiques du projet ;
- Le bailleur de fonds mobilisé pour le financement du projet ;
- Le coût prévisionnel du projet ;
- La nature et l'étendue des travaux envisagés ;
- Les principales interventions et activités prévues au cours des différentes phases de mise en œuvre du projet.
- Les mesures envisagées pour réduire/atténuer les impacts négatifs susceptibles d'être générées par les travaux.

À l'issue de la présentation, un débat sous forme de question/réponse a été déclenché entre les représentants de la SNCFT et les présents au cours de laquelle les participants ont formulé des questions, observations et préoccupations en lien avec le futur projet. Les représentants de la SNCFT ont essayé d'apporter les réponses et précisions adéquates aux différentes questions soulevées. Il est à noter que le constat général est

que les riverains et administrations de la région d'Utique acceptent le projet et même la majorité demande l'accélération du processus de sa mise en œuvre.

Points évoqués lors des discussions avec les PAPs

N°	Questions / Remarques des participants	Réponses apportées
01	Un participant a demandé si les endroits identifiés comme dangereux ou critiques seront fermés/sécurisés et a souhaité connaître la vitesse maximale de circulation du train.	La représentante de la SNCFT a indiqué que les points critiques feront l'objet de mesures de sécurisation spécifiques et que la vitesse de circulation prévue pourra atteindre 140 km/h.
02	Un participant a évoqué les problèmes rencontrés dans le cadre d'un projet réalisé antérieurement par une autre entreprise, notamment l'ouverture d'une fouille (1m) et le maintien de zones de travaux non remises en état. Il a demandé que les mêmes problèmes ne se reproduisent pas dans le cadre du présent projet.	La représentante de la SNCFT a expliqué qu'un projet avait effectivement été engagé auparavant, mais que les travaux n'ont pas été achevés en raison de difficultés liées au paiement de l'entreprise chargée des travaux, ce qui a entraîné leur arrêt. Elle a également indiqué que le présent projet bénéficie d'un financement de bailleurs de fonds internationaux, impliquant le respect d'exigences et de procédures spécifiques en matière de gestion et de suivi des travaux.
03	Un participant a demandé des précisions concernant les passages à niveau et la possibilité de prévoir des ouvrages permettant de sécuriser certains croisements.	La représentante de la SNCFT a indiqué que la SNCFT est en coordination avec la direction régionale de l'équipement et la Municipalité afin d'identifier les zones appropriées pour l'implantation des ouvrages nécessaires. Elle a précisé que cet aspect est notamment prévu dans le cadre de la deuxième phase du projet.
04	Un participant a souligné la nécessité de sensibiliser les riverains concernant la durée des travaux ainsi que les éventuelles procédures d'expropriation.	La représentante de la SNCFT a confirmé que ces aspects ont été pris en considération et qu'ils feront l'objet des dispositions et actions nécessaires dans le cadre du projet.
05	Un participant a demandé si le futur train sera un train électrique.	La représentante de la SNCFT a précisé qu'il s'agira d'un train classique et non d'un train électrique.
06	Un participant a demandé ce qui est prévu pour les stations actuellement hors service.	La représentante de la SNCFT a indiqué que des efforts seront entrepris afin de remettre ces stations en service dans le cadre du projet.
07	Un participant a souligné la nécessité de préserver le caractère architectural et patrimonial de la ville.	La représentante de la SNCFT a indiqué que l'avis de l'Institut National du Patrimoine (INP) a été sollicité dans le cadre du projet et que les observations et recommandations de l'Institut seront prises en considération.

N°	Questions / Remarques des participants	Réponses apportées
08	Un participant a signalé la présence de personnes habitant à proximité immédiate de la voie ferrée et a demandé que leur situation soit particulièrement prise en compte pendant la réalisation des travaux.	La représentante de la SNCFT a indiqué que des **mesures strictes** de protection et de sécurité seront mises en place afin de tenir compte de la présence des riverains à proximité de la voie ferrée pendant les travaux.
09	Un participant a signalé l'existence de plusieurs pistes agricoles et a demandé la mise en place d'une signalisation appropriée au niveau de ces points de passage.	La représentante de la SNCFT a considéré que cette remarque est pertinente et a indiqué que les mesures de signalisation et de sécurisation nécessaires seront intégrées dans le cadre du projet.
10	Un citoyen a proposé d'améliorer l'intermodalité des transports, notamment en assurant une meilleure correspondance entre le train et les autres moyens de transport, afin de permettre aux usagers de poursuivre facilement leur déplacement jusqu'à leur destination finale.	La représentante de la SNCFT a pris en considération cette proposition dans le cadre des échanges relatifs à l'amélioration de la desserte et de la complémentarité entre les différents modes de transport.
11	Un riverain a demandé si la circulation ferroviaire sera interrompue pendant la période des travaux.	La représentante de la SNCFT a précisé que les travaux seront réalisés par tronçon, afin d'organiser les interventions et de limiter autant que possible les perturbations liées à la circulation ferroviaire.
12	Un participant a demandé si le futur train assurera simultanément le transport des voyageurs et des marchandises.	La représentante de la SNCFT a précisé que le transport des voyageurs et le transport des marchandises seront traités séparément, selon les services et les conditions d'exploitation prévus dans le cadre du projet.

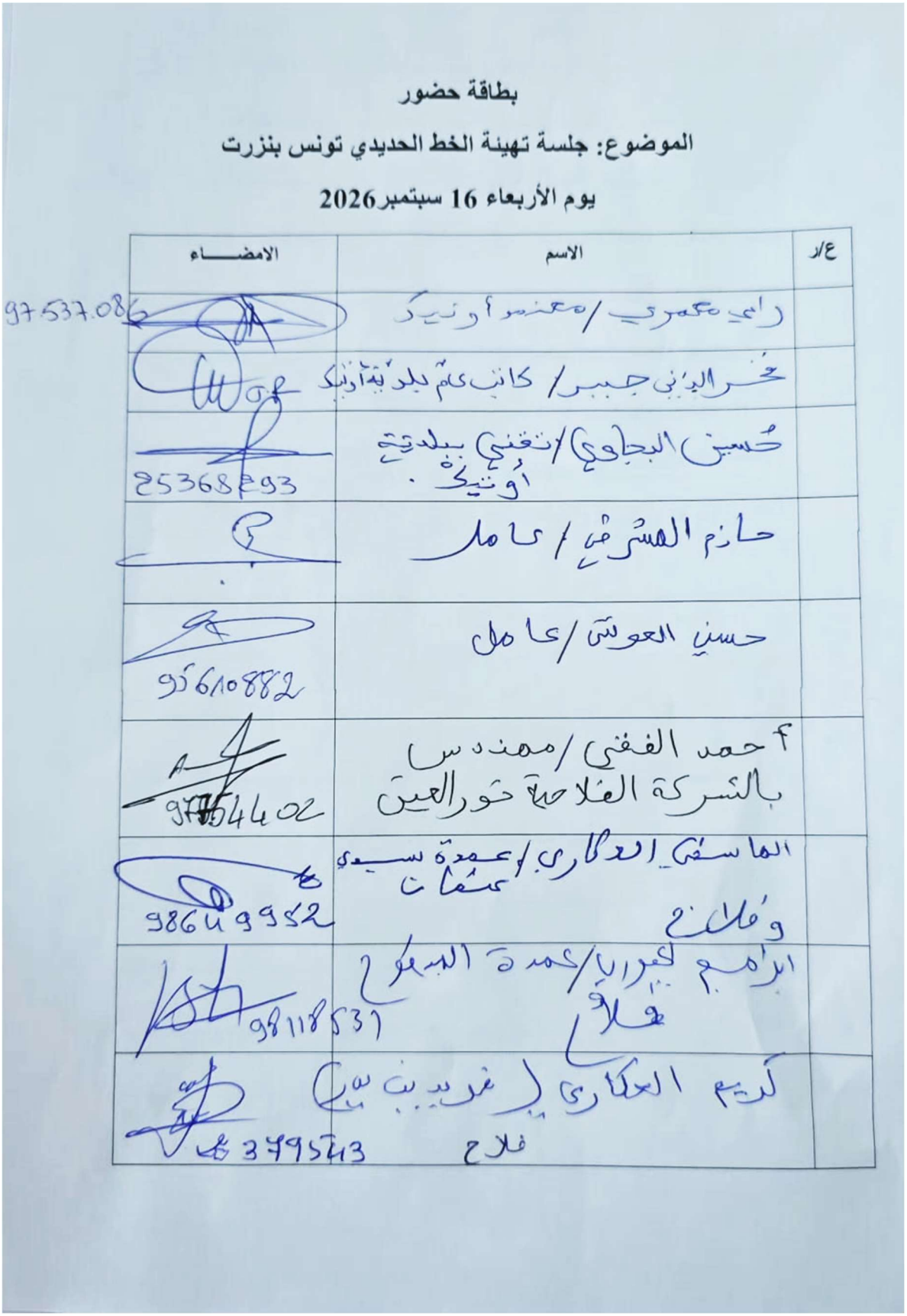
➔La consultation publique s'est déroulée dans de bonnes conditions, avec une participation active et des échanges constructifs. Les participants ont pu exprimer leurs questions, observations et préoccupations, auxquelles des réponses et éclaircissements ont été apportés par les représentants de la SNCFT. Une acceptation générale du projet a été bien constatée.

La séance publique était clôturée vers 12h15.

ANNEXES

V. ANNEXES

Annexe 1 : Fiche de présence

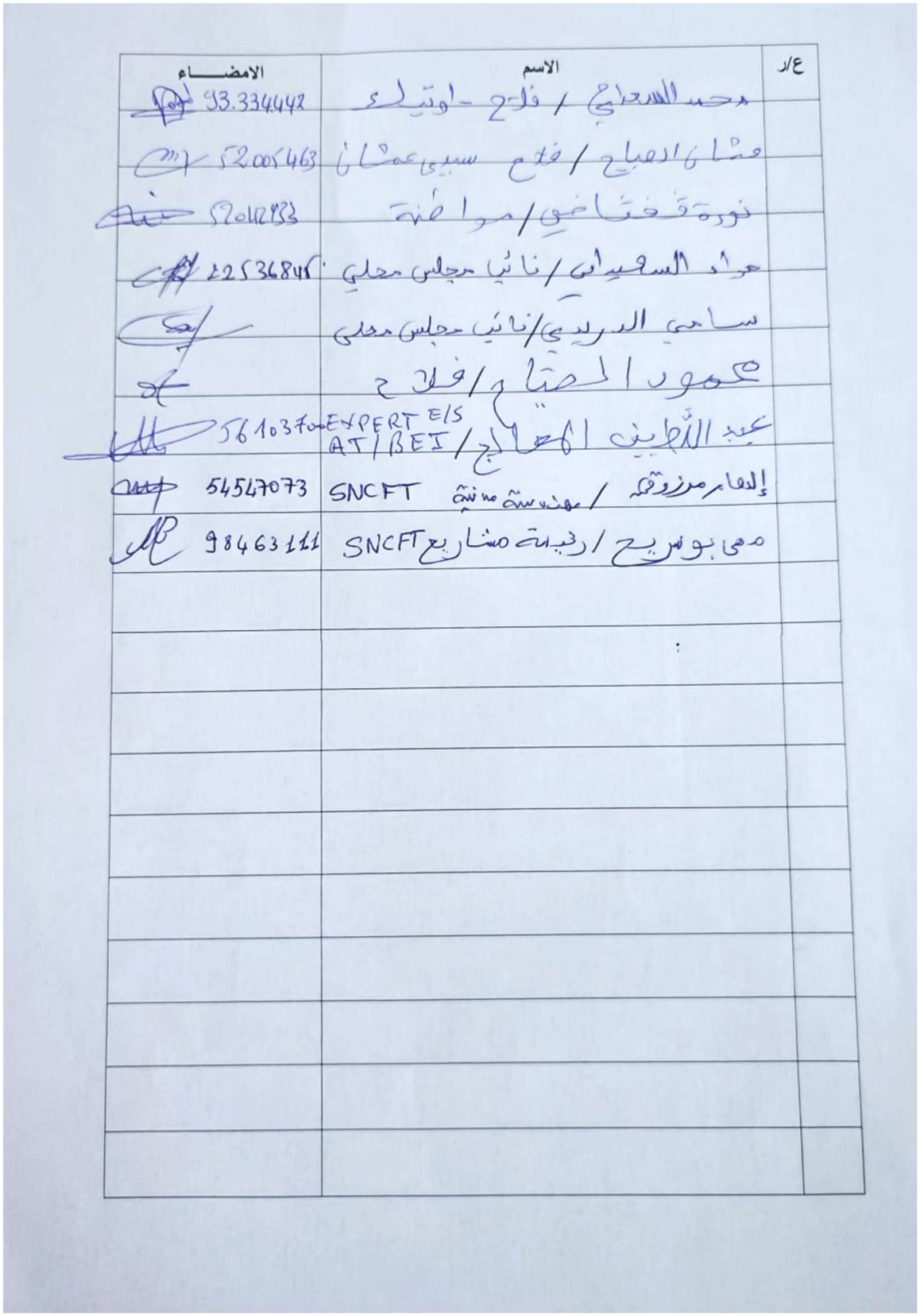


بطاقة حضور

الموضوع: جلسة تهيئة الخط الحديدي تونس بنزرت

يوم الأربعاء 16 سبتمبر 2026

ع/ر	الاسم	الامضـــــاء
	رامي مكموري / معتمد أوتيك	97537086
	مختار الدبابي جبير / كاتب عام بلدية أوتيك	
	حسين البجاوي / تقني ببلدية أوتيك	25368293
	حازم العشري / عامل	
	حسين العوني / عامل	95610882
	أحمد الفقي / مهندس بالشركة الفلاحية خور العين	97[illegible]4402
	الماسكي العكاري / عمدة سيدي عثمان وفلاحة	98649952
	الأزهر لعرباي / عمدة السعادة فلاح	98118531
	كريم العكاري / فريد بن [illegible] فلاح	23795243



ع/ر	الاسم	الامضـــاء
	محسن السعداني / فلاح - أوتيك	93.334442
	عثمان الصباح / فلاح سيدي عثمان	52005463
	نورة قفاصي / مراقبة	52042933
	هناء السعيداني / نائبة مجلس محلي	22536845
	سامي الدريدي / نائب مجلس محلي	
	محمود الحناوي / فلاح	
	عبد اللطيف الصالح / EXPERT E/S AT/BEI	56103700
	إلهام مرزوقي / مهندسة معمارية SNCFT	54547073
	مهى بوشريح / رئيسة مشاريع SNCFT	98463111

Annexe 2 : Photos





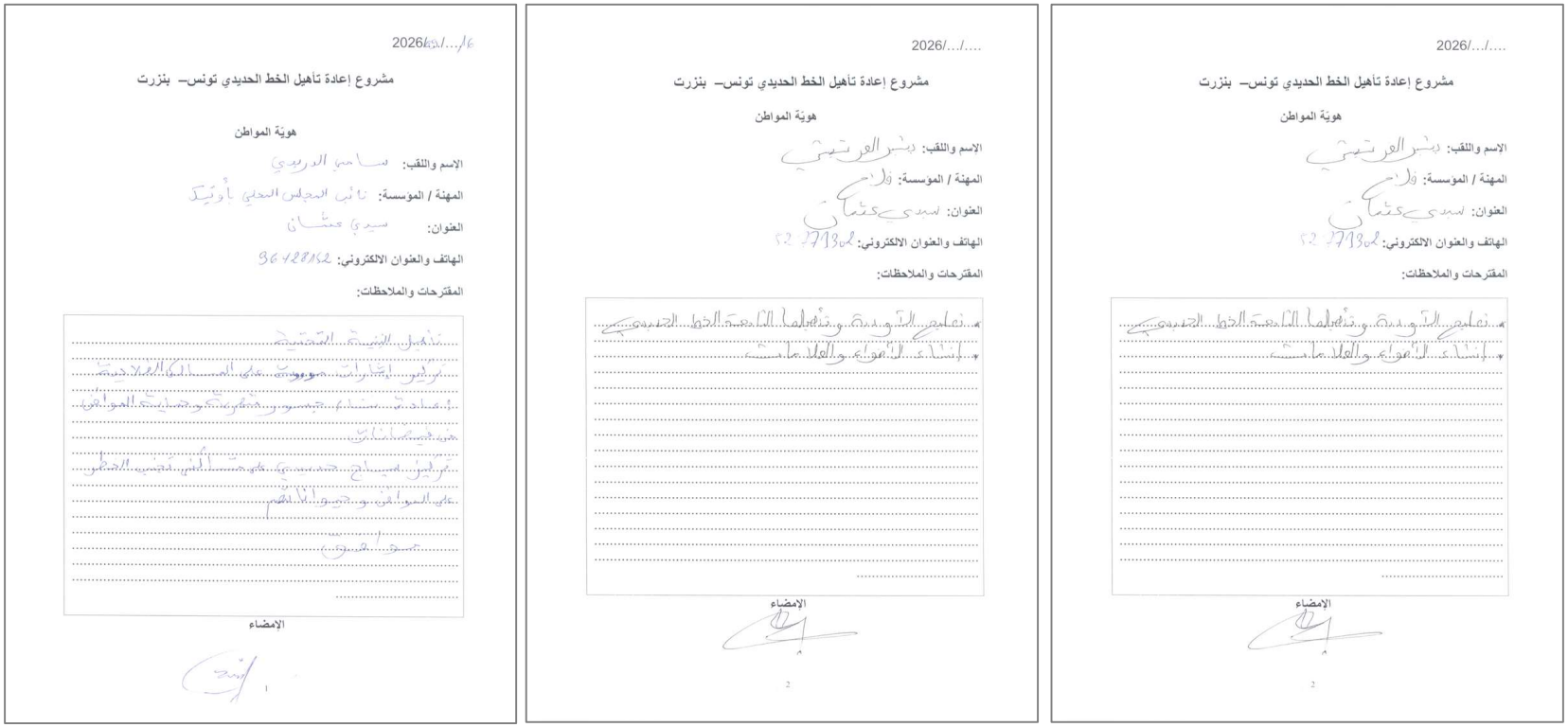








Annexe 3 : Fiches d'enregistrement des questions, remarques, suggestions et avis



مشروع إعادة تأهيل الخط الحديدي تونس– بنزرت

هوية المواطن

الإسم واللقب:

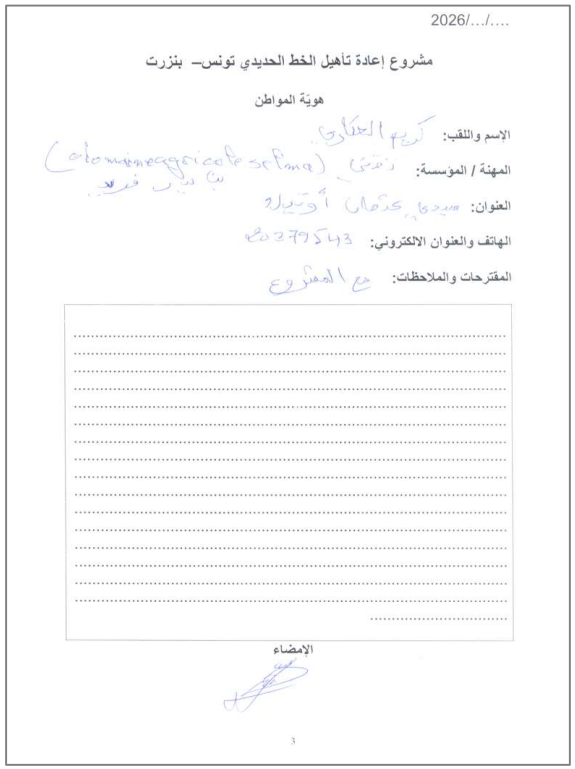
المهنة / الموسسة:

العنوان:

الهاتف والعنوان الالكتروني:

المقترحات والملاحظات:

الإمضاء



2026/.../....

مشروع إعادة تأهيل الخط الحديدي تونس– بنزرت

هوية المواطن

الاسم واللقب: كريم الحكاري

المهنة / المؤسسة: (elomaneggaicefesfima) رئيس

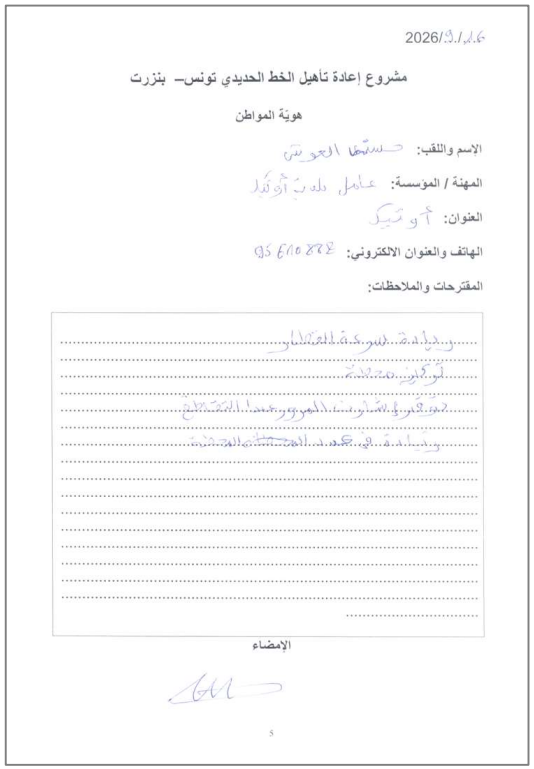
العنوان: سيدي عثمان أوتيك

الهاتف والعنوان الالكتروني: 52795493

المقترحات والملاحظات: مع المشروع

الإمضاء

3



2026/9/16

مشروع إعادة تأهيل الخط الحديدي تونس– بنزرت

هوية المواطن

الاسم واللقب: حسنة العوني

المهنة / المؤسسة: عامل بلدية أوتيك

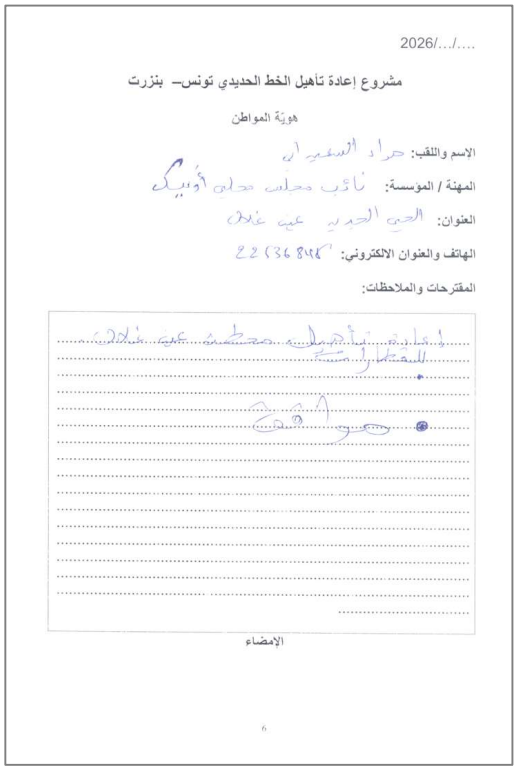
العنوان: أوتيك

الهاتف والعنوان الالكتروني: 95680888

المقترحات والملاحظات:

الإمضاء

5



2026/.../....

مشروع إعادة تأهيل الخط الحديدي تونس– بنزرت

هوية المواطن

الاسم واللقب: حراد السعيداني

المهنة / الموسسة: نائب مجلس محلي أوتيك

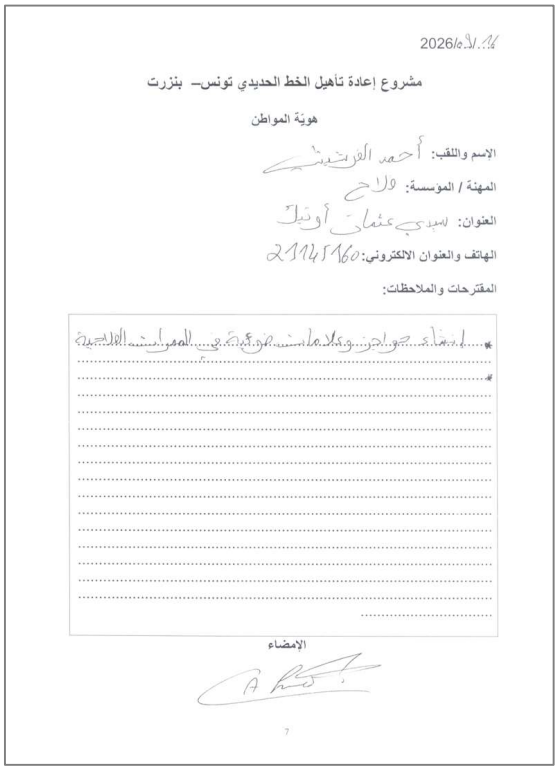
العنوان: الحي الجديد عين غلال

الهاتف والعنوان الالكتروني: 22136845

المقترحات والملاحظات:

الإمضاء

6



2026/09/16

مشروع إعادة تأهيل الخط الحديدي تونس– بنزرت

هويّة المواطن

الاسم واللقب: أحمد القرتيني

المهنة / المؤسسة: فلاح

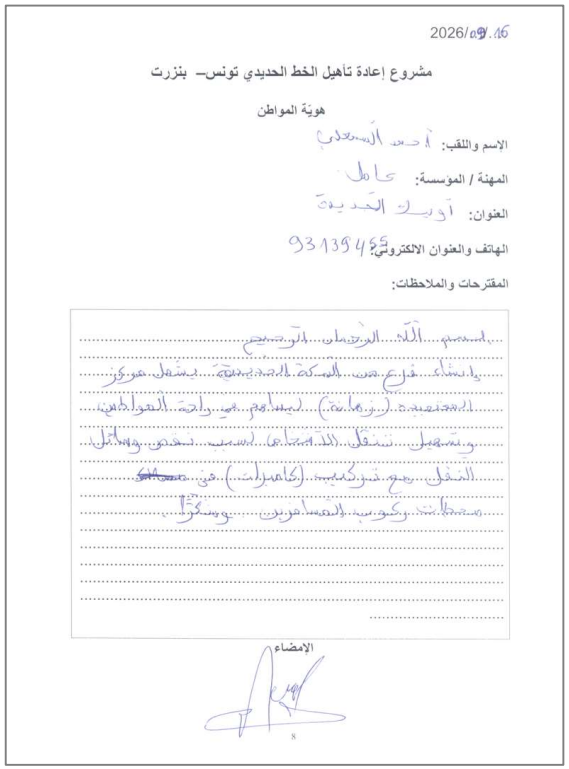
العنوان: سيدي عثمان أوتيك

الهاتف والعنوان الالكتروني: 21745160

المقترحات والملاحظات:

الإمضاء

7



2026/09/16

مشروع إعادة تأهيل الخط الحديدي تونس– بنزرت

هويّة المواطن

الاسم واللقب: أحمد السعدي

المهنة / المؤسسة: عامل

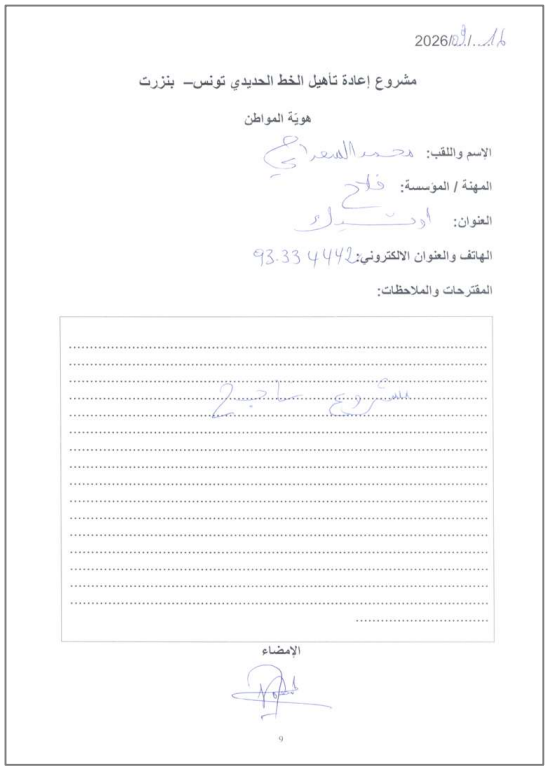
العنوان: أوتيك الحديدة

الهاتف والعنوان الالكتروني: 93139455

المقترحات والملاحظات:

الإمضاء

8



2026/09/16

مشروع إعادة تأهيل الخط الحديدي تونس– بنزرت

هويّة المواطن

الاسم واللقب: محمد السعدي

المهنة / المؤسسة: فلاح

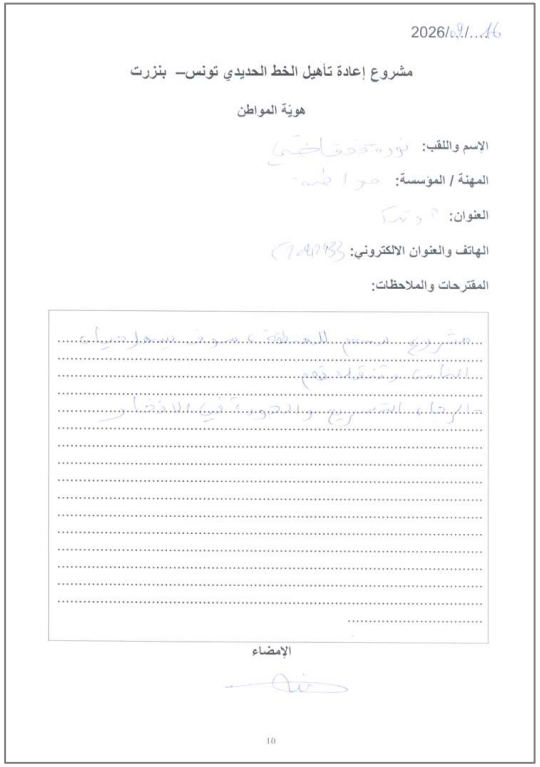
العنوان: أوتيك

الهاتف والعنوان الالكتروني: 93.33.44.49

المقترحات والملاحظات:

الإمضاء

9



2026/01/16

مشروع إعادة تأهيل الخط الحديدي تونس– بنزرت

هوية المواطن

الإسم واللقب:

المهنة / الموسسة:

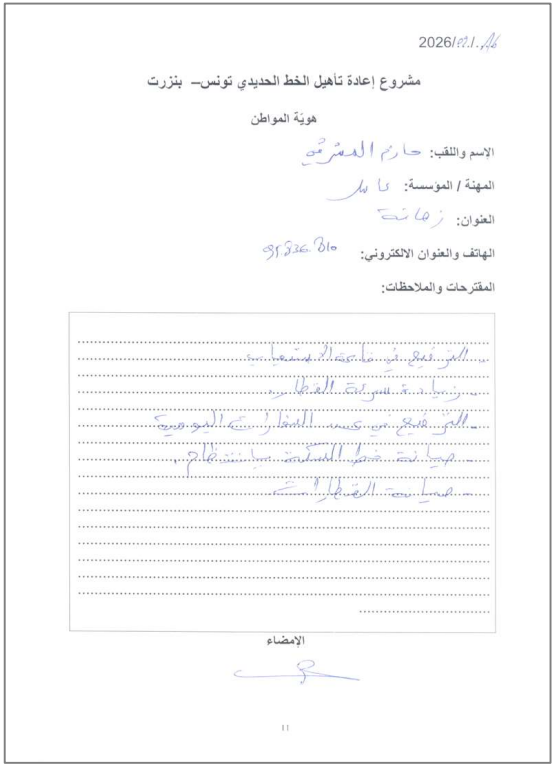
العنوان:

الهاتف والعنوان الالكتروني:

المقترحات والملاحظات:

الإمضاء

10



2026/01/16

مشروع إعادة تأهيل الخط الحديدي تونس– بنزرت

هوية المواطن

الاسم واللقب: حازم المشرقي

المهنة / الموسسة: تاجر

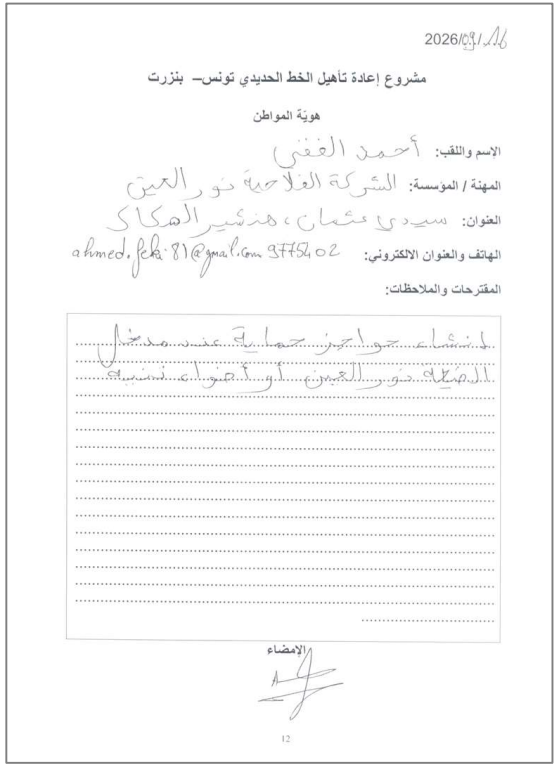
العنوان: زغوان

الهاتف والعنوان الالكتروني: 95336810

المقترحات والملاحظات:

الإمضاء

11



2026/01/16

مشروع إعادة تأهيل الخط الحديدي تونس– بنزرت

هوية المواطن

الاسم واللقب: أحمد الغني

المهنة / الموسسة: الشركة الفلاحية نور العين

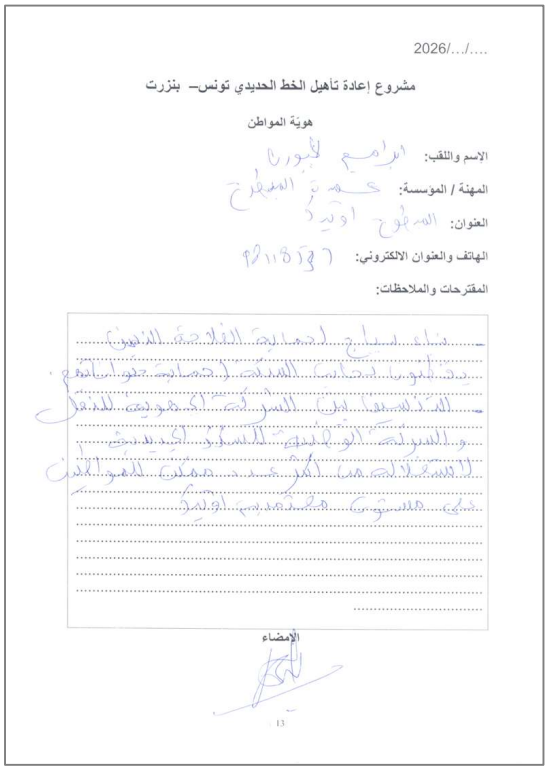
العنوان: سيدي عثمان، منشير الهكاك

الهاتف والعنوان الالكتروني: ahmed.feki81@gmail.com 97752402

المقترحات والملاحظات:

الإمضاء

12



2026/.../....

مشروع إعادة تأهيل الخط الحديدي تونس– بنزرت

هوية المواطن

الاسم واللقب:

المهنة / الموسسة:

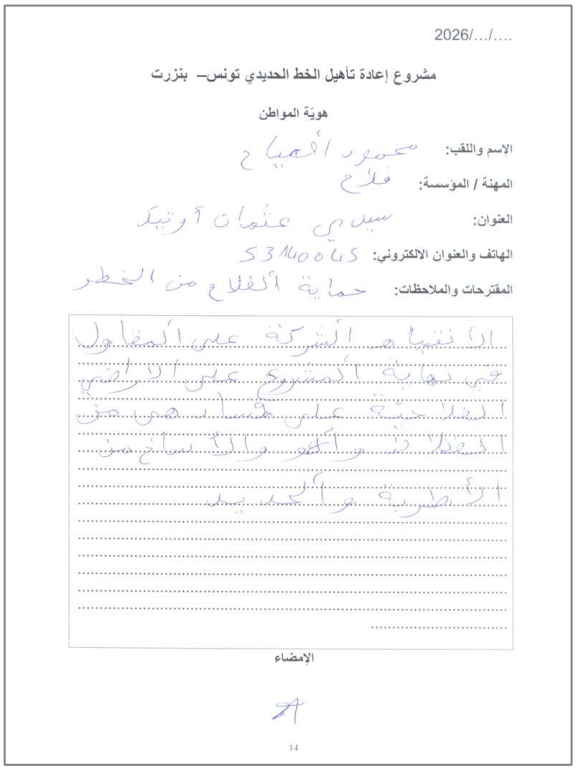
العنوان:

الهاتف والعنوان الالكتروني:

المقترحات والملاحظات:

الإمضاء

13



2026/.../....

مشروع إعادة تأهيل الخط الحديدي تونس– بنزرت

هوية المواطن

الإسم واللقب: محمود أصباح

المهنة / الموسسة: فلاح

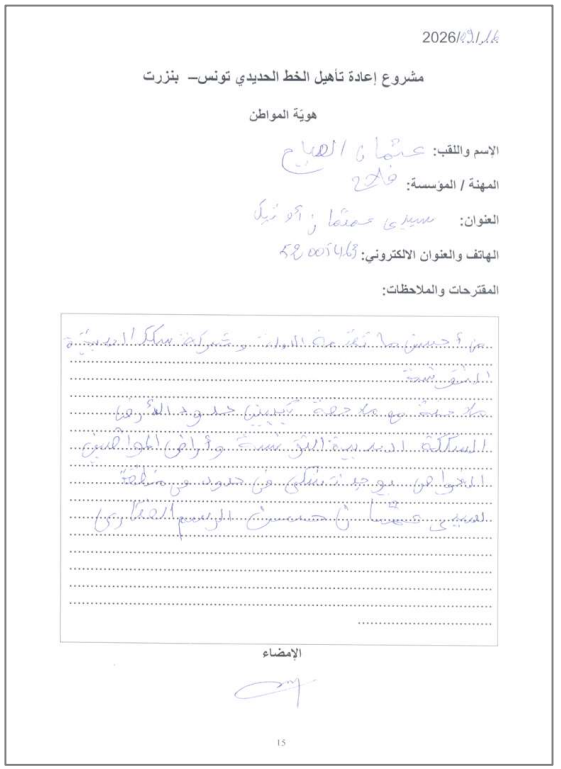
العنوان: سيدي عثمان أوتيك

الهاتف والعنوان الالكتروني: 53400615

المقترحات والملاحظات: حماية الفلاح من الخطر

الإمضاء

14



2026/11/16

مشروع إعادة تأهيل الخط الحديدي تونس– بنزرت

هوية المواطن

الاسم واللقب: عثمان الصباح

المهنة / الموسسة: فلاح

العنوان: سيدي عثمان أوتيك

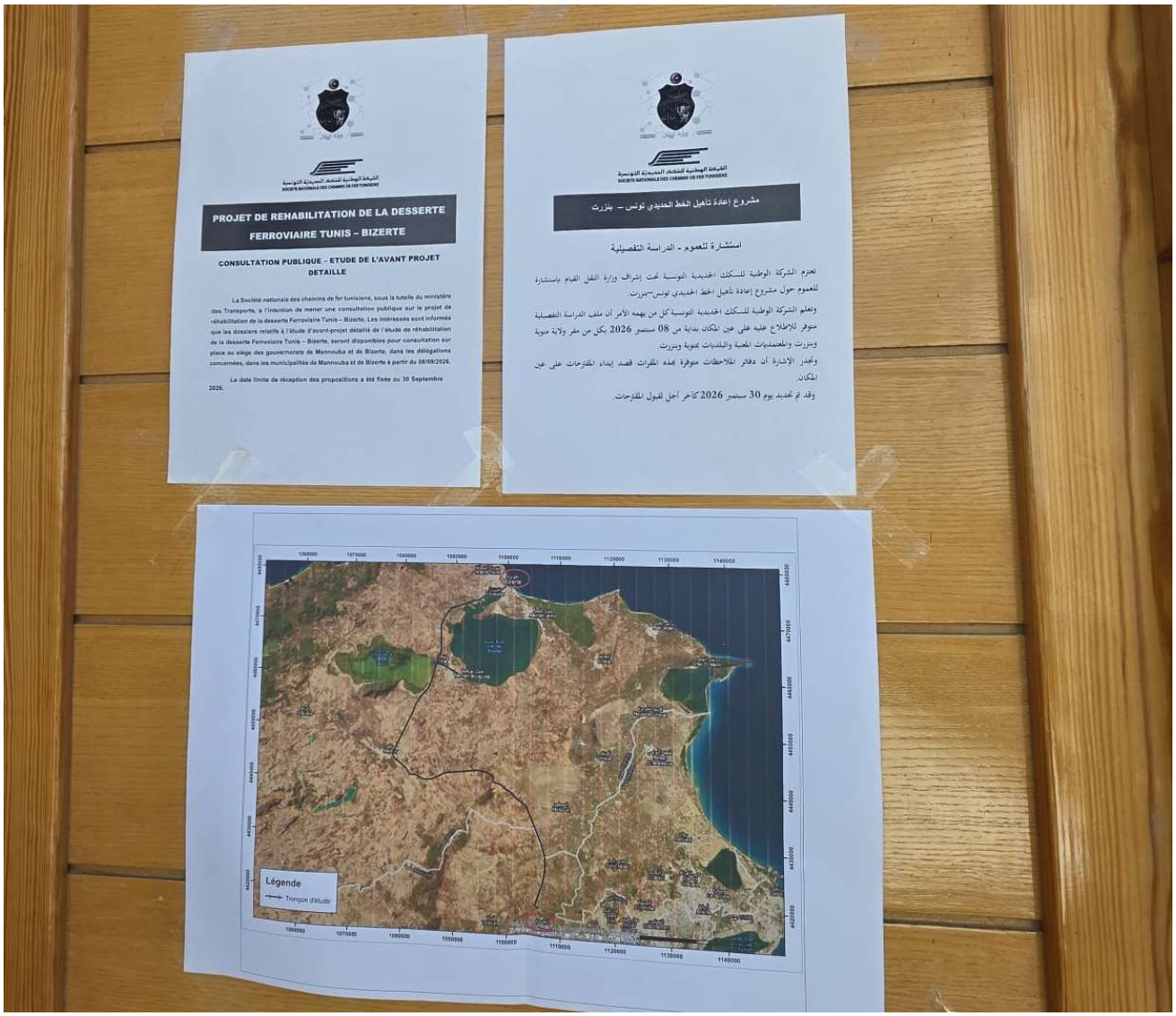
الهاتف والعنوان الالكتروني: 58005468

المقترحات والملاحظات:

الإمضاء

15

Annexe 4 : Affiche d'invitation des bénéficiaires à la CP



Annexe 5 : Extrait de la présentation PowerPoint CP






2. الوضع الحالي للخط الحديدي تونس – بنزرت
Bizerte
L1
L4
L2
Mateur
Tebarka
L3
LTA
Jedeida
La Manouba
L20
La Goulette
Rades
Golfe de Tunis
Boja
Sidi Ismail
TUNIS
Bir Kassa
L23
Borj Cedria
Jendouba
L10
5


8. مجالات تأثير المشروع
1 القاعدة الجوية العسكرية بنزرت وثكنة سيدي أحمد
2 بحيرة بنزرت
يحاذيها الخط الحديدي في القطاع الممتد من تينجة إلى بنزرت
3 بحيرة اشكل
4 المصيدة البحرية
5 معمل الإسمنت
6 المنطقة الحرة (الأنشطة الاقتصادية ببنزرت)
7 المناطق الحضرية الكثيفة على طول المسار
الجديدة، شواطئ سيدي عثمان، ماطر، تينجة، منزل بورقيبة، بنزرت
8 المناطق الصناعية بمنزل بورقيبة ومنزل جميل وأوتيك
الصناعات الثقيلة
13


9. دراسة التأثيرات البيئية والاجتماعية (EIES)
الآثار الإيجابية للمشروع
الآثار الاجتماعية
تعزيز تنقل السكان، خصوصا في المناطق الريفية، وتسهيل الوصول إلى العمل والتعليم والخدمات الصحية
تحسين السلامة المرورية عبر تقليص عدد الحوادث
تحسين المحيط العمراني وجودة الحياة بفضل تحديث المحطات والمرافق العمومية
الآثار الاقتصادية
تنشيط الاقتصاد المحلي، خاصة في قطاعات النقل والبناء والخدمات
تسهيل المبادلات التجارية ورفع جاذبية المناطق الصناعية والسياحية، مما يساهم في النمو الجهوي
تحسين الإنتاجية والتنافسية بفضل شبكة نقل فعالة ومنخفضة الكلفة
على البيئة والسلامة البشرية
تقليص انبعاثات الغازات الدفيئة والتلوث الهوائي
تحسين جودة الهواء ومستوى العيش في المناطق التي يجتازها الخط
الحد من المخاطر المرورية بفضل تحويل جزء من حركة النقل إلى السكك الحديدية
إدماج جمالي وبيئي أفضل من خلال تهيئة المساحات الخضراء حول المحطات والممرات
تعزيز السلامة للركاب والعاملين عبر أنظمة الإشارات وخطط الطوارئ
14


الآثار السلبية أثناء فترة الأشغال
آثار محدودة في الزمان والمكان، ومقتصرة على فترة الأشغال فقط
البيئة الطبيعية
الغطاء النباتي والمناظر الطبيعية
التنسيق مع المندوبية الجهوية للتنمية الزراعية (CRDA)للحصول على تراخيص قطع الأشجار وتعويضها بالغرس
العمل في الموسم الجاف لتقليل الانجراف
تصميم المنشآت بما يتوافق مع طبوغرافية المواقع
إعادة تأهيل المواقع المتضررة بعد انتهاء الأعمال، وإعادة الغطاء النباتي لتثبيت التربة
الهواء
الصيانة الدورية للآلات لتقليل الانبعاثات
تحديد سرعة الآلات خاصة بالطرق غير المعبدة
الري المنتظم للطرق الترابية ومواقع العمل لمنع انتشار الغبار
نقل مواد الإنشاء مغطاة بالكامل، مع عدم تجاوز الارتفاع والحمولة المسموح بها
تلوث المياه والتربة
ربط مرافق الصرف الصحي بخزان محكم
جمع الزيوت والمرشحات المستعملة في حاويات محكمة وتسليمها لشركات مرخصة
تركيب أحواض عازلة لمنع التسرب
منع غسل أو إصلاح المعدات في مواقع الأشغال)يتم في ورش خارجيا(
15


الآثار السلبية أثناء فترة الأشغال
البيئة المعيشية والاجتماعية والاقتصادية
الضوضاء والاهتزازات
الالتزام بساعات محددة للأنشطة المصدرة للضوضاء، لتقليل التأثير على السكان والمرافق الحساسة القريبة (مستشفيات، مدارس...)
النفايات الناتجة عن الأشغال
فرز منظم للنفايات، ونقلها إلى مراكز الجمع والمعالجة المعتمدة
نقل المخلفات السائلة (مياه الصرف، الزيوت...) في خزانات محكمة إلى المراكز المخصصة
تطاير الغبار والأتربة
رش المسارات بشكل دوري للسيطرة على الغبار الناجم عن حركة المعدات والآليات
تغطية حمولات الشاحنات الداخلة للمواد لتجنب انتشار الغبار في المناطق المحيطة
مخاطر حوادث العمل والأمراض المهنية
تطبيق خطة للصحة والسلامة المهنية في مواقع الأشغال
تأمين مواقع الأشغال :حواجز وقائية، مسارات مخصصة للآليات، تحكم في السرعة والدخول، ولوحات إرشادية واضحة
الالتزام بارتداء معدات الحماية الشخصية (EPI)
تأثير على حركة المرور والسلامة الطرقية
وضع إرشادات مرورية واضحة
تقليل مساحة موقع العمل إلى أدنى حد ممكن
توفير طرق بديلة ومؤقتة لضمان انسيابية الحركة
جدولة العمل لتجنب فترات الذروة والحد من الإزعاج للمناطق المحيطة
إصلاح الطرق المتضررة بعد انتهاء المشروع
16


الآثار السلبية أثناء فترة الإستغلال
المخاطر المهنية للعاملين على الخط
توفير تدريب متخصص وتجهيز العاملين بمعدات الوقاية الشخصية المناسبة
التأكد من وجود إشارات وتحذيرات واضحة ومناطق عمل مؤمنة
تخطيط أعمال الصيانة الأساسية في أوقات توقف حركة القطارات
تطبيق برامج للمراقبة الصحية وتنفيذ بروتوكولات للطوارئ
خطر الحوادث
تركيب حواجز وقائية على جانبي الخط في المناطق السكنية، مع إشارات تحذيرية لمنع العبور العشوائي
إنشاء معابر آمنة مخصصة للمناطق الريفية والزراعية، بإشارات وتصاميم تتناسب مع طبيعة الحركة
إنشاء جسور علوية في الطرقات الأكثر ازدحاما، لضمان تدفق أمن للعربات
الضوضاء والاهتزازات للمقيمين بالقرب من الخط
تركيب حواجز صوتية خاصة في المناطق السكنية والحساسة
الصيانة المنتظمة للخط لضمان الحد من الاهتزازات
17

Annexe 5 :

Registre indicatif des gestionnaires de réseaux

N°	Organisme / gestionnaire	Réseaux ou infrastructures concernés	Responsabilités et coordination attendues	Point focal
1	STEG – Société Tunisienne de l'Électricité et du Gaz	Réseaux électriques HT/MT/BT, postes de transformation, conduites de gaz	Identification des réseaux, vérification des interférences avec les travaux, prescriptions de sécurité et coordination des éventuels déplacements	À désigner
2	SONEDE – Société Nationale d'Exploitation et de Distribution des Eaux	Réseaux d'alimentation en eau potable, conduites et équipements associés	Localisation des conduites, protection des installations et maintien de la continuité du service	À désigner
3	ONAS – Office National de l'Assainissement	Collecteurs d'eaux usées, stations et ouvrages d'assainissement	Identification des réseaux, prévention des dommages et coordination des interventions nécessaires	À désigner
4	Tunisie Télécom et autres opérateurs concernés	Câbles de télécommunications, fibre optique, installations de transmission	Repérage des réseaux, protection des câbles et coordination des éventuels déplacements	À désigner
5	SECADENORD – Société d'Exploitation du Canal et des Adductions des Eaux du Nord	Canaux, conduites d'adduction et ouvrages hydrauliques associés	Vérification des interfaces avec les infrastructures ferroviaires et définition des mesures de protection	À désigner
6	CRDA concernés, notamment ceux de Bizerte, de la Manouba et de l'Ariana, selon les secteurs traversés	Réseaux d'irrigation, drainage agricole, ouvrages hydrauliques ruraux	Identification des ouvrages, maintien des écoulements et des accès agricoles, coordination avec les exploitants	À désigner
7	Services compétents du	Routes classées, ouvrages routiers,	Coordination des interventions aux	À désigner

	ministère de l'Équipement et de l'Habitat	drainage et interfaces route–rail	croisements, passages à niveau et ouvrages communs	
8	Municipalités concernées	Voirie communale, éclairage public, réseaux et équipements relevant de leurs compétences	Identification des installations locales, coordination des travaux et information des usagers	À désigner
9	SNCFT – Services techniques et d'exploitation	Réseaux ferroviaires, signalisation, télécommunications ferroviaires, équipements électriques et ouvrages associés	Identification et sécurisation des installations ferroviaires existantes, coordination des interventions avec les autres gestionnaires	À désigner