



Qair

## Centrale Solaire 120 Mwc de Gafsa



## Plan d'engagement des parties prenantes

06/02/ 2026





**ASF Consulting**  
Your Sustainability Partner

8 Résidence Essafa Ennasr 2 2001 Ariana Tunisie  
[Awatef.siala.fourati@asfconsulting.org](mailto:Awatef.siala.fourati@asfconsulting.org)  
[www.asfconsulting.org](http://www.asfconsulting.org)



## Page Qualité

<b>Projet</b>	
<b>Projet de réinstallation d'une centrale photovoltaïque de 120 MWc Gafsa</b>	
<b>Titre de document</b>	PEPP
<b>Préparé par</b>	
<b>Client</b>	
<b>VERSION No.</b>	F
<b>Version du document</b>	
<b>Rev. No.</b>	<b>Details de modification</b>
Version A-01-09-25	Soumise aux commentaires de Qair et des bailleurs
Version B-13-09-25	Révisée suite aux commentaires de la BERD
Version C-26-10-25	Révisée suite aux commentaires des bailleurs
Version D-11-11-25	Révisée suite aux commentaires de la BEI
Version E-28-11-2025	Révisée suite aux résultats de consultation publique
Version F-6-02-2026	Révisée suite aux commentaires de la BEI (version anonyme)

## Sommaire

1	Introduction.....	1
1.1	Contexte et description du projet.....	1
1.2	Objectif du PEPP .....	2
2	Cadre réglementaire et institutionnel.....	3
2.1	Exigences légales nationales .....	3
2.2	Exigences des bailleurs en matière d’engagement des parties prenantes.....	4
2.3	Convergences et divergences entre la réglementation nationale et la réglementation internationale .....	5
3	Identification et analyse des parties prenantes .....	9
3.1	Méthodologie de cartographie .....	9
3.2	Liste des parties prenantes .....	10
3.3	Cartographie des parties prenantes .....	12
3.4	Groupes vulnérables :.....	16
3.4.1	Définition.....	16
3.4.2	Méthodologie d’identification .....	16
3.4.3	Approche recommandée .....	17
4	Synthèse des consultations antérieures.....	18
4.1	Activités de consultations déjà réalisées .....	18
4.1.1	Démarche méthodologique.....	18
4.1.2	Consultations avec les parties prenantes .....	19
4.2	Consultations complémentaires et coordination en cours .....	21
4.3	Résultats de la réunion de restitution des documents E&S – Sidi Bouzid.....	22
4.3.1	Introduction .....	22
4.3.2	Principaux résultats de la restitution : .....	22
4.4	Plan de consultation .....	24
5	Stratégie d’engagement des parties prenantes et divulgation des informations .....	27
5.1	Objectifs spécifiques de l’engagement : .....	27
5.2	Documents à publier.....	28
5.3	Langues de publication.....	28
5.4	Canaux de diffusion .....	28
5.5	Modalités d’information sur la disponibilité .....	28

5.6	Plan de divulgation de l'information .....	30
6	Mécanisme de gestion des plaintes (MGP).....	32
6.1	Introduction et objectifs.....	32
6.2	Types de plaintes traitées.....	32
6.3	Principes de fonctionnement du MGP .....	33
6.4	Processus de traitement des plaintes.....	33
6.5	Suivi, évaluation et Reporting des plaintes.....	40
6.6	Engagement du promoteur .....	41
6.7	Mécanisme spécifique pour la gestion des plaintes liées (VBG).....	42
6.8	Mécanisme Indépendant de Responsabilité face aux Projets de la BERD .....	43
6.9	Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI .....	44
7	Suivi, rapport et mise à jour.....	45
7.1	Indicateurs de performance de l'engagement .....	45
7.2	Rapports périodiques .....	46
7.3	Mise à jour du PEPP .....	46
8	Organisation et responsabilités .....	48
8.1	Structure de gouvernance du PEPP .....	48
8.2	Répartition des responsabilités.....	48
9	Budget indicatif.....	49
	Annexes .....	50
	Annexe 1 : PV des réunions, fiches de présence et photos prises.....	50
	Annexe 2 : Fiche de dépôt de plainte .....	65
	Annexe 3 : Fiche de clôture de plainte .....	66
	Annexe 4 : Fiche d'enregistrement des plaintes liées aux VBG .....	67
	Annexe 5 : Registre des plaintes .....	69

## Liste des figures

Figure 1	Processus de mécanisme de gestion des plaintes .....	40
----------	--	----

## Liste des Tableaux

Tableau 1	Convergences et divergences entre la réglementation nationale et la réglementation internationale .....	7
Tableau 2	Cartographie des parties prenantes .....	13
Tableau 3	Registre des consultations réalisées .....	20
Tableau 4	Plan de consultation .....	24
Tableau 5	Plan de divulgation d'information .....	30
Tableau 6	Délais des étapes du MGP.....	39
Tableau 7	Indicateurs de performance de l'engagement des parties prenantes.....	45



## 1 Introduction

### 1.1 Contexte et description du projet

Le Plan Solaire Tunisien (PST) a pour objectif principal le lancement de programmes concrets de rationalisation de la consommation énergétique du pays et le développement de l'utilisation des capacités nationales des sources d'énergies renouvelables. Il traduit l'ambition de la Tunisie de s'affirmer comme une plateforme régionale et internationale de production et d'exportation industrielle et énergétique, en particulier dans le domaine de l'énergie solaire.

Dans ce cadre, le ministère de l'Industrie, de l'Énergie et des Mines a lancé un appel d'offres pour la production d'électricité à partir des énergies renouvelables. En réponse à cet appel, le groupe Qair, acteur international dans le secteur des énergies renouvelables, a initié le développement d'un projet de centrale solaire photovoltaïque d'une capacité de 120 MWc.

Le projet concerne la construction d'une centrale solaire photovoltaïque dans la région de Gafsa, délégation d'El Ksar, dans la localité d'El Aguela. Assujetti au régime des concessions privées, le site occupe 4 parcelles d'une superficie totale de 223 ha. Le site est situé à environ 8 km de la ville de Gafsa, 5 km de Mdhilla et 30 km de Metlaoui. L'électricité produite sera évacuée via une ligne de transmission vers le poste source STEG de Mdhila (150/33kV), à environ 10 km du site.

Pour accompagner ce projet, le groupe Qair a mandaté le bureau d'études ASF Consulting pour la réalisation d'une Étude d'Impact Environnemental et Social (EIES) complète, incluant un plan de gestion environnemental et social (PGES) et un plan d'engagement et de participation des parties prenantes (PEPP), ainsi qu'un Cadre d'Acquisition des Terres et de Réinstallation (CATR), conformément à la réglementation tunisienne en vigueur et aux standards internationaux applicables, notamment ceux de la Société Financière Internationale (SFI) et de la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD). Cette mission vise à garantir que le projet soit mis en œuvre de manière responsable, inclusive et durable, en assurant l'identification des impacts potentiels, la consultation des parties prenantes et la mise en place de mesures de gestion adaptées.

## 1.2 Objectif du PEPP

Le présent Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) a été élaboré dans le cadre du développement de deux projets de centrales solaires photovoltaïques situées respectivement à El Khobna (gouvernorat de Sidi Bouzid) et à El Ksar (gouvernorat de Gafsa), en Tunisie. Ces projets, portés par le groupe Qair dans le cadre du régime des concessions privées, s'inscrivent pleinement dans la stratégie nationale de transition énergétique et bénéficient du soutien financier conjoint de la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD), de la Banque Européenne d'Investissement (BEI) et de la Société Financière Internationale (SFI).

La préparation de ces PEPP vise à garantir un processus structuré, inclusif et transparent d'engagement des parties prenantes, en conformité avec les exigences de l'exigence de performance 10 (EP10) de la BERD, ainsi que la NES 2 de la BEI et de la Norme de Performance 1 (NP1) de la SFI relatives à l'information et à la participation des parties prenantes. Elle s'appuie également sur les bonnes pratiques internationales en matière de durabilité environnementale et sociale.

L'engagement des parties prenantes est un levier essentiel pour assurer l'acceptabilité sociale, la durabilité environnementale et l'efficacité opérationnelle des projets. Il permet d'établir des relations constructives et continues avec les acteurs locaux, d'identifier les préoccupations sociales et environnementales potentielles, et de les intégrer dans la conception, la mise en œuvre et le suivi des projets.

Ainsi, ce PEPP a pour objectifs de :

- Identifier les parties prenantes concernées par les projets, en particulier les communautés affectées et les groupes vulnérables ;
- Évaluer les enjeux d'intérêt et d'influence de chaque acteur à travers une cartographie des parties prenantes ;
- Définir des modalités d'information, de consultation et de participation adaptées au contexte local ;
- Décrire les mécanismes mis en place pour recueillir et traiter les commentaires, préoccupations et plaintes des parties prenantes tout au long du cycle de vie des projets ;
- Fournir un cadre de suivi, de mise à jour et de gestion de l'engagement des parties prenantes.

## 2 Cadre réglementaire et institutionnel

### 2.1 Exigences légales nationales

En Tunisie, le cadre réglementaire relatif à la participation des parties prenantes est en évolution constante, avec des avancées notables dans la reconnaissance du droit à la participation citoyenne, sans toutefois qu'un mécanisme structuré et contraignant dédié spécifiquement aux projets d'infrastructure ou aux évaluations environnementales et sociales (EIES) soit encore en vigueur.

La Constitution tunisienne amendée en 2022, dans son article 38, garantit le droit d'accès à l'information. L'article 139 impose aux collectivités locales d'adopter des mécanismes de démocratie participative, permettant aux citoyens et à la société civile de contribuer à l'élaboration, au suivi et à l'évaluation des projets de développement. Ces dispositions sont renforcées par la loi organique n°2018-29 du 9 mai 2018 portant Code des collectivités locales, qui établit une base légale pour la participation des citoyens aux processus décisionnels locaux, notamment par des consultations, publications anticipées des projets de décisions, registres de suggestions, voire référendums locaux.

Toutefois, l'effectivité de ces dispositions reste conditionnée à la publication de décrets d'application, en cours de discussion.

En matière d'évaluation environnementale, le décret n°2005-1991 relatif aux études d'impact sur l'environnement (EIE) reste la référence réglementaire. Ce décret impose la réalisation d'une consultation publique dans le cadre des projets soumis à EIE, mais ne précise pas les modalités de participation des populations, ni les mesures spécifiques à prendre en faveur des groupes vulnérables ou du genre. L'analyse sociale approfondie, la gestion des réclamations et la participation continue des parties prenantes ne sont pas explicitement encadrées par la législation nationale.

Néanmoins, depuis 2011, l'Agence Nationale de Protection de l'Environnement (ANPE) exige, dans le cadre des EIE, l'inclusion d'un rapport de consultation des parties prenantes, pratique désormais fréquente pour les projets soutenus par des bailleurs internationaux. Ces exigences sont généralement calquées sur les standards des institutions financières telles que la BERD, la SFI ou la BAD.

Par ailleurs, la loi organique n°2016-22 relative au droit d'accès à l'information prévoit que tout citoyen peut demander des informations relatives aux projets publics. Chaque entité publique est tenue de désigner un responsable de l'accès à l'information, et une instance indépendante a été créée pour traiter les demandes et plaintes y afférentes.

Dans le domaine du développement local et de la transition énergétique, la Tunisie a progressivement intégré les principes de participation citoyenne à travers diverses réformes

et initiatives de décentralisation. Ces dynamiques s'inscrivent dans une volonté plus large de rapprocher les citoyens des processus décisionnels, notamment dans la planification et le suivi des projets structurants, tels que les infrastructures énergétiques. Les collectivités locales, les représentants régionaux de l'État et la société civile jouent un rôle de plus en plus actif dans l'identification des besoins, la concertation territoriale et le dialogue autour des impacts sociaux et environnementaux des projets.

Ainsi, en l'absence de cadre unifié et contraignant, la participation des parties prenantes dans les projets d'infrastructure en Tunisie repose sur un assemblage d'exigences constitutionnelles, légales et pratiques administratives. La conformité aux standards internationaux demeure aujourd'hui l'un des moteurs essentiels du renforcement de la participation, en particulier dans les projets cofinancés par la BERD, la BEI et la SFI, comme c'est le cas pour les projets solaires de Gafsa et Khobna.

## 2.2 Exigences des bailleurs en matière d'engagement des parties prenantes

Les projets de Gafsa et Khobna sont cofinancés par la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD), la Banque Européenne d'Investissement (BEI) et la Société Financière Internationale (SFI). À ce titre, ils doivent respecter les exigences internationales en matière de participation des parties prenantes telles que définies respectivement dans environnementale et sociale 10 (EES10) de la BERD, la NES 2 – Dialogue avec les parties prenantes de la BEI, et la Norme de Performance 1 (NP1) de la SFI.

### EP10 – BERD : Engagement des parties prenantes

Selon la EES 10, l'engagement des parties prenantes est un processus continu devant débuter dès les premières étapes du projet. Il implique :

- L'identification des parties affectées et intéressées, avec une attention particulière aux groupes vulnérables ;
- La divulgation d'informations pertinentes sur le projet dans une langue et un format culturellement approprié ;
- La consultation significative, fondée sur des informations claires, disponibles avant toute prise de décision définitive ;
- La mise en place d'un Plan d'engagement des parties prenantes (PEPP), adapté aux risques du projet, et d'un mécanisme de gestion des plaintes accessible et transparent ;
- La communication continue tout au long du cycle du projet, y compris par des rapports réguliers adressés aux parties affectées ESP\_PR10\_Eng.

### Norme 2 – BEI : Dialogue avec les parties prenantes

La BEI considère le dialogue avec les parties prenantes comme un processus inclusif,

structuré et itératif, qui vise à :

- Garantir l'accès à l'information, la participation aux décisions et l'accès à des mécanismes de recours ;
- Identifier et analyser les parties prenantes, en intégrant les groupes vulnérables et marginalisés ;
- Mettre en œuvre un mécanisme de traitement des plaintes respectueux des droits, sans intimidation ni représailles ;
- Élaborer un Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) ou équivalent, incluant des modalités de consultation, de suivi et d'adaptation ;
- Maintenir un dialogue continu et constructif, avec documentation des contributions et ajustement des mesures prises

### **NP1 – SFI : Engagement des parties prenantes et performance durable**

La Norme de Performance 1 de la SFI met l'accent sur :

- L'intégration de la participation des communautés dans le Système de gestion environnementale et sociale (SGES) du projet ;
- La nécessité de consulter les Communautés Affectées sur les risques, impacts et mesures d'atténuation, dès les premières phases du projet ;
- La mise en place d'un processus de consultation libre, préalable et informée, adapté aux spécificités des communautés (langue, culture, vulnérabilité) ;
- L'obligation de maintenir des canaux de communication ouverts tout au long du cycle de vie du projet et de garantir un accès effectif à un mécanisme de réclamation ;
- La divulgation d'informations pertinentes sur le projet (impacts, mesures, calendrier, mécanismes de participation) dans des formats accessibles et compréhensibles

### **Alignement avec les normes**

Ce PEPP est conçu pour assurer la conformité du projet avec l'ensemble de ces exigences, en instaurant :

- Une approche structurée d'identification, de consultation et de gestion des parties prenantes ;
- Des mécanismes adaptés pour les groupes vulnérables ;
- Un processus itératif de suivi, d'évaluation et d'adaptation.

### **2.3 Convergences et divergences entre la réglementation nationale et la réglementation internationale**

Afin d'évaluer le niveau d'alignement du cadre réglementaire tunisien avec les exigences des bailleurs de fonds internationaux (BERD, BEI, SFI), une analyse comparative a été menée sur la thématique de la consultation, de l'engagement des parties prenantes et du mécanisme de

gestion des plaintes.

Cette analyse vise à identifier les points de convergence et de divergence entre, d'une part, les dispositions constitutionnelles, légales et administratives en vigueur en Tunisie, et d'autre part, les normes de performance applicables aux projets cofinancés par des institutions internationales. Elle tient compte notamment des standards spécifiques à la protection des groupes vulnérables, à la prise en charge des plaintes sensibles (notamment les violences basées sur le genre VBG et les abus/exploitations sexuelles SEAH), ainsi qu'à la gestion continue et inclusive de la relation avec les parties prenantes tout au long du cycle du projet. Le tableau ci-après synthétise cette comparaison en distinguant pour chaque norme les exigences clés, les écarts identifiés dans le contexte tunisien et les mesures correctives proposées pour garantir la conformité des projets de Gafsa et Khobna aux standards internationaux en matière de gouvernance participative et de gestion des griefs.

Tableau 1 Convergences et divergences entre la réglementation nationale et la réglementation internationale

Thématique	Réglementation tunisienne E&S	Exigence BERD (EES)	Exigence IFC (PS)	Exigence BEI (ESS)	Écart identifié	Provisions correctives proposées
<b>Consultation, engagement des parties prenantes et mécanisme de gestion des plaintes</b>	La réglementation tunisienne prévoit la consultation du public dans le cadre de l'enquête publique (décret n°2005-1991), mais elle reste ponctuelle et limitée à une phase spécifique du projet. Aucun cadre formel n'impose un engagement continu des parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet. Par ailleurs, il n'existe pas de mécanisme structuré de gestion des plaintes environnementales ou sociales, encore moins de dispositions spécifiques pour traiter les plaintes sensibles (ex. violences basées sur le genre – VBG, exploitation et abus sexuels – SEAH) ou pour protéger les personnes vulnérables (ex. femmes, jeunes, minorités, personnes handicapées).	EES10 impose un processus structuré de consultation dès la phase de conception. La BERD exige une consultation continue, inclusive et accessible des parties prenantes, y compris les groupes vulnérables. Elle impose la mise en place d'un Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) et d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) proportionné aux risques du projet. Ce mécanisme doit intégrer des mesures spécifiques pour la prise en charge des plaintes sensibles	PS1 et PS10 exigent l'implication des parties prenantes, une communication continue. L'IFC impose l'engagement proactif avec les parties prenantes, basé sur l'identification des risques et la vulnérabilité. Le mécanisme de gestion des plaintes doit être adapté aux risques spécifiques, notamment les plaintes sensibles (VBG/SEAH), et permettre l'accès équitable à tous les groupes, y compris les	ESS10 prévoit des consultations préalables, des dispositifs de participation continue, un accès transparent à l'information et un mécanisme de plainte conforme aux bonnes pratiques. La BEI impose la préparation d'un PEPP basé sur une analyse des parties prenantes et une attention particulière aux groupes vulnérables. Le MGP doit couvrir toutes les plaintes E&S, y compris celles relatives aux violences de genre et à l'exploitation. Il	Le cadre tunisien ne garantit ni un engagement structuré ni un mécanisme de plainte fonctionnel tout au long du projet. Aucun dispositif spécifique ne permet de traiter les plaintes sensibles (VBG/SEAH) ou de garantir l'accessibilité du processus pour les groupes vulnérables. Il manque également des lignes directrices sur la confidentialité, la non-représaille, et la prise en charge des survivantes ou des personnes en situation de vulnérabilité.	Développer un PEPP propre au projet incluant une cartographie des parties prenantes vulnérables et un engagement inclusif. Mettre en place un MGP adapté, confidentiel, multicanal (oral, écrit, en ligne), incluant des dispositions spécifiques pour les plaintes sensibles (VBG/SEAH), avec orientation vers des structures spécialisées. Former le personnel, sensibiliser les communautés, et garantir l'accessibilité du système aux groupes marginalisés (langue, handicap, genre, etc.).

		liées au genre (VBG/SEAH), garantir la confidentialité, la sécurité des survivantes et la non-représailles, tout en assurant l'accessibilité aux personnes vulnérables.	populations marginalisées. Il doit prévoir des procédures confidentielles, une orientation vers des services spécialisés, et un suivi des cas.	doit être sûr, accessible, confidentiel, inclure des mesures de gestion des risques pour les plaignants vulnérables et prévoir un appui aux survivantes.		
--	--	---	--	--	--	--

### 3 Identification et analyse des parties prenantes

#### 3.1 Méthodologie de cartographie

L'identification et la cartographie des parties prenantes du projet solaire de Gafsa ont été menées à travers une approche progressive, participative et ancrée dans le contexte local. Elle s'est déroulée entre le 6 et le 10 mai 2024, période au cours de laquelle ont été organisées des consultations ciblées et des visites de terrain sur les sites du projet.

Les principales étapes de la démarche sont les suivantes :

- Analyse documentaire préalable : une revue des documents disponibles (projet de raccordement, zonage, registre foncier, documents E&S préliminaires) a permis de dresser une première hypothèse des parties concernées. Cette étape a facilité l'identification des parties prenantes institutionnelles, des communautés locales et des utilisateurs directs des terres.
- Consultations initiales (du 7 au 9 mai 2024) : plusieurs réunions ont été organisées avec les autorités régionales et locales (Gouvernorat, Délégation de Sidi Aïch, CRDA, STEG, etc.), les représentants des structures sociales et les communautés locales. Au total, plus de 35 représentants de parties prenantes différentes ont été rencontrés, dont des femmes, des jeunes, des chefs de ménages, des ONG locales, ainsi que des représentants du secteur public et parapublic.
- Visite de terrain (les 6 et 8 mai 2024) : les sites de la centrale solaire et des infrastructures associées (ligne de transport, voies d'accès) ont été visités. Des observations directes ont permis d'identifier les exploitants agricoles, les zones de pâturage, les habitations informelles et les infrastructures communautaires à proximité du périmètre du projet.
- Classement influence-intérêt : chaque partie prenante a été classée selon son niveau d'intérêt (lié aux impacts positifs ou négatifs du projet sur ses activités) et son niveau d'influence (capacité à faciliter, retarder ou bloquer la mise en œuvre du projet). Cette analyse a servi à établir une matrice de cartographie influence/intérêt utile pour la planification des actions de mobilisation.
- Identification spécifique des groupes vulnérables : une attention particulière a été portée à la situation des femmes rurales, des ménages sans titres fonciers, des personnes âgées vivant en zones reculées, ainsi que des usagers informels (éleveurs, petits exploitants, etc.). Des échanges ont été menés avec les structures sociales

locales pour mieux comprendre leurs besoins, leurs canaux de communication préférés et leurs contraintes d'accès à l'information.

### 3.2 Liste des parties prenantes

L'identification des parties prenantes du projet de centrale solaire de Gafsa s'est basée sur les consultations de terrain, les entretiens institutionnels, et l'analyse contextuelle menée en mai 2025.

Les parties prenantes ont été regroupées en deux grandes catégories : les parties affectées, qui subissent directement les impacts du projet, et les parties intéressées, qui interagissent avec le projet de manière indirecte ou institutionnelle.

#### a) Parties prenantes affectées

Ce groupe comprend les individus, ménages et groupes communautaires qui seront directement affectés par les activités du projet, notamment en raison de la proximité des installations, de l'occupation des terres ou des modifications de l'environnement local. Ces acteurs ont un niveau d'intérêt élevé vis-à-vis du projet et peuvent subir des impacts positifs (opportunités économiques) ou négatifs (pertes d'accès, nuisances).

- **Ménages vivant à proximité du site** : Les familles installées à proximité immédiate du périmètre de la centrale ou des infrastructures linéaires (accès, ligne de transport). Elles peuvent être concernées par des nuisances sonores, visuelles ou des perturbations temporaires durant les travaux.
- **Éleveurs utilisant les zones de pâturage** : Des éleveurs nomades ou semi-sédentaires exploitent les terrains du site projeté pour le pâturage de petits ruminants. Bien que leur présence ne soit pas officiellement enregistrée, ils peuvent voir leur accès au foncier restreint, ce qui constitue une perte potentielle de revenu.
- **Exploitants agricoles** : Agriculteurs dont les parcelles pourraient être impactées par les travaux de terrassement, la pose des lignes électriques ou les accès. Même si les terrains appartiennent à l'État, des formes d'exploitation informelle existent.
- **Femmes rurales** : Certaines femmes de la zone, notamment des chefs de ménages ou des travailleuses agricoles informelles, peuvent être particulièrement exposées aux changements économiques ou sociaux induits par le projet. Leurs préoccupations spécifiques doivent être intégrées au processus de consultation.
- **Comités de développement local** : Ces structures, souvent actives dans les zones rurales, représentent les intérêts collectifs des communautés et facilitent la coordination avec les autorités locales. Ils peuvent jouer un rôle d'interface avec le promoteur.

- **Représentants des jeunes** : Les jeunes de la zone voient dans le projet une source potentielle d'emploi ou de formation. Ils constituent une catégorie à haut niveau d'intérêt, dont les attentes peuvent être fortes.
- **Habitants informels** : Certaines personnes peuvent occuper ou utiliser des portions de terrain de manière non déclarée. Leur identification précise est en cours dans le cadre de l'étude EIES, notamment pour anticiper tout impact sur les moyens de subsistance.

- **b) Parties prenantes intéressées**

Ce groupe regroupe les institutions, organisations et acteurs socioéconomiques ayant un intérêt dans la planification, la réglementation, la supervision ou le financement du projet. Même s'ils ne sont pas directement impactés, ils exercent souvent un pouvoir d'influence sur la mise en œuvre du projet et sont essentiels à sa réussite.

- **Autorités régionales** : Le Gouvernorat de Gafsa et la Délégation de Sidi Aïch ont un rôle stratégique de coordination administrative, d'encadrement du projet et de médiation avec les acteurs locaux.
- **Collectivités locales** : La municipalité et les conseils locaux assurent une veille sur les intérêts de la population et sont responsables de la délivrance de certaines autorisations locales. Leur appui est essentiel pour la légitimité sociale du projet.
- **Services techniques sectoriels** : Les directions régionales de la CRDA (agriculture), de la STEG, de l'ANME, de l'ANPE ou encore les services de l'environnement (DREHAT) sont impliqués dans la planification, l'autorisation et la supervision environnementale du projet.
- **Services sociaux** : Les délégations régionales en charge des affaires sociales, de la famille, de la femme ou de la jeunesse peuvent être mobilisées pour appuyer les actions sociales ou faciliter l'identification des groupes vulnérables.
- **Organisations de la société civile** : Des ONG locales telles que SMART Gafsa, APSOE, Impact Foundation et d'autres associations communautaires jouent un rôle actif dans la sensibilisation, la médiation et la protection des groupes vulnérables. Elles peuvent aussi relayer les préoccupations des populations.
- **Structures de jeunesse et de femmes** : Ces structures (maisons de jeunes, clubs féminins, associations de développement local) sont des relais pour intégrer les préoccupations spécifiques de ces groupes dans le processus d'engagement.
- **Médias et presse locale** : Ils assurent une diffusion des informations sur le projet et peuvent influencer l'opinion publique, en positif ou en négatif. Il est important de les impliquer dans la stratégie de communication.

- **Bailleurs du projet** : La BERD, la BEI et la SFI ont un rôle de supervision stratégique, de validation des instruments E&S et de suivi de la conformité du projet à leurs exigences respectives.
- **Maître d'ouvrage / Promoteur** : Qair Tunisia, porteur du projet, ainsi que ses partenaires techniques, environnementaux et contractuels, sont au centre du processus de dialogue avec toutes les autres parties.

### 3.3 Cartographie des parties prenantes

L'analyse d'influence et d'intérêt permet de prioriser l'engagement des parties prenantes en fonction de leur pouvoir d'influence sur le projet (capacité à en faciliter ou en freiner la mise en œuvre), et de leur niveau d'intérêt (degré d'implication, d'impact ou de préoccupation vis-à-vis du projet).

Cette cartographie, établie suite aux consultations menées à Gafsa en mai 2024, permet d'adapter les méthodes d'engagement aux spécificités de chaque acteur, afin de garantir un dialogue efficace, inclusif et proportionné.

Les résultats sont synthétisés dans le tableau suivant

Tableau 2 Cartographie des parties prenantes

Partie prenante et PAPS	Rôle dans le projet (présentation + rôle)	Niveau d'influence	Niveau d'intérêt	Méthode d'engagement proposée
<b>Qair Tunisia (promoteur)</b>	Société en charge du développement, du financement et de la mise en œuvre du projet. <b>Rôle</b> : porteur de l'ensemble des obligations contractuelles, techniques, environnementales et sociales.	Élevé	Élevé	Dialogue continu (hebdomadaire), supervision directe, reporting interne mensuel
<b>BERD / BEI / SFI (bailleurs)</b>	Institutions financières internationales qui cofinancent du projet. <b>Rôle</b> : validation des documents E&S, évaluation de la conformité aux standards internationaux, suivi des engagements contractuels.	Élevé	Moyen	Reporting périodique trimestriel, réunions de supervision semestrielles, audits
<b>Gouvernorat de Gafsa</b>	Représentation régionale de l'État. <b>Rôle</b> : appuyer la coordination interinstitutionnelle, soutenir la concertation et accompagner les démarches administratives du projet.	Élevé	Moyen	Réunions institutionnelles, implication dans les comités de suivi
<b>Municipalité d'EI Ksar</b>	Collectivité locale couvrant la zone du projet. <b>Rôle</b> : relais de proximité, mobilisation logistique, participation à l'information et la médiation communautaire.	Moyen	Élevé	Réunions de coordination, affichage, consultation publique
<b>Direction Générale des Forêts (DGF)</b>	Autorité nationale chargée de la conservation forestière. <b>Rôle</b> : évaluer l'impact potentiel du projet sur la végétation, les dunes ou les espaces boisés.	Élevé	Moyen	Réunions techniques, autorisations, appui cartographique

<b>CRDA Gafsa</b>	Structure régionale du Ministère de l'Agriculture. <b>Rôle</b> : appui technique, données sur l'occupation du sol, identification des impacts agricoles et hydrologiques.	Moyen	Élevé	Réunions sectorielles, appui à la collecte de données
<b>CRDA – Conservation des eaux et des sols (CES)</b>	Arrondissement spécialisé dans la lutte contre l'érosion et les risques hydrologiques. <b>Rôle</b> : évaluation de la vulnérabilité du site aux inondations et à l'érosion.	Moyen	Élevé	Réunions techniques, consultation sur les études hydrologiques
<b>CRDA – Arrondissement des sols</b>	Arrondissement de gestion foncière et de la vocation agricole des terres. <b>Rôle</b> : classification des terrains, respect des affectations agricoles.	Moyen	Élevé	Réunions techniques, cartographie foncière
<b>Direction régionale du domaine de l'État</b>	Service en charge de la régularisation foncière des terres de l'État. <b>Rôle</b> : clarification du statut juridique des parcelles, traitement des conflits fonciers.	Élevé	Moyen	Réunions foncières, transmission de plans et fichiers KMZ
<b>Institut National du Patrimoine (INP)</b>	Institution chargée de la conservation du patrimoine matériel et immatériel. <b>Rôle</b> : contrôle de la présence d'éléments patrimoniaux, déclenchement de procédures en cas de découverte fortuite.	Moyen	Moyen	Consultation officielle, demande de notices, suivi archéologique
<b>SNCFT Gafsa</b>	Gestionnaire du réseau ferroviaire. <b>Rôle</b> : validation des occupations temporaires du domaine ferroviaire, suivi des contraintes de servitude.	Moyen	Moyen	Réunions techniques, échanges de documents, appui juridique
<b>STEG</b>	Société nationale responsable du raccordement électrique. <b>Rôle</b> : validation du tracé de la ligne HT, coordination	Élevé	Élevé	Réunions techniques, mise à disposition de plans, coordination opérationnelle

	technique sur les infrastructures.			
<b>ONG locales (SMART Gafsa, APSOE, Impact Foundation...)</b>	Acteurs de la société civile impliqués dans les questions sociales, environnementales et de gouvernance locale. <b>Rôle</b> : relais communautaires, appui à la mobilisation des groupes vulnérables.	Moyen	Élevé	Réunions de proximité trimestrielles, implication dans les campagnes de sensibilisation semestrielle, focus groups annuels
<b>Services sociaux (affaires sociales, femme, jeunesse)</b>	Antennes régionales des ministères sociaux. <b>Rôle</b> : identification et accompagnement des groupes vulnérables, gestion des situations sensibles (VVG, précarité).	Faible	Élevé	Réunions sectorielles, coordination pour les plaintes sensibles, ateliers conjoints
<b>Union Tunisienne de l'Agriculture et de la Pêche (UTAP)</b>	Représentation professionnelle des agriculteurs locaux. <b>Rôle</b> : transmission des préoccupations des éleveurs ou exploitants affectés, participation aux concertations foncières.	Moyen	Élevé	Réunions thématiques, mobilisation des membres, médiation foncière
<b>Habitants riverains (Douar El Ouelja, El Ksar, etc.)</b>	Communautés vivant à proximité directe du site. <b>Rôle</b> : parties affectées pouvant subir des nuisances, bénéficier des retombées économiques ou soulever des inquiétudes sociales.	Faible	Élevé	Réunions communautaires trimestrielles, affichage public, porte-à-porte, relais par les ONG locales, affichage permanent

### 3.4 Groupes vulnérables :

Dans le cadre de l'élaboration du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP), l'identification des groupes vulnérables constitue une étape essentielle pour garantir une inclusion équitable et une participation effective de toutes les catégories de population, y compris celles qui sont souvent marginalisées ou exposées à des risques disproportionnés dans les projets d'infrastructure.

#### 3.4.1 Définition

Un groupe vulnérable désigne, selon les normes internationales (BERD PR10, IFC PS1, BEI ESS10), toute population ou sous-groupe de population susceptible de rencontrer des obstacles dans l'accès à l'information, à la consultation ou aux mécanismes de recours, et dont les moyens de subsistance, la sécurité ou la dignité pourraient être affectés de manière accrue par le projet.

#### 3.4.2 Méthodologie d'identification

L'identification des groupes vulnérables dans le projet solaire de Gafsa repose sur :

- Les consultations réalisées entre le 6 et le 10 mai 2024 avec les autorités locales, les services sociaux
- Les visites de terrain dans les zones directement affectées par la centrale et les infrastructures linéaires ;
- L'analyse socio-économique préliminaire du contexte local (précarité, accès aux services, dépendance à l'agriculture ou au pastoralisme).

Groupe vulnérable	Justification	Risques potentiels liés au projet	Moyens d'intégration dans le PEPP
<b>Femmes rurales</b>	Faible accès à l'information et à l'emploi ; forte dépendance à l'économie informelle	Exclusion du processus de concertation ; perte de ressources ou d'opportunités locales ; surcharge de responsabilités	Focus groups dédiés ; implication d'associations féminines ; mobilisation de relais locaux (femmes leaders)
<b>Personnes âgées isolées</b>	Dépendance familiale ; faible mobilité ; isolement social	Difficulté à accéder à l'information ; non-prise en compte dans les impacts ou les compensations	Visites à domicile ; médiation par les autorités locales et les comités de quartier
<b>Ménages sans titres fonciers</b>	Présence d'occupants informels sur les emprises ; absence de reconnaissance légale	Exclusion des mesures compensatoires ; insécurité foncière ; vulnérabilité juridique	Enregistrement préalable ; application des standards des bailleurs (indemnisation et appui même sans titre légal)
<b>Éleveurs pastoraux</b>	Usagers nomades ou semi-nomades dépendants du pâturage	Perte d'accès au foncier ; réduction des parcours traditionnels	Dialogue spécifique sur l'usage des terres ; propositions d'alternatives ou compensation pastorale
<b>Jeunes sans emploi</b>	Taux de chômage élevé	Frustration si les opportunités	Sessions d'information ciblées

		dans la région ; attentes fortes vis-à-vis du projet	locales ne sont pas accessibles ; risque de tensions sociales	; intégration dans les dispositifs de recrutement local ; collaboration avec les maisons de jeunes
<b>Personnes en situation handicap</b>	<b>de</b>	Difficultés d'accès physique et informationnel ; marginalisation sociale	Non-inclusion dans les activités du projet ; barrière de communication	Accessibilité des formats d'information ; recours à des canaux adaptés ; implication des services sociaux

### 3.4.3 Approche recommandée

Le PEPP du projet de Gafsa intègre une approche différenciée pour ces groupes, fondée sur :

- Une communication adaptée aux contraintes de chaque groupe (langue, mobilité, accessibilité) ;
- Des consultations spécifiques et confidentielles, en particulier pour les femmes, les ménages informels ou les personnes affectées par des risques sensibles ;
- Un mécanisme de gestion des plaintes sensible au genre et respectueux de la confidentialité ;
- Une coordination avec les structures sociales locales et les ONG, pour faciliter l'identification, la médiation et l'orientation des groupes vulnérables.

## 4 Synthèse des consultations antérieures

### 4.1 Activités de consultations déjà réalisées

Dans le cadre de la préparation du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) relatif au projet de centrale photovoltaïque de Gafsa, plusieurs activités de consultation ont été déjà réalisées durant la phase de cadrage de l'Étude d'Impact Environnemental et Social (EIES). Ces activités ont posé les fondations du présent PEPP, en permettant de collecter des informations essentielles et de construire un dialogue structuré avec les parties prenantes institutionnelles et locales.

Ces consultations ont contribué à :

- Identifier les principaux enjeux environnementaux, sociaux et fonciers du projet ;
- Informer les parties prenantes sur le projet et les démarches d'évaluation en cours ;
- Initier un processus de participation continue et progressive ;
- Recueillir des contributions utiles à l'élaboration du PEPP et à la conception de la stratégie d'engagement à venir.

La synthèse ci-après présente les différentes étapes méthodologiques adoptées et les résultats issus des consultations réalisées entre avril et mai 2025.

#### 4.1.1 Démarche méthodologique

La méthodologie adoptée pour la phase initiale de consultation s'est appuyée sur une combinaison d'analyses documentaires, d'observations de terrain et de rencontres ciblées avec les parties prenantes. L'objectif était de construire une base de données fiable pour éclairer les décisions techniques, environnementales et sociales, tout en initiant un dialogue structuré autour du projet.

Les principales étapes ont été les suivantes :

- **Analyse documentaire** : L'équipe a procédé à une revue approfondie des documents disponibles (étude préliminaire, étude de danger, étude hydrologique, premiers plans d'implantation) afin d'identifier les contraintes techniques, physiques et réglementaires du site.
- **Mission de terrain (16 avril 2025)** : Une première visite a été réalisée avec les autorités locales (délégué, Omda, membres du conseil régional), permettant de constater directement des éléments sensibles : pratiques de pâturage, usage informel des terres agricoles, puits d'irrigation, présence d'infrastructures éducatives à proximité, tracés ferroviaires désaffectés, et proximité immédiate de l'oued Bayech.
- **Consultations institutionnelles ciblées** : Des réunions ont été menées avec les

principales institutions concernées (Gouvernorat, CRDA, Direction des forêts, Domaine de l'État, INP, SNCFT...), visant à présenter le projet, clarifier les attentes réglementaires, discuter des enjeux fonciers et environnementaux, et collecter des données complémentaires (cartes, statuts fonciers, notices patrimoniales).

- **Réunions de coordination avec Qair** : Des échanges réguliers ont eu lieu avec l'équipe du promoteur, dont des réunions bi-hebdomadaires de restitution, permettant d'ajuster les priorités de consultation et de valider les choix techniques au fur et à mesure de l'avancement des études.
- **Réalisation d'une nouvelle visite terrain** : En raison des constats issus de la première visite (modification de tracé, contraintes foncières), une mission complémentaire a été planifiée et réalisée pour affiner l'analyse des impacts et rencontrer les parties potentiellement concernées par les nouvelles composantes du projet.
- **Coordination avec l'équipe biodiversité** : Un travail conjoint est également en cours avec les experts en biodiversité pour assurer la cohérence entre les résultats des inventaires écologiques et la cartographie sociale, notamment en ce qui concerne les usages des terres et les écosystèmes.

#### 4.1.2 Consultations avec les parties prenantes

Des consultations formelles ont été réalisées avec les parties prenantes institutionnelles et locales afin d'assurer une compréhension partagée du projet et de recueillir les perceptions, attentes et préoccupations liées à sa mise en œuvre. Ces réunions ont notamment permis de :

- Présenter les caractéristiques techniques et les objectifs du projet ;
- Clarifier les démarches d'EIES et de CPR menées par ASF Consulting ;
- Identifier les risques, les contraintes foncières, les aspects patrimoniaux et les sensibilités locales ;
- Discuter des synergies possibles et des attentes en matière d'emplois et de retombées locales.

Parmi les principales consultations menées figurent :

- **Délégation d'El Ksar** : mobilisation des autorités locales et visite conjointe du site ;
- **Gouvernorat de Gafsa** : réunion présidée par la Secrétaire générale en présence de plusieurs directions régionales (santé, patrimoine, domaine, GCT, etc.) ;
- **CRDA (Conservation des eaux et des sols, direction des forêts, sols)** : discussion sur les enjeux environnementaux, hydrologiques et de protection des terres ;

- **Direction régionale du domaine de l'État** : clarification des statuts fonciers et identification de litiges tribaux sur les terres collectives traversées ;
- **INP (Gafsa)** : discussion sur le patrimoine archéologique et engagement de démarches auprès du siège central pour l'accès aux notices ;
- **SNCF** : analyse de l'occupation du domaine ferroviaire et des modalités de compensation.

Ces consultations ont permis d'enrichir le diagnostic initial, de poser les bases d'une collaboration institutionnelle solide, et de préparer les étapes ultérieures d'information, de participation et de gestion des plaintes, conformément aux exigences de la BERD, de la SFI et de la BEI

Tableau 3 Registre des consultations réalisées

Date	Réunion	Parties prenantes consultées	Principaux points abordés	Actions à suivre
17/04/2025	Réunion à la délégation d'El Ksar	UTAP, Municipalité El Ksar, Délégué El Ksar, Conseil régional	Présentation du rôle d'ASF Consulting, objectifs de l'EIES et du CPR, importance de la visite de terrain, engagement de collaboration	Effectuer la visite, maintenir un dialogue régulier avec les représentants locaux
17/04/2025	Réunion dans le gouvernorat de Gafsa	Gouvernorat, délégations El Ksar et Mdhila, CRDA, Office de Développement Régional, Municipalité El Ksar, INP, GCT, santé publique, conseil régional, UTAP, ANDE	Situation foncière, risques d'inondation, patrimoine, impacts cumulés, accès ouvrier, RSE, coordination avec la STEG	Échanges ciblés avec les institutions, collecte de données complémentaires, intégration du tracé HT dans les études
18/04/2025	Réunion avec la CES (CRDA)	Chef arrondissement, techniciens CES Gafsa, région Ksar-Mdhila, Conseil régional	Risque hydrologique faible, absence de pollution par l'ONAS, besoin d'étude hydrologique récente, gabions historiques non documentés	Obtenir une étude hydrologique actualisée et documentation archivistique post-inondation 1990
18/04/2025	Réunion avec la direction des forêts (CRDA)	Directeur régional des forêts, membre du conseil régional	Présentation du projet et validation de l'emplacement.	Formalisation de l'accord de non-objection et suivi en cas d'évolution du tracé

			Pas d'objection sur le site	
18/04/2025	Réunion avec l'arrondissement des sols (CRDA)	Chef d'arrondissement, membre du conseil régional	Statut agricole de la 4e parcelle non finalisé, contraintes HT et proximité oueds, données cartographiques anciennes à utiliser	Envoyer une demande officielle, actualiser la carte agricole, vérifier la conformité du tracé HT
18/04/2025	Réunion au domaine de l'État – Gafsa	Direction régionale du Domaine, topographe	Statut foncier des parcelles, terres collectives, conflits tribaux, servitude ligne HT	Analyser les fichiers (KMZ, cartes), préparer une cartographie foncière actualisée, appuyer la régularisation
18/04/2025	Réunion à l'INP Gafsa	Responsable régional patrimoine	Vérification des sites archéologiques, confidentialité des données, nécessité d'une requête officielle	Solliciter les notices depuis Tunis, intégrer les recommandations dans le Plan de gestion du patrimoine
18/04/2025	Réunion avec la SNCFT	Ingénieur civil, SNCFT Gafsa	Occupation temporaire du domaine ferroviaire, coûts proposés, documentation remise (lois, repères, KMZ)	Vérifier la conformité de l'occupation temporaire, intégrer les contraintes ferroviaires dans le tracé final

#### 4.2 Consultations complémentaires et coordination en cours

Afin d'assurer une compréhension complète des enjeux du projet et une participation inclusive, des consultations complémentaires sont prévues avec les parties prenantes non encore rencontrées. Ces actions permettront de combler les éventuelles lacunes identifiées lors de la première phase et de garantir l'adhésion progressive des acteurs concernés.

- **Suivi institutionnel et territorial :**

À la suite de la réunion tenue au gouvernorat de Gafsa, plusieurs visites ciblées ont été menées auprès d'institutions techniques (CRDA, Domaine de l'État, INP, SNCFT), permettant de collecter des données cartographiques, foncières, patrimoniales et environnementales. Ces échanges ont permis de mieux comprendre les contraintes locales, les dynamiques territoriales et les risques potentiels liés à l'occupation du sol, à la gestion des oueds ou aux conflits fonciers sur les terres collectives.

Ce travail sera poursuivi dans les semaines à venir à travers des consultations thématiques avec les institutions techniques sectorielles, notamment sur la biodiversité, les infrastructures

de raccordement et les questions sociales.

- **Réunions de suivi avec Qair :**

Des réunions bi-hebdomadaires ont été mises en place entre ASF Consulting et l'équipe Qair. Ces réunions ont pour objectif de partager les constats issus des visites de terrain, de valider les hypothèses techniques et d'ajuster la planification des études selon les exigences des bailleurs. Elles jouent un rôle clé dans l'alignement stratégique du PEPP avec les autres livrables de l'EIES, notamment le Plan d'Action de Réinstallation (CPR) et l'analyse des risques.

- **Coordination avec les bailleurs :**

En parallèle, des échanges avec les institutions financières qui financent le projet (BERD, SFI, BEI) sont prévus pour valider la conformité du processus de consultation aux exigences internationales. Une réunion conjointe entre Qair, ASF Consulting et les bailleurs est envisagée pour présenter les résultats préliminaires, discuter des attentes spécifiques en matière d'engagement des parties prenantes, et aligner les prochaines étapes du PEPP avec le calendrier global du projet.

### 4.3 Résultats de la réunion de restitution des documents E&S – Sidi Bouzid

#### 4.3.1 Introduction

Dans le cadre de la finalisation des documents environnementaux et sociaux du projet de centrale photovoltaïque de Gafsa, une réunion de restitution a été organisée au Gouvernorat de Gafsa le 20 novembre 2025. Cette consultation avait pour objectif de présenter les résultats de l'Étude d'Impact Environnemental et Social (EIES), du Cadre d'Acquisition des Terres et de Réinstallation (CATR), du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) et des autres analyses techniques menées par ASF Consulting, ainsi que de recueillir les observations des institutions régionales et des représentants locaux.

La rencontre a rassemblé les acteurs clés impliqués dans le projet : autorités régionales, services techniques, représentants des ministères, structures locales, ainsi que les équipes de Qair et d'ASF Consulting. Les échanges ont permis de confirmer la bonne compréhension globale du projet, de mettre en évidence les principales attentes des parties prenantes, et de préciser les points nécessitant une coordination renforcée avant la phase de construction.

#### 4.3.2 Principaux résultats de la restitution :

- **Présentation du projet et rappel des objectifs :**

La séance s'est ouverte par un rappel du projet, de ses éléments techniques, de l'ordre du jour et des objectifs de la réunion. Les principaux résultats de l'étude environnementale et sociale, ainsi que les mesures prévues et les engagements liés à la mise en œuvre du projet, ont été présentés

- **Calendrier du chantier et étapes restantes :**

Le calendrier prévisionnel de mise en œuvre a été rappelé, avec un démarrage des travaux prévu pour le premier trimestre 2026, et une finalisation des procédures administratives encore en cours (financement, permis de bâtir, passage devant le Conseil Supérieur de

l'Administration).

- **Accès au site, transport et logistique**

Des questions ont porté sur les modalités de transport des ouvriers et sur l'état des pistes menant au site. Il a été confirmé que ces pistes existent déjà et qu'une amélioration est prévue. Une demande de bitumage a également été formulée.

- **Domaines ferroviaires et droit de passage SNCF**

Les points liés au passage dans le domaine ferroviaire ont été discutés, notamment le montant du droit de passage et les procédures d'autorisation en cours. Une divergence a été exprimée sur l'estimation financière associée à cette servitude.

- **Clôture et organisation générale du site**

La nécessité de clôturer entièrement la centrale a été rappelée, conformément aux exigences de sécurité du projet.

- **Autorisations :**

Les autorités ont manifesté leur disponibilité pour accompagner toutes les démarches techniques et administratives afin d'accélérer les procédures et éviter les retards dans la mise en œuvre du projet.

- **Rôle et appui des autorités locales**

Les représentants institutionnels ont indiqué que les procédures seraient facilitées et que les contraintes municipales devraient être prises en compte conformément aux règlements en vigueur.

- **Enjeux environnementaux et aspects techniques sectoriels**

Des questions ont été soulevées concernant la source d'eau, les aménagements paysagers et les plantations. Il a été confirmé que ces éléments figurent dans le dossier de permis.

- **Cadre de travail et sous-traitance**

Les aspects relatifs à la sous-traitance et à la déclaration des travailleurs ont été rappelés, en soulignant que ces obligations applicables aux entreprises impliquées seront mentionnées dans leurs contrats.

- **Acceptation locale et attentes communautaires**

Un retour positif a été exprimé concernant l'acceptation du projet. Des suggestions communautaires ont été émises, notamment le raccordement de l'école primaire d'El Waha. Les attentes concernant les bénéfices locaux et les actions de responsabilité sociale ont été mises en avant, incluant des idées telles que :

- rénovations d'infrastructures,
- micro-projets locaux,
- soutien aux écoles,
- initiatives d'éclairage public.

- **Emploi local et recrutement**

Il a été indiqué que les bureaux d'emploi assureront le recrutement local pour la phase de construction.

#### 4.4 Plan de consultation

Le processus de consultation dans le cadre du PEPP s'appuie sur des réunions institutionnelles, des échanges communautaires et des activités ciblées visant à assurer une implication effective des parties prenantes à toutes les étapes du projet. L'objectif est de garantir que les préoccupations, attentes et propositions des communautés locales, des groupes vulnérables et des autorités soient prises en compte dans la mise en œuvre du projet, notamment en ce qui concerne les impacts sociaux et environnementaux. Ces consultations permettent également d'identifier les relais communautaires pertinents, de renforcer la transparence et de poser les bases d'un dialogue continu

Tableau 4 Plan de consultation

Phase du projet	Objectifs de la consultation	Méthodes proposées	Lieu / Calendrier	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
<b>Phase de conception</b>	Cadrage institutionnel, identification des attentes	Réunions institutionnelles (gouvernorat, CRDA, délégation), réunions mensuelles, ateliers de lancement	Gafsa / El Ksar – Mars–Avril 2025	Autorités régionales, services techniques, société civile	ASF Consulting & Qair
<b>Phase de conception</b>	Implication communautaire précoce	Réunions de restitution ciblées (3–4 sessions régionales), diffusion de résumés via supports imprimés et site web – fréquence : ponctuelle par jalon d'étude	Communes de Gafsa et voisines – Avril–Mai 2025	Population locale, leaders communautaires, ONG locales	ASF Consulting & relais communautaires
<b>Phase de</b>	Présentation des résultats	Réunions de restitution ciblées	Gafsa / Mdhila /	Services techniques,	ASF Consulting

<b>conception</b>	préliminaires de l'EIES et du PEPP	avec les institutions, ONG locales	El Ksar – Mai– Juin 2025	ONG, autorités locales	(EIES/CPR/PEPP) & EAM
<b>Phase de conception / Avant construction</b>	Sensibiliser et informer les communautés locales sur les restrictions d'usage des terrains dans les corridors du projet (centrale, ligne électrique, accès), conformément aux exigences du PEPP, CATR/LRP et EIES	Réunions communautaires participatives, sessions d'information en dialecte local, affiches et supports visuels dans les communes et points de passage, diffusion via radios locales et relais sociaux	Gafsa / El Ksar / Communes voisines – (avant le démarrage des travaux)	Éleveurs, agriculteurs, usagers des terres, représentants communautaires, CRDA, ONG locales (SMART Gafsa, APSOE)	Qair avec appui CRDA et autorités locale
<b>Avant démarrage des travaux</b>	Consultation ciblée des groupes vulnérables	Réunions de quartier, mobilisation des leaders communautaires, sessions en dialecte, au démarrage puis annuelle	Villages riverains – TBD	Femmes, personnes âgées, GDA, jeunes	Qair & autorités locales
<b>Phase de construction</b>	Suivi social et gestion des doléances ; mesure des impacts perçus	Réunions communautaires périodiques (trimestrielles), focus groupes, mobilisation de relais sociaux	Zones proches du chantier – TBD	Population affectée, ONG locales, comités de quartier	Qair & entreprises de travaux, appui ASF
<b>Phase de construction</b>	Dialogue autour des offres d'emploi, gestion des tensions locales	Réunions participatives, sensibilisation, coordination avec les structures locales	Communes voisines – TBD	Jeunes, chômeurs, représentants municipaux	Qair & entreprises de travaux
<b>Phase</b>	Suivi E&S post-construction,	Réunions communautaires,	Gafsa /	Représentants	Qair avec appui

<b>d'exploitation</b>	retour d'expérience communautaire	sessions de retour d'information, points d'écoute réguliers	communes riveraines – TBD	communautaires, services techniques	ponctuel des consultants E&S
-----------------------	--------------------------------------	--	------------------------------	--	---------------------------------

## 5 Stratégie d'engagement des parties prenantes et divulgation des informations

### 5.1 Objectifs spécifiques de l'engagement :

La stratégie d'engagement des parties prenantes et de divulgation de l'information a pour objectif principal de garantir une communication claire, transparente, inclusive et continue avec l'ensemble des acteurs concernés par le projet de centrale solaire photovoltaïque de Gafsa, tout au long de son cycle de vie (préparation, construction, exploitation, démantèlement éventuel).

Elle s'inscrit dans une logique de gouvernance participative et de gestion proactive des impacts environnementaux et sociaux. À ce titre, les objectifs spécifiques suivants ont été définis :

- **Assurer l'accès équitable à l'information :**  
Fournir à toutes les parties prenantes des informations compréhensibles, pertinentes, à jour et disponibles dans un format adapté (langue locale, support papier ou oral selon le public cible), en particulier pour les groupes vulnérables et les populations peu alphabétisées.
- **Promouvoir une participation active et inclusive :**  
Créer un espace de dialogue structuré avec les parties prenantes, en veillant à ce que les populations affectées y compris les femmes, les jeunes, les éleveurs, les ménages sans titre foncier et les personnes en situation de handicap puissent exprimer leurs préoccupations, attentes et recommandations.
- **Renforcer la transparence et la redevabilité du projet :**  
Rendre compte régulièrement des avancées du projet, des décisions prises, des impacts identifiés et des mesures d'atténuation mises en œuvre, notamment à travers des rapports de suivi, des réunions d'information et des outils de communication accessibles.
- **Identifier et gérer rapidement les préoccupations ou plaintes :**  
Mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes fonctionnel, confidentiel, et sensible aux besoins des groupes vulnérables, notamment en ce qui concerne les plaintes liées au genre (VBG/SEAH), afin de traiter rapidement les préoccupations exprimées par les communautés et d'éviter l'escalade des conflits.
- **Favoriser l'appropriation locale du projet :**  
Encourager l'adhésion des communautés au projet en renforçant leur compréhension

des bénéfiques attendus, des retombées économiques et sociales, et des possibilités de participation directe (emplois, sous-traitance locale, co-construction des mesures d'atténuation).

- **Soutenir la prise de décision éclairée :**

Garantir que les autorités locales, les structures communautaires et les bailleurs disposent des informations nécessaires pour évaluer, valider et accompagner le projet dans une logique de durabilité et de conformité.

- **Adapter l'approche aux différentes phases du projet :**

Différencier les actions d'engagement selon la phase du projet (préparation, construction, exploitation), en anticipant les besoins spécifiques à chaque étape (consultation préalable, communication de chantier, suivi post-implantation, etc.).

## 5.2 Documents à publier

Les documents suivants seront rendus accessibles aux parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet :

- L'Étude d'Impact Environnemental et Social (EIES) ;
- Le Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) ;
- Le Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) ;
- Le résumé non technique de l'EIES ;
- Les rapports de suivi environnemental et social.

## 5.3 Langues de publication

- **Français** : langue officielle de préparation et de transmission des documents aux institutions.
- **Arabe dialectal (Darija tunisienne)** : langue utilisée pour les consultations publiques, les supports vulgarisés et les échanges communautaires oraux.

## 5.4 Canaux de diffusion

- **Radios communautaires** : Spots d'annonce sur *Radio Gafsa* en arabe dialectal.
- **Affichage public** : Mairies, centres de santé, écoles, mosquées, marchés.
- **Plateformes numériques** :
  - Site internet de Qair ([www.qair.energy](http://www.qair.energy)) ;
  - Réseaux sociaux (pages Facebook locales, groupes WhatsApp communautaires).
- **Supports papier** : Mise à disposition de copies physiques dans les lieux de consultation.

## 5.5 Modalités d'information sur la disponibilité

- Affiches dans les lieux publics fréquentés (mairies, souks, centres de santé) ;
- Spots radios diffusés aux heures de forte écoute ;
- SMS ciblés envoyés aux autorités locales, GDA et représentants communautaires ;

- 
- Notes officielles aux services techniques et collectivités ;
  - Réunions d'information avec distribution de supports visuels

## 5.6 Plan de divulgation de l'information

Dans le cadre du projet solaire de Gafsa, la divulgation de l'information vise à informer de manière claire, régulière et accessible toutes les parties prenantes concernées, à chaque phase du projet. Elle permet de garantir la transparence, de soutenir l'adhésion locale, et de favoriser une participation éclairée, notamment des groupes vulnérables.

Les canaux de communication, les contenus diffusés et les acteurs responsables sont adaptés au contexte local, en tenant compte des réalités linguistiques, sociales et institutionnelles.

Le tableau ci-dessous présente les informations clés à communiquer, les méthodes envisagées, les publics cibles, le calendrier prévisionnel et les responsabilités.

Tableau 5 Plan de divulgation d'information

Phase du projet	Informations à communiquer	Canaux de diffusion proposés	Lieu / calendrier	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Phase de conception	Planning du projet, cadre réglementaire, premiers impacts	Radio Gafsa, encarts dans <i>La Presse</i> , affichage dans les mairies/écoles, diffusion numérique	Communes de Gafsa et voisines – Avril–Mai 2025	Population locale, leaders communautaires, médias locaux	Qair avec appui d'ASF Consulting
Avant démarrage des travaux	Diffusion des documents finaux (EIES, PEPP, CPR, résumé non technique)	Site web de Qair, dépôt physique en mairie, centre de santé, envoi aux autorités	Gafsa / El Ksar – Août–Septembre 2025	Toutes les parties prenantes	Qair
Phase de construction	Suivi du projet, mesures d'atténuation, incidents éventuels	Réunions communautaires, notes trimestrielles, affichage public, mise à jour web	Zones proches du chantier – TBD	Population affectée, leaders locaux, communes	Qair & entreprises de travaux
Phase de construction	Offres d'emploi, procédure de recrutement	Affichage en mairie, annonces radio, mobilisation des associations locales	Communes voisines – TBD	Jeunes, chômeurs, chercheurs d'emploi	Qair & entreprises de travaux

Phase d'exploitation	Suivi E&S du projet, retours communautaires	Réunions périodiques, relais communautaires, communication avec autorités locales	Gafsa / communes riveraines – TBD	Représentants communautaires, services techniques, société civile	Qair avec appui ponctuel de consultants E&S
----------------------	---	---	-----------------------------------	---	---

## 6 Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)

### 6.1 Introduction et objectifs

Dans le cadre du projet de centrale solaire photovoltaïque de Gafsa, un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) est mis en place afin de permettre aux parties prenantes y compris les communautés locales, les travailleurs, les autorités et autres acteurs affectés de formuler des plaintes, préoccupations ou demandes d'information et de recevoir des réponses appropriées, en temps utile et de manière transparente.

Ce mécanisme constitue un outil préventif et participatif de gestion des risques sociaux et environnementaux, garantissant une écoute active et un dialogue constructif autour du projet.

Les objectifs du MGP sont les suivants :

- Fournir un canal clair, accessible et confidentiel pour recevoir et traiter les plaintes ;
- Prévenir les conflits et promouvoir leur résolution rapide et équitable ;
- Améliorer la redevabilité du projet vis-à-vis des parties prenantes locales ;
- Satisfaire aux exigences des bailleurs (BERD, BEI, SFI) et à la réglementation tunisienne ;
- Contribuer au maintien d'un climat de confiance entre Qair, ses partenaires et les communautés.

### 6.2 Types de plaintes traitées

Le MGP couvre un large éventail de griefs potentiels, notamment :

- **Environnementaux** : nuisances sonores, poussière, pollution, atteintes à la biodiversité ;
- **Fonciers et sociaux** : conflits liés à la propriété, accès au site, occupations informelles, litiges tribaux ;
- **Conditions de travail** : non-paiement de salaires, conditions de sécurité, discrimination, non-respect des droits des travailleurs ;
- **Impacts indirects** : circulation de véhicules lourds, dégradation des chemins, nuisances pour les riverains ;
- **Comportements inappropriés** : abus de pouvoir, harcèlement, conduite irrespectueuse du personnel ;
- **Défaut d'information ou d'inclusion** : non-consultation, mauvaise communication, exclusion des groupes vulnérables.

Le mécanisme traite les plaintes individuelles ou collectives, anonymes ou identifiées, en assurant confidentialité et impartialité.

### 6.3 Principes de fonctionnement du MGP

Le MGP repose sur les principes suivants :

- Accessibilité : gratuité, simplicité, adaptation linguistique et socioculturelle ;
- Transparence : processus connu, diffusé via affiches, réunions, radios ;
- Confidentialité : traitement discret, respect de l'anonymat sur demande ;
- Absence de représailles : protection du droit d'expression des plaignants ;
- Diligence : réponse rapide, délais définis à chaque étape ;
- Équité : traitement impartial, prise en compte des groupes vulnérables ;
- Traçabilité : enregistrement systématique dans un registre dédié ;
- Amélioration continue : évaluations régulières et ajustements du mécanisme

### 6.4 Processus de traitement des plaintes

#### Etape 1 : Réception des plaintes :

Le projet met en place un dispositif souple et accessible pour la réception des plaintes, tenant compte des réalités locales, des niveaux d'alphabétisation, des pratiques sociales et de la diversité des parties prenantes. Cette étape est essentielle pour garantir que toutes les personnes concernées, y compris les groupes vulnérables, puissent exprimer librement leurs préoccupations.

Les plaintes peuvent être reçues par les canaux suivants :

#### a) Dispositifs communautaires sur le terrain

- **Relais communautaires** (par exemple : Omda, membres d'associations locales ou notables reconnus) formés pour recueillir les doléances, les consigner et les transmettre à l'équipe E&S ;
- **ONG partenaires locales**, impliquées dans le suivi social ou environnemental du projet, disposant d'un lien direct avec les PAP ou communautés ;

#### b) Canaux directs auprès du projet

- **ACL (Agent de Liaison Communautaire)** : il est le **point focal désigné** pour le MGP, joignable sur le terrain ou au bureau local du projet. Il tient un carnet de transmission des plaintes reçues oralement ou par téléphone ;
- **Boîtes à plaintes** : disposées dans les délégations de Ksar et Mdhila, ainsi que dans les secteurs impactés (notamment Aguela), dans des lieux publics accessibles (mairie, école, centre de santé...) ;
- **Réunions communautaires** : lors des ateliers de sensibilisation ou des consultations, une session spécifique est dédiée à l'expression des griefs (avec assistance à la formulation si nécessaire) ;

#### c) Canaux à distance

- **Téléphone et SMS** : un numéro dédié sera communiqué à toutes les parties prenantes lors des prochaines activités de sensibilisation ;
- **Adresse e-mail** dédiée à la gestion des plaintes du projet ;
- **Formulaire électronique** (si disponible), à remplir via le site internet du projet ou la plateforme numérique de Qair.

#### **d) Canaux alternatifs**

- **Plaintes adressées directement aux bailleurs de fonds** (BERD, BEI, SFI) par leurs mécanismes indépendants (IPAM, CAO, Complaints Mechanism), pour les personnes souhaitant s'exprimer hors du système projet ;
- **Courriers officiels** transmis via les délégations, la municipalité ou le gouvernorat.

Toutes les plaintes, qu'elles soient orales ou écrites, anonymes ou nominatives, sont recevables. Une fiche simplifiée sera utilisée par l'ACL pour formaliser toute plainte reçue oralement, en présence ou non du plaignant. Chaque plainte enregistrée déclenche le processus formel de traitement.

### **Etape 2 : Enregistrement des plaintes**

Une fois reçue, chaque plainte est immédiatement enregistrée dans le registre de gestion des plaintes tenu par l'équipe E&S du projet, sous la coordination de l'Agent de Liaison Communautaire (ACL). Ce registre constitue l'outil central de traçabilité, de gestion et d'analyse des plaintes.

Chaque plainte, qu'elle soit verbale, écrite ou transmise par un canal numérique ou communautaire, fait l'objet d'une fiche de plainte individuelle, remplie par l'ACL ou par la personne ayant réceptionné la plainte. La fiche comprend au minimum les éléments suivants :

- **Numéro de référence unique** de la plainte (codification chronologique par secteur/délégation) ;
- **Date de réception** ;
- **Canal de transmission** (boîte à plaintes, réunion, téléphone, ONG, ACL, e-mail, SMS, etc.) ;
- **Nom et prénom du plaignant**, ou mention "anonyme" si la personne souhaite garder sa confidentialité ;
- **Données de contact** (numéro, adresse ou interlocuteur relais) si fournies volontairement ;
- **Localisation du grief** (secteur, délégation) ;
- **Catégorie de plainte** (environnement, santé, sécurité, relations communautaires,

nuisances, accès, etc.) ;

- **Résumé clair du grief exprimé.**

Toutes les plaintes sont consignées dans le registre centralisé MGP, sous format papier et numérique (fichier Excel ou base de données sécurisée).

Le registre est tenu à jour de façon hebdomadaire par l'ACL et est revu par le Responsable E&S du projet au moins une fois par mois pour analyse des tendances ou escalade de cas sensibles.

Une version anonymisée du registre pourra être transmise aux bailleurs de fonds lors des missions de supervision, sur demande.

### **Etape 3 : Accusé de réception**

Après l'enregistrement de la plainte, un accusé de réception formel est délivré au plaignant par le point focal MGP (l'ACL) ou par tout autre canal utilisé par le plaignant.

Cet accusé de réception a pour but de :

- Confirmer que la plainte a bien été prise en compte ;
- Informer le plaignant du numéro de référence attribué à sa plainte ;
- Préciser les prochaines étapes du traitement ;
- Indiquer un délai prévisionnel de réponse, généralement dans un délai de 30 jours ouvrables maximum ;
- Fournir les coordonnées de la personne référente (généralement l'ACL) qui suivra le dossier.
- Modalités de transmission :
- Si la plainte a été déposée oralement : un accusé de réception verbal et immédiat est donné, puis une version écrite simplifiée est transmise dès que possible (en main propre ou via le relais communautaire) ;
- Si la plainte a été déposée par écrit ou électroniquement : un accusé écrit signé est remis ou envoyé par SMS, e-mail ou courrier.

Dans le cas d'une plainte anonyme, un avis général de réception peut être affiché publiquement (dans les délégations concernées ou sur le site web du projet), sans identification de la personne.

Le projet s'engage à assurer la disponibilité et l'accessibilité linguistique de l'accusé de réception (en arabe ou en dialecte local si nécessaire) pour permettre la compréhension par toutes les catégories de plaignants, y compris les personnes vulnérables ou à faible niveau d'alphabétisation.

### **Etape 4 : Évaluation de la plainte**

Une fois la plainte reçue et enregistrée, l'équipe E&S du projet, sous la coordination de l'Agent de Liaison Communautaire (ACL), procède à son évaluation afin d'identifier les actions nécessaires et le niveau de traitement adapté.

L'évaluation vise à :

- Comprendre précisément la nature du grief, ses origines et son impact potentiel ;
- Vérifier les faits et la conformité de la plainte avec les engagements du projet et les exigences environnementales et sociales ;
- Classer la plainte selon son niveau de complexité, d'urgence ou de gravité ;
- Déterminer s'il s'agit d'un grief individuel ou collectif, et s'il concerne des parties vulnérables, ce qui nécessite une attention particulière.
- Deux niveaux de traitement sont alors distingués :

#### **a) Plaintes simples / de niveau 1**

Ce sont les plaintes :

- Faciles à vérifier ou à résoudre ;
- Ne nécessitant pas de vérification technique complexe ou de mobilisation d'acteurs multiples.

Ces plaintes sont traitées directement par l'ACL avec l'appui du Responsable E&S, dans un délai court.

#### **b) Plaintes complexes / de niveau 2**

Ce sont les plaintes :

- Impliquant plusieurs parties ou ayant un impact collectif ;
- Nécessitant une enquête de terrain, des consultations complémentaires ou un arbitrage ;
- Concernant des cas de non-conformité potentielle avec les exigences des bailleurs ou des droits fonciers.

Ces plaintes font l'objet d'une analyse approfondie, incluant :

- Une enquête sur le terrain si nécessaire ;
- Une revue documentaire (cartes, inventaires, procès-verbaux, engagements contractuels...);
- Une consultation avec les parties impliquées (plaignant, représentants locaux, ONG, etc.);
- Si requis, la convocation d'un Comité local de gestion des plaintes, regroupant :
  - L'équipe E&S du projet (dont l'ACL),
  - Un représentant de la délégation ou du gouvernorat,
  - Un représentant du promoteur (Qair),

- Un représentant des bailleurs ou un observateur externe, si nécessaire.

Cette évaluation doit être complétée dans un délai raisonnable n'excédant pas 15 jours ouvrables à compter de l'enregistrement de la plainte, pour permettre une réponse rapide.

#### **Étape 4 bis : Tentative de traitement à l'amiable (voie préférentielle)**

Avant toute démarche formelle de recours ou d'arbitrage, une tentative de traitement à l'amiable est systématiquement envisagée. Cette étape vise à résoudre les griefs de manière consensuelle, rapide et équitable, en particulier ceux liés à l'occupation du terrain, aux compensations ou aux interférences sociales.

Cette modalité est préférée car elle permet :

- Une réponse adaptée aux spécificités locales et culturelles ;
- Une réduction des tensions ;
- Une mise en œuvre plus fluide du projet en limitant les procédures judiciaires.
- Modalités de traitement à l'amiable :
- Une réunion est proposée entre le plaignant, l'ACL (point focal MGP), et le Responsable E&S, dans un lieu neutre ou au bureau local du projet ;
- La solution proposée peut prendre la forme de :
  - Compensation financière ou matérielle adaptée ;
  - Engagement écrit à modifier ou renforcer une mesure sociale ou technique ;
  - Appui logistique ou accompagnement spécifique ;
- La solution à l'amiable est formalisée dans un procès-verbal signé (ou consigné oralement si le plaignant ne souhaite pas signer), avec mention claire de l'accord ;
- Si le plaignant accepte la solution, la plainte est clôturée et enregistrée comme résolue à l'amiable ;
- Si le plaignant refuse ou conteste la solution, la plainte passe à l'étape suivante du processus formel (arbitrage, recours local ou auprès des bailleurs).

Cette voie de médiation constitue une option stratégique encouragée dans les projets impliquant des enjeux fonciers, de réinstallation ou d'impacts sociaux sensibles.

#### **Étape 5 : Réponse et résolution**

Après évaluation de la plainte, une réponse formelle est formulée par l'équipe E&S du projet sous la coordination de l'ACL, en concertation avec les parties concernées. Cette réponse vise à :

- Proposer une solution adaptée à la nature du grief ;
- Clarifier les actions correctives possibles et les délais de mise en œuvre ;
- Confirmer l'engagement du promoteur à gérer la plainte de manière juste et

transparente.

- Délai de traitement :
- Une réponse officielle est apportée dans un délai maximum de 30 jours ouvrables à compter de la date d'enregistrement de la plainte ;
- En cas de situation exceptionnelle nécessitant un délai plus long (expertise externe, médiation, vérifications complexes), le plaignant est informé par écrit du motif du report et du nouveau délai estimé.

**Contenu de la réponse :**

- Rappel du numéro de plainte ;
- Résumé de la plainte et des vérifications réalisées ;
- Description des mesures correctives proposées (techniques, sociales, administratives...) ;
- Désignation de la personne ou de la structure responsable de leur mise en œuvre ;
- Délai de mise en œuvre et mode de suivi.

**Méthodes de résolution :**

- **Traitement direct** par l'équipe projet ou le promoteur (Qair), si la plainte est de nature simple ;
- **Dialogue ou médiation locale** facilitée par l'ACL ou le Comité local de gestion des plaintes (si complexe ou sensible) ;
- **Arbitrage externe** ou appui d'une autorité locale ou coutumière, si le conflit persiste ;
- **Recours au mécanisme des bailleurs de fonds**, si le plaignant le demande.
- **Confirmation par le plaignant :**

Une fois la solution proposée, le plaignant est invité à exprimer son accord (oralement ou par écrit). Si la solution est acceptée, la plainte est considérée comme résolue. Dans le cas contraire, le processus de réexamen ou de recours est enclenché.

**Etape 6 : Clôture de la plainte**

Une fois la plainte résolue, un processus de clôture formel est mis en œuvre pour assurer la traçabilité et confirmer la satisfaction (ou non) du plaignant.

**Étapes de clôture :**

- **Fiche de clôture** : une fiche est remplie par l'ACL pour chaque plainte, contenant :
  - Le résumé de la plainte ;
  - Les actions entreprises ;
  - La date de résolution ;
  - L'accord ou le désaccord du plaignant ;
  - Les recommandations éventuelles pour la prévention de plaintes similaires.

- **Confirmation du plaignant :**
  - Si la solution a été acceptée, le plaignant signe (ou confirme oralement, si analphabète) la fiche de clôture ;
  - Si la solution est refusée, la fiche le mentionne clairement, et le cas est renvoyé en médiation ou noté comme non résolu, en attendant un recours ou une réévaluation.
- **Archivage :**
  - Toutes les plaintes clôturées sont archivées dans le registre MGP (papier + version électronique sécurisée) ;
  - Les fiches sont classées par délégation et par catégorie de plainte pour analyse ultérieure.
- **Suivi renforcé :**
  - Les plaintes concernant des personnes vulnérables, des cas sensibles ou à risques récurrents font l'objet d'un suivi post-résolution pendant une période déterminée (minimum 3 mois) ;
  - Des visites de terrain peuvent être organisées par l'ACL ou le Responsable E&S pour s'assurer de la mise en œuvre effective des solutions.

Tableau 6 Délais des étapes du MGP

Étape du mécanisme	Délai recommandé
<b>Réception</b>	Plaintes recevables à tout moment
<b>Enregistrement</b>	Dans un délai de 5 jour ouvrable après réception
<b>Accusé de réception</b>	Dans un délai de 7 jour ouvrable après enregistrement
<b>Évaluation</b>	Complétée dans un délai de 10 à 15 jour ouvrable
<b>Traitement à l'amiable (préférentiel)</b>	À initier dès la fin de l'évaluation, à finaliser sous 10 jours ouvrables (inclus dans les 30 jours)
<b>Réponse formelle et résolution</b>	Dans un délai maximum de 30 jours ouvrables après enregistrement
<b>Clôture et archivage</b>	Dans un délai de 7 jour ouvrable après acceptation ou clôture
<b>Suivi post-résolution (si applicable)</b>	Pendant une période de 3 mois minimum pour les cas sensibles

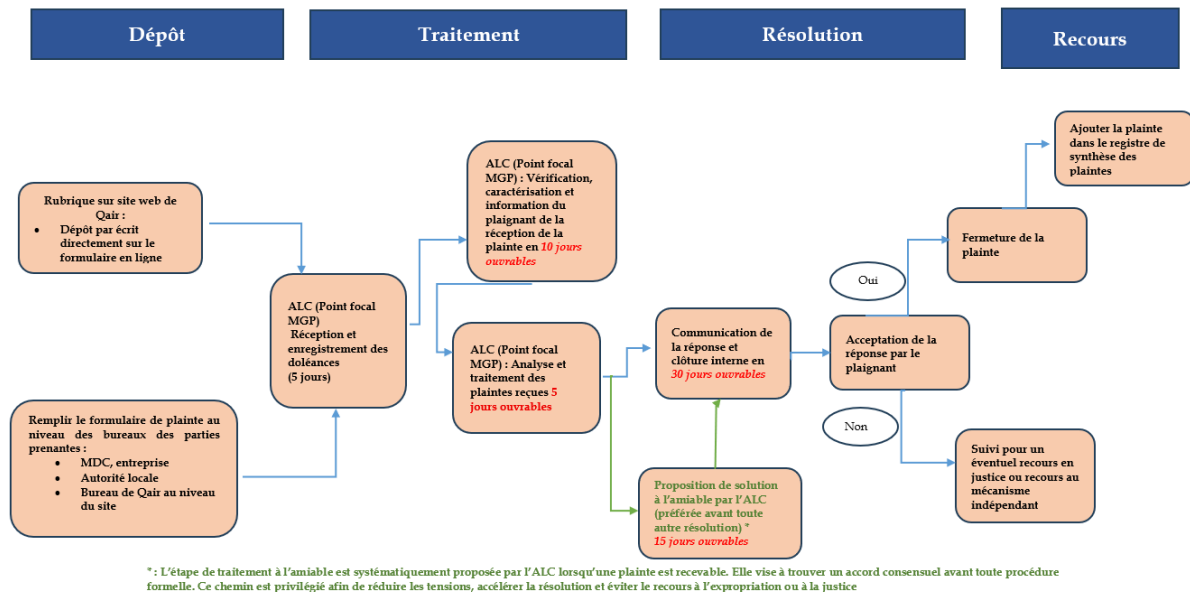


Figure 1 Processus de mécanisme de gestion des plaintes

## 6.5 Suivi, évaluation et Reporting des plaintes

Le système de gestion des plaintes repose sur un registre électronique centralisé, mis à jour régulièrement par l'Agent de Liaison Communautaire (ACL) et supervisé par le Responsable E&S du projet. Ce registre est un outil clé pour assurer :

- Le suivi rigoureux des délais de traitement, de la traçabilité des actions entreprises et de la clôture des plaintes ;
- La conservation des documents justificatifs (fiches de plainte, comptes rendus de médiation, fiches de clôture...) ;
- La production automatique de statistiques et d'indicateurs de performance à des fins de pilotage, d'analyse de tendances et d'amélioration continue.
- Les principaux indicateurs de suivi comprennent :
  - Le nombre de plaintes reçues par délégation, canal ou type ;
  - Le taux de résolution dans les délais fixés ;
  - La durée moyenne de traitement des plaintes ;
  - Le taux de satisfaction exprimé par les plaignants ;
  - L'identification des plaintes récurrentes ou non résolues.
- Évaluation périodique :
  - Une évaluation semestrielle du mécanisme sera réalisée par l'équipe E&S ;
  - Des revues qualitatives seront menées pour identifier les points d'amélioration du dispositif (accessibilité, efficacité, clarté des procédures) ;

- Les résultats seront intégrés dans :
  - Les rapports de suivi environnemental et social transmis aux bailleurs et autorités ;
  - Les réunions avec les parties prenantes, notamment au niveau des délégations concernées (Mdhilla et Ksar) ;
  - Les revues de performance internes du projet et les restitutions périodiques auprès de Qair.

## 6.6 Engagement du promoteur

Qair, en tant que promoteur du projet de centrale solaire de Gafsa, réaffirme son engagement ferme à mettre en œuvre un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) rigoureux, éthique et conforme aux normes internationales.

Concrètement, Qair s'engage à :

- Déployer un MGP opérationnel et accessible à toutes les parties prenantes, y compris les personnes vulnérables et à faible niveau d'alphabétisation ;
- Former le personnel du projet, en particulier l'Agent de Liaison Communautaire (ACL), sur les procédures de réception, enregistrement, traitement et suivi des plaintes ;
- Sensibiliser les communautés locales sur l'existence du mécanisme, ses objectifs, ses canaux d'accès et son fonctionnement, à travers des supports adaptés (affiches, réunions, spots radios...);
- Traiter chaque plainte avec sérieux, impartialité et confidentialité, en respectant les délais annoncés ;
- Documenter l'ensemble du processus de manière transparente et sécurisée, sans compromettre la vie privée ou l'identité du plaignant ;
- Réviser et améliorer régulièrement le MGP sur la base des retours du terrain et des évaluations semestrielles ;
- Mobiliser les ressources humaines, techniques et financières nécessaires pour garantir son bon fonctionnement, y compris lors de la phase de construction.

Le MGP constitue ainsi un outil stratégique de gestion des risques, de renforcement du lien avec les communautés locales, et de consolidation de l'acceptabilité sociale du projet sur le territoire de Gafsa.

## 6.7 Mécanisme spécifique pour la gestion des plaintes liées (VBG)

Dans le cadre du projet de centrale photovoltaïque de Gafsa, Qair reconnaît que certains risques de violences basées sur le genre (VBG), y compris le harcèlement sexuel, l'exploitation ou les abus sexuels (SEA/HS), peuvent survenir durant les différentes phases du projet, notamment pendant la construction. Ces risques peuvent affecter des membres de la communauté, en particulier les femmes et les jeunes filles, mais également des travailleuses du chantier ou des prestataires locaux.

Conformément aux exigences des bailleurs de fonds (BERD, SFI, BEI), un Mécanisme de Gestion des Plaintes VBG est mis en place, intégré au MGP général du projet, mais avec des dispositions spécifiques assurant la confidentialité, la sensibilité, et l'orientation rapide vers des services spécialisés.

### 1. Objectifs spécifiques du MGP-VBG

- Permettre aux victimes ou témoins de signaler des cas de VBG de manière confidentielle, sûre et non stigmatisante ;
- Séparer clairement le traitement des plaintes VBG des autres types de plaintes, en assurant un canal dédié ;
- Garantir une réponse rapide et appropriée, respectant la vie privée et les besoins de protection des personnes affectées ;
- Orienter les survivantes vers des prestataires de services spécialisés (santé, soutien psychosocial, assistance juridique) en coordination avec les structures locales.

### 2. Principes clés

- Consentement éclairé et confidentialité absolue ;
- Absence de représailles pour les victimes ou les plaignants ;
- Neutralité et écoute active des relais de signalement ;
- Orientation vers des prestataires spécialisés identifiés localement (ONG, hôpitaux, cellules d'écoute) ;
- Formation spécifique du personnel du projet, notamment l'ACL, à la réception de ce type de plaintes.

### 3. Modalités de réception et de traitement

Les plaintes VBG peuvent être reçues via :

- L'Agent de Liaison Communautaire (ACL), formé à la confidentialité et au traitement sensible des plaintes ;
- Les relais communautaires de confiance identifiés (femmes leaders locales, ONG sociales) ;

- Des boîtes à plaintes sécurisées spécifiquement signalées comme “Confidentielles – VBG” ;
- Un numéro de téléphone dédié ou canal SMS confidentiel (TBD) ;
- En coordination avec les structures sanitaires ou sociales du gouvernorat de Gafsa.

#### 4. Traitement et orientation

- Aucune enquête locale ne sera conduite directement par le personnel du projet. Le rôle de l'équipe projet se limite à :
  - Accuser réception discrètement ;
  - Informer la personne survivante de ses options ;
  - Faciliter l'accès aux prestataires spécialisés ;
  - Documenter le signalement sans données personnelles identifiables.
- Liste de prestataires référencés à Gafsa : à finaliser avec la Délégation régionale des affaires sociales, les hôpitaux, les cellules d'écoute locales, et les ONG partenaires

#### 5. Suivi et documentation

- Un registre confidentiel séparé est tenu pour les plaintes VBG, sans mention d'identité ;
- Les données sont utilisées uniquement pour le monitoring des risques (nombre, type, tendances) et la mise à jour des mesures de prévention ;
- Aucune information personnelle n'est communiquée à Qair, aux autorités ou aux bailleurs sans consentement écrit préalable de la victime.

#### 6. Engagement du promoteur

Qair s'engage à :

- Sensibiliser le personnel du projet et les entreprises sous-traitantes à la prévention des VBG ;
- Intégrer des clauses contractuelles de tolérance zéro envers le harcèlement ou les abus ;
- Former l'ACL et les équipes sur les principes de confidentialité, d'écoute et d'orientation ;
- Mettre en place des canaux sûrs et accessibles pour les survivantes ;
- Collaborer activement avec les prestataires locaux pour l'accompagnement des victimes.

#### 6.8 Mécanisme Indépendant de Responsabilité face aux Projets de la BERD

Tous les projets financés par la BERD doivent être structurés de manière à répondre aux exigences de la [politique environnementale et sociale de la BERD](#) (2024), qui comprend dix exigences environnementales et sociales (EES) dans des domaines clés de la durabilité environnementale et

sociale auxquelles les projets doivent satisfaire, notamment l'EES 10 relative à l'engagement des parties prenantes. En outre, [le mécanisme indépendant de responsabilité face aux projets](#) (IPAM) de la BERD, en tant qu'outil indépendant de dernier recours, vise à faciliter la résolution des problèmes sociaux, environnementaux et de divulgation publique soulevés par les personnes touchées par les projets et les organisations de la société civile au sujet des projets financés par la BERD parmi les parties prenantes du projet, ou à déterminer si la Banque s'est conformée à sa politique environnementale et sociale et aux dispositions spécifiques au projet de sa [politique d'accès à l'information](#) ; et, le cas échéant, de remédier à tout manquement à ces politiques, tout en prévenant tout manquement futur de la part de la Banque.

## 6.9 Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI

Tous les projets financés par la Banque Européenne d'Investissement (BEI) doivent se conformer aux exigences de la Norme Environnementale et Sociale n°2 (ESS2) de la BEI relative à l'implication des parties prenantes. Conformément au paragraphe 33 (e) de cette norme, la BEI exige que les processus de consultation incluent des mesures spécifiques pour permettre aux personnes affectées, notamment les groupes vulnérables, marginalisés ou discriminés, de participer pleinement et efficacement aux processus d'engagement.

En complément du mécanisme de gestion des plaintes du projet, la BEI met à disposition un Mécanisme de traitement des plaintes (Complaints Mechanism), qui constitue un outil de responsabilité envers le public.

Ce mécanisme permet à toute personne ou communauté ayant des préoccupations concernant un projet, une politique ou une activité du Groupe BEI d'exercer son droit de déposer une plainte directement auprès de la Banque.

Le Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI :

- Reçoit et examine les plaintes relatives aux projets financés par la BEI, notamment celles portant sur la dégradation de l'environnement, les menaces pour la santé et la sécurité des populations locales ou les réinstallations involontaires ;
- Vérifie la conformité des activités du Groupe BEI à ses propres politiques et procédures internes ;
- Propose des mesures correctives ou facilite une médiation lorsque cela est approprié ;
- Coordonne les plaintes reçues par le Médiateur européen concernant les activités du Groupe BEI ;
- Mène des actions d'information et de sensibilisation auprès des citoyens afin d'améliorer la transparence et la bonne gouvernance.

Ce mécanisme offre un recours indépendant et non judiciaire qui vise à prévenir ou résoudre les litiges entre les plaignants et le Groupe BEI, tout en renforçant la conformité et l'efficacité des activités financées.

Les plaintes peuvent être soumises directement via le site officiel de la BEI à l'adresse suivante : <https://www.eib.org/fr/about/accountability/complaints/what-we-do/index.htm>

## 7 Suivi, rapport et mise à jour

Le suivi de la mise en œuvre du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) est essentiel pour garantir l'efficacité des actions menées, ajuster les approches si nécessaire et rendre compte aux parties prenantes et aux bailleurs de l'avancement du processus participatif.

### 7.1 Indicateurs de performance de l'engagement

Un ensemble d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs permettra d'évaluer la performance du PEPP, notamment :

- Nombre de réunions de consultation organisées (par phase et par type de public) ;
- Nombre de participants, avec ventilation par sexe, âge, statut de vulnérabilité ;
- Nombre de supports d'information produits et diffusés (affiches, notes, publications web) ;
- Taux de satisfaction des parties prenantes (via retours ou enquêtes simples) ;
- Nombre de commentaires et de plaintes reçus, taux de traitement et de clôture ;
- Délai moyen de réponse aux commentaires ou plaintes ;
- Taux de participation des groupes vulnérables aux consultations.

Ces indicateurs seront suivis de manière continue par l'équipe Environnement et Social du projet.

*Tableau 7 Indicateurs de performance de l'engagement des parties prenantes*

Indicateur	Description	Fréquence de suivi	Responsable
Nombre total de réunions de consultation	Réunions tenues avec les parties prenantes (communautaires, institutionnelles, ciblées)	Trimestrielle	Point focal E&S Qair
Taux de participation des groupes vulnérables	Proportion de femmes, jeunes, éleveurs, personnes en situation de handicap, etc. dans les consultations	Trimestrielle	Point focal E&S Qair
Nombre de supports d'information diffusés	Affiches, spots radio, notes publiques, publications web	Trimestrielle	Point focal E&S Qair
Nombre de séances d'information/sensibilisation réalisées sur les restrictions d'usage	Registre de sensibilisation / PV / listes de présence	Trimestrielle pendant la construction	Point focal E&S Qair

Nombre de plaintes reçues liées à l'accès ou à l'usage des terres	Registre MGP	Trimestrielle	Point focal MGP
Pourcentage de participants déclarant comprendre les restrictions d'usage des terrains	Enquête de satisfaction / entretien semi-direct	Annuelle	Point focal E&S Qair
Taux de satisfaction des participants	Évalué via mini-questionnaires ou feedback oral en fin de réunion	Semestrielle	Point focal E&S Qair
Nombre total de commentaires reçus	Tous canaux confondus (formulaires, email, téléphone, réunions)	Trimestrielle	Point focal E&S Qair
Taux de traitement des commentaires	Proportion de commentaires ayant reçu une réponse ou une action	Trimestrielle	Point focal E&S Qair
Délai moyen de réponse	Temps moyen (en jours) entre réception et réponse au commentaire	Trimestrielle	Point focal E&S Qair
Nombre de plaintes sensibles (ex. VBG/SEAH) identifiées et traitées	Plaintes liées au genre ou à des situations à risque, traitées avec confidentialité	Trimestrielle	Point focal E&S Qair
Nombre de mises à jour du PEPP réalisées	Mise à jour du document selon l'évolution du projet ou du contexte local	À chaque évolution majeure	Point focal E&S Qair

## 7.2 Rapports périodiques

Des rapports de suivi de l'engagement des parties prenantes seront élaborés à fréquence régulière, en fonction des phases du projet :

- **Fréquence** : tous les six mois durant la phase de construction, puis une fois par an en phase d'exploitation ;
- **Format** : court rapport synthétique (5 à 10 pages) accompagné de tableaux de suivi, d'extraits de registres de consultations ou de plaintes, et de recommandations ;
- **Diffusion** : les rapports seront transmis aux bailleurs (BERD, BEI, SFI), aux autorités locales (gouvernorat, délégation, municipalité), et mis à disposition du public (version simplifiée) via les lieux publics (mairies, centres communautaires) et en ligne.

## 7.3 Mise à jour du PEPP

Le PEPP est un document évolutif. Il sera mis à jour :

- 
- À chaque étape clé du projet (début des travaux, changement majeur dans le périmètre ou les parties concernées, phase d'exploitation) ;
  - Suite à des recommandations spécifiques formulées par les bailleurs ou les autorités locales ;
  - En fonction des retours du terrain ou de l'émergence de nouveaux groupes ou enjeux.

Les mises à jour seront assurées par Qair et validées par les institutions compétentes. Une version mise à jour sera systématiquement diffusée aux parties concernées.

## 8 Organisation et responsabilités

La mise en œuvre efficace du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) repose sur une répartition claire des rôles et des responsabilités entre les différentes parties impliquées dans le projet. Une structure de gouvernance a été définie pour assurer la coordination, le suivi et l'adaptation continue du processus d'engagement.

### 8.1 Structure de gouvernance du PEPP

Le PEPP est piloté par Qair Tunisia, à travers son expert environnemental et social (E&S), avec l'appui du consultant environnemental/social et d'un expert en communication pour les aspects techniques et participatifs. Les autorités locales (gouvernorat, délégation, municipalité) participent activement à la mise en œuvre sur le terrain, en tant que relais institutionnels et facilitateurs du dialogue communautaire.

### 8.2 Répartition des responsabilités

Acteur	Responsabilités clés dans le cadre du PEPP
<b>Qair Tunisia (promoteur)/Expert E&amp;S Qair</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pilotage général de la mise en œuvre du PEPP</li> <li>- Mobilisation des ressources nécessaires</li> <li>- Coordination avec les parties prenantes nationales et internationales</li> <li>- Animation du mécanisme de gestion des plaintes</li> <li>- Supervision de la communication et de la transparence</li> </ul>
<b>Expert E&amp;S Qair /Consultant environnemental/social) / Expert communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appui technique à la mise en œuvre du PEPP</li> <li>- Organisation et animation des consultations communautaires</li> <li>- Production des supports de communication adaptés</li> <li>- Suivi des indicateurs de performance du PEPP</li> <li>- Reporting régulier aux bailleurs et au promoteur</li> </ul>
<b>Autorités locales (gouvernorat, délégation, municipalité)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appui logistique aux activités de terrain</li> <li>- Participation aux réunions institutionnelles</li> <li>- Facilitation des échanges avec les communautés locales</li> <li>- Transmission des retours ou commentaires reçus localement</li> <li>- Soutien à la diffusion des informations dans les zones concernées</li> </ul>

## 9 Budget indicatif

Rubrique	Activité	Responsable	Délai / Périodicité	Quantité	Unité	Coût unitaire estimatif (USD)	Coût total estimatif (TND)
<b>Renforcement des capacités</b>	Formations ciblées pour l'équipe E&S Qair et les acteurs locaux sur la mise en œuvre du PEPP et du MGP	Équipe E&S Qair / Consultant	Après validation du PEPP	1	Session	5 000 USD	<b>15 500 TND</b>
<b>Développement des supports de communication</b>	Élaboration du plan et des outils de communication (charte visuelle, affiches, formats audio/visuels)	Consultant communication	Tout au long du projet	1	Étude	15 000 USD	<b>46 500 TND</b>
<b>Publicité locale (radio/journal)</b>	Diffusion d'annonces en dialecte local sur Radio Gafsa et presse régionale	Consultant communication / Qair	1 an	1	Forfait	4 000 USD	<b>12 400 TND</b>
<b>Diffusion des supports</b>	Impression et diffusion physique + digitale des supports du PEPP et du MGP	Consultant communication	Tout au long du projet	1	Forfait	3 000 USD	<b>9 300 TND</b>
<b>Suivi-évaluation du PEPP</b>	Rédaction et diffusion de rapports de suivi PEPP (PDF)	Consultant E&S Qair	Deux cycles annuels	2	Étude	5 000 USD	<b>31 000 TND</b>
<b>Mise en œuvre du MGP</b>	Mise en place du Mécanisme de Gestion des Plaintes (boîtes, formulaires, numéros, personnel)	Équipe Qair / Consultant PEPP	Phase pré-construction	1	Forfait	10 000 USD	<b>31 000 TND</b>
Total estimatif						42 000 USD	<b>145 700 TND</b>

**Annexes****Annexe 1 : PV des réunions, fiches de présence et photos prises****PV de réunion Délégation Qsar**

<b>Date de la réunion : 17/04/2025</b> <b>Heure de la réunion : 9h15</b>	<b>Lieu : Délégation el Ksar - Gafsa</b>
<b>Liste des participants</b>	
<b>Organisme</b>	<b>Organisme</b>
UTAP	ASF Consulting
Municipalité El Ksar	
Conseil Régional	
Délégué El Ksar	
Omda El Ksar	
<b>(Ordre du jour)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil officiel par Monsieur le Gouverneur</li> <li>• Présentation du bureau ASF et de son rôle</li> <li>• Explication des études d'impact environnemental et social (EIES) et du CPR</li> <li>• Présentation de l'équipe</li> <li>• Discussion sur les impacts potentiels du projet</li> <li>• Organisation de la visite de terrain</li> <li>• Échanges avec les parties prenantes</li> </ul>	
<b>(Points discutés)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monsieur le Gouverneur a souhaité la bienvenue à l'équipe et a invité à démarrer la réunion.</li> <li>• La dirigeante de ASF a présenté le bureau , en expliquant :</li> <li>• Le rôle de celui-ci dans le cadre du projet,</li> <li>• Ce qu'est une étude d'impact environnemental et social (EIES),</li> <li>• La définition du CPR,</li> <li>• Les impacts potentiels du projet et l'importance de la visite de terrain pour mieux les évaluer.</li> <li>• L'équipe ASF a été brièvement présentée.</li> <li>• La dirigeante de ASF a proposé d'aller directement sur le terrain pour une meilleure compréhension.</li> <li>• Le délégué local a pris la parole pour exprimer que ce projet est « ami de l'environnement », et a invité les personnes présentes à se présenter à leur tour.</li> <li>• ASF a également précisé que les résultats des études seront partagés avec les autorités locales, dans une logique de travail collaboratif.</li> <li>• L'expert environnemental de ASF est intervenu avec une explication simple et claire des risques environnementaux potentiels associés au projet.</li> </ul>	
<b>(Actions à suivre)</b>	

- Réalisation de la visite de terrain pour observer directement les caractéristiques du site.
- Maintenir une communication continue avec les parties prenantes locales.

**PV de réunion au Gouvernorat de Gafsa**

<b>Date et heure de la réunion : le 17/04/2025 à 15h</b>	<b>Lieu : Gouvernorat de Gafsa</b>
<b>Liste des participants</b>	
<b>Organisme</b>	<b>Organisme</b>
Chef du projet, ASF consulting	Secrétaire Générale du gouvernorat de Gafsa
Santé publique	Groupe Chimique
Office régional de Développement	Municipalité el ksar
INP Gafsa	Association IRADA el Ksar
CRDA Arrondissement Sol	Membre de conseil régional
Domaine d'état	Omda el Ksar
Président de l'union des agriculteurs el Ksar	Spécialiste Social, ASF Consulting
Spécialiste E&S, ASF Consulting	Ingénieur Energie renouvelable, ASF Consulting
SIG	Expert environnemental, ASF Consulting
Délégué el Ksar	Délégué el Mdhila
ANDE	Santé publique
<b>Ordre du jour</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation générale du projet de centrale photovoltaïque à Gafsa.</li> <li>• Contexte et objectifs du projet dans le cadre du Plan Solaire Tunisien.</li> <li>• Présentation de la localisation du site et de ses principales caractéristiques techniques.</li> <li>• Intervention d'ASF Consulting, bureau d'études en charge de l'évaluation environnementale et sociale, pour présenter la démarche EIES et expliquer le processus de consultation.</li> <li>• Consultation et recueil des avis, remarques et attentes des parties prenantes présentes.</li> <li>• Réponses aux questions et préoccupations soulevées lors de la séance.</li> <li>• Collecte des coordonnées des parties prenantes pour assurer le suivi et la communication.</li> </ul>	
<b>Points discutés</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouverture de la séance par Secrétaire Générale du gouvernorat de Gafsa</li> <li>• Présentation du projet de centrale photovoltaïque à Aguela (délégation de Ksar, gouvernorat de Gafsa), ses objectifs, composantes, phases et superficie totale par la dirigeante de ASF</li> <li>• Identification des localités concernées par le projet et précision de leur proximité par rapport au site.</li> <li>• Discussion sur la situation foncière : Trois parcelles du projet sont déjà autorisées, la quatrième parcelle est encore</li> </ul>	

en cours de traitement administratif → nécessité de vérifier son statut ou obtenir l'autorisation formelle.

- Préoccupations liées aux oueds proches du site (Oued Bayache, Oued El Melah) : Nécessité de mettre à jour l'étude hydrologique et de risque d'inondation pour s'assurer que le site n'est pas exposé à des aléas (ruissellement, crue, érosion...).
- Discussion sur le patrimoine archéologique : Besoin de vérifier auprès de l'Institut National du Patrimoine (INP) que le site ne contient aucun élément archéologique sensible pouvant bloquer ou affecter le projet.
- Impact cumulatif avec le Groupe Chimique Tunisien (GCT) : Le GCT a évoqué des études d'impact et de pollution en cours à proximité, proposition de tirer profit de ces études pour identifier d'éventuels risques cumulés ou pollutions croisées liés à la proximité des sites industriels.
- Santé et sécurité : Question posée sur la présence ou absence d'infrastructures sanitaires proches du site pour les ouvriers pendant la phase de construction.
- Alternative technique à considérer : Nécessité de prendre en compte le tracé de la ligne de transmission électrique dans l'étude alternative du projet, vérification des routes d'accès et de leur statut, notamment la piste longeant le domaine du chemin de fer : Coordination avec la STEG :
- Besoin de confirmer le tracé et les spécificités techniques des lignes électriques existantes ou projetées avec la STEG pour éviter toute interférence.
- Analyse socio-économique locale : Importance de collecter des statistiques sociales et économiques (chômage, accès aux services, pauvreté, etc.) afin de prioriser les actions de RSE adaptées aux besoins des communautés locales.

***Actions à suivre***

- Engager un échange direct avec les organismes concernés pour recueillir les informations relatives aux exigences spécifiques des parties prenantes et aux besoins du projet.
- Organiser des réunions ciblées avec les différentes parties prenantes (administrations, institutions, acteurs locaux) afin de renforcer la compréhension du contexte.

## PV de réunion avec SNCFT Gafsa

Date de la réunion : 18/04/2025 Heure de la réunion : 9h30	Lieu : SNCFT Gafsa
<b>Liste des participants</b>	
<b>Organisme</b>	
SNCFT Gafsa	
Chef du projet ASF Consulting	
Spécialiste social ASF Consulting	
<b>(Ordre du jour)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontre avec l'ingénieur en génie civil de l'arrondissement SNCFT de Gafsa.</li> <li>• Discussion sur le projet QAIR et l'occupation temporaire du domaine ferroviaire.</li> <li>• Echange de documents techniques et administratifs relatifs au projet.</li> <li>• Clarification sur les suites à donner concernant la documentation de la visite de 2023.</li> </ul>	
<b>(Points discutés)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ingénieur en génie civil de l'arrondissement de Gafsa nous a expliqué que le projet QAIR a approché la SNCFT en 2023 pour obtenir une occupation temporaire du domaine ferroviaire.</li> <li>• La SNCFT avait proposé une occupation temporaire, mais les frais demandés ont été jugés très élevés par QAIR.</li> <li>• L'ingénieur nous a communiqué des chiffres précis concernant cette proposition.</li> <li>• Plusieurs documents nous ont été transmis : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La loi n°74 relative aux chemins de fer,</li> <li>○ Les pierres kilométriques ou points kilométriques de la ligne 14,</li> <li>○ Un fichier KMZ représentant la zone DPCF pour la servitude ferroviaire.</li> </ul> </li> <li>• Nous avons convenu de récupérer également le document de la visite réalisée en 2023 par QAIR.</li> </ul>	
<b>(Actions à suivre)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Récupérer auprès de QAIR le document officiel de la visite de 2023.</li> <li>• Étudier les documents remis (loi 74, pierres kilométriques, fichier KMZ) pour mieux comprendre les contraintes liées au projet.</li> </ul>	

**PV de réunion avec la Direction Régionale des Domaines de l'Etat**

<b>Date de la réunion : 18 – 04 – 2025</b>	<b>Lieu : Direction Regionale Du Domaine de l'Etat</b>
<b>Heure de la réunion : 11.30</b>	
<b>Liste des participants</b>	
<b>Organisme</b>	
Direction Régionale du domaine de l'Etat	
Topographe - Direction Régionale du domaine de l'Etat	
Chef du projet ASF Consulting	
Spécialiste social ASF Consulting	
SIG ASF Consulting	
<b>(Ordre du jour)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visite au bureau du Domaine de l'État à Gafsa.</li> <li>• Discussion sur les parcelles de terrain concernées par le projet QAIR.</li> <li>• Échange d'informations sur la situation foncière et remise de documents.</li> </ul>	
<b>(Points discutés)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le service du Domaine de l'État a présenté l'état foncier des terrains traversés par le projet.</li> <li>• Il a été précisé que plusieurs parcelles concernées relèvent de terres collectives appartenant à différents groupes tribaux « aarch ».</li> <li>• Certains terrains font l'objet de conflits entre différents groupes tribaux, ce qui pourrait compliquer la régularisation foncière.</li> <li>• Il a été signalé que la future ligne électrique doit passer au-dessus de certaines de ces terres collectives.</li> <li>• Une partie du tracé traverse des terres spécifiques appartenant à un Arch, nécessitant une attention particulière.</li> <li>• Afin d'appuyer ces informations, le service du Domaine de l'État a communiqué les documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un fichier KMZ localisant les parcelles concernées,</li> <li>○ Une carte topographique de la zone,</li> <li>○ Une photo d'un plan parcellaire détaillé.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>(Actions à suivre)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser le fichier KMZ, la carte topographique et le plan parcellaire pour identifier précisément les parcelles concernées et les potentielles zones de conflit.</li> <li>• Vérifier le statut juridique des terres traversées, notamment les terres collectives et celles d'un Arch</li> <li>• Préparer une cartographie détaillée intégrant les données foncières pour faciliter les démarches de régularisation et de concertation.</li> </ul>	



## PV de réunion CRDA CES

<b>Date et heure de la réunion : le 18/04/2025 à 10h</b>		<b>Lieu : Conservation des eaux et des sols</b>	
<b>Liste des participants</b>			
<b>Organisme</b>		<b>Organisme</b>	
Membre du conseil régional de Gafsa		Spécialiste E&S, ASF Consulting	
Technicienne Principale région Ksar-Mdhila		Expert environnemental, ASF Consulting	
Technicien CES Gafsa		Ingénieur Energie renouvelable, ASF Consulting	
Chef arrondissement CES			
<b>Ordre du jour</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation générale du projet de centrale photovoltaïque à Gafsa.</li> <li>• Présentation de la localisation du site et de ses principales caractéristiques techniques.</li> <li>• Intervention d'ASF Consulting, bureau d'études en charge de l'évaluation environnementale et sociale, pour présenter la démarche EIES et expliquer le processus de consultation.</li> <li>• Consultation et recueil des avis, remarques et attentes de l'arrondissement CES</li> <li>• Réponses aux questions et préoccupations soulevées lors de la séance</li> <li>• Collecte des données</li> </ul>			
<b>Points discutés</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouverture de la séance parle chef d'arrondissement CES.</li> <li>• Présentation détaillée du projet solaire porté par Qair, du cadre de financement assuré par la BERD et de la mission d'ASF Consulting dans la réalisation de l'EIES</li> <li>• Questions posées par la direction sur la méthode d'exploitation de la centrale, la politique d'investissement de la BERD et le nombre de postes d'emploi créés, notamment pendant la phase d'aménagement.</li> <li>• Un responsable a précisé qu'il s'agit du premier projet de ce type dans la région de Gafsa, ce qui le rend particulièrement innovant.</li> <li>• Une explication des emplois générés durant la phase d'aménagement a été donnée (main-d'œuvre locale, sous-traitance, etc.).</li> <li>• Confirmation obtenue que l'ONAS ne rejette pas dans l'Oued El Melah, ce qui élimine un risque de pollution indirecte du site.</li> <li>• Le président de la direction et la technicienne principale étant récemment nommés, ils ne disposent pas encore de toutes les données historiques sur la zone.</li> <li>• Il n'existe aucune étude ou ouvrage enregistré dans cette direction concernant la protection contre les risques d'inondation de l'Oued Bayache.</li> <li>• La pratique de limitation de l'érosion par des gabions a été appliquée dans les années suivant l'inondation de 1990 à Gafsa, mais aucun ouvrage actif n'est conservé dans les archives.</li> <li>• Selon leurs connaissances actuelles, la zone du projet n'est pas considérée comme à risque d'inondation.</li> <li>• Le bassin versant de l'Oued Bayache se situe en territoire algérien, ce qui complique la gestion locale directe.</li> <li>• Mention de la présence de cartes au bureau du chef d'arrondissement, illustrant les zones de fixation de dunes pour lutter contre l'ensablement.</li> </ul>			



## PV de réunion CRDA Arrondissement Sols

Date et heure de la réunion : le 17/04/2025 à 15h		Lieu : CRDA-Arrondissement Sol	
<b>Liste des participants</b>			
<b>Organisme</b>		<b>Organisme</b>	
Expert Environnemental, ASF consulting		Ingénieur en énergie renouvelable	
Spécialiste E&S		CRDA-Arrondissement Sol	
Membre du conseil régional			
<b>Ordre du jour</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation générale du projet de centrale photovoltaïque à Gafsa.</li> <li>• Présentation de la localisation du site et de ses principales caractéristiques techniques.</li> <li>• Intervention d'ASF Consulting, bureau d'études en charge de l'évaluation environnementale et sociale, pour présenter la démarche EIES et expliquer le processus de consultation.</li> <li>• Consultation et recueil des avis, remarques et attentes du chef de l'arrondissement CES</li> <li>• Réponses aux questions et préoccupations soulevées lors de la séance.</li> </ul>			
<b>Points discutés</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le directeur de l'arrondissement Sol, a ouvert la séance.</li> <li>• Description du projet et du contexte d'intervention d'ASF Consulting</li> <li>• Le directeur n'était pas informé concernant la demande d'autorisation de la 4ème parcelle.</li> <li>• Lecture du document d'autorisation initial portant sur une puissance de 100 MW (pour les trois premières parcelles).</li> <li>• Discussion sur la vocation agricole du terrain et les zones d'interdiction pouvant freiner l'autorisation.</li> <li>• Le statut de zone de sauvegarde est toujours en cours de révision.</li> <li>• La carte présentée lors de la réunion avec la direction des forêts n'est pas validée.</li> <li>• La carte de référence officielle est celle de 1988, et une demande a été adressée à Qair pour sa transmission.</li> <li>• La vocation agricole de la 4ème parcelle a été confirmée.</li> <li>• Des réserves ont été émises concernant les risques d'inondation et la proximité de la DPH à analyser pour l'autorisation.</li> <li>• La vocation agricole du terrain doit être maintenue malgré l'implantation du projet.</li> <li>• Pas d'objection de la direction sur la trajectoire de la ligne haute tension (HT) traversant des terrains collectifs à vocation agricole.</li> <li>• La ligne HT est soumise aux mêmes procédures et exigences que les parcelles (fichiers fonciers, autorisations, etc.).</li> <li>• Il a été noté que les demandes effectuées par Qair ne couvrent que les trois premières parcelles, la 4ème et la ligne HT sont à compléter.</li> <li>• Si le projet entraîne un risque d'érosion, des mesures correctives devront être prises.</li> <li>• La direction des forêts est compétente en matière de ganivelles (clôtures en bois) et de mesures anti-ensablement, visibles sur les cartes présentes au siège de la CES.</li> </ul>			
<b>Actions à suivre</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une carte agricole à développer conjointement avec un périmètre à partir du site du projet bien défini</li> <li>• le chef de l'arrondissement sera notre point focal</li> <li>• Un mail sera envoyé de la part de l'équipe d'expert de ASF Consulting spécifiant les demandes spécifiques au chef d'arrondissement</li> <li>• Un éclaircissement par rapport au statut de l'autorisation pour la 4eme parcelle sera fourni à l'arrondissement</li> </ul>			

## PV de réunion CRDA (Direction régionale des Forêts)

<b>Date et heure de la réunion : le 17/04/2025 à 15h</b>		<b>Lieu : Direction des forêts</b>	
<b>Liste des participants</b>			
<b>Organisme</b>		<b>Organisme</b>	
Expert Environnemental, ASF consulting		Ingénieur en énergie renouvelable	
Spécialiste E&S		Chef direction des forêts	
Membre du conseil régional			
<b>Ordre du jour</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation générale du projet de centrale photovoltaïque à Gafsa.</li> <li>• Présentation de la localisation du site et de ses principales caractéristiques techniques.</li> <li>• Intervention d'ASF Consulting, bureau d'études en charge de l'évaluation environnementale et sociale, pour présenter la démarche EIES et expliquer le processus de consultation.</li> <li>• Consultation et recueil des avis, remarques et attentes du chef de la direction régionale des forêts</li> <li>• Réponses aux questions et préoccupations soulevées lors de la séance.</li> </ul>			
<b>Points discutés</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le chef de la direction régionale des forêts (Gafsa) a ouvert la séance</li> <li>• Description du projet, du contexte et de la mission d'ASF Consulting en tant que bureau d'études environnementales et sociales p.</li> <li>• Brève discussion sur la végétation présente sur le site du projet</li> <li>• La direction a indiqué n'avoir aucune objection ou réserve par rapport à l'emplacement du projet.</li> </ul>			

## PV de réunion avec l'INP Gafsa

<b>Date de la réunion : 18 – 04 – 2025</b> <b>Heure de la réunion : 15h</b>	<b>Lieu : INP – Gafsa</b>
<b>Liste des participants</b>	
<b>Organisme</b>	
INP	
Spécialiste social ASF Consulting	
Spécialiste E&S ASF Consulting	
SIG ASF Consulting	
<b>(Ordre du jour)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visite à l'Institut National du Patrimoine (INP) – antenne de Gafsa.</li> <li>• Vérification de la présence éventuelle de monuments historiques sur le site du projet et sous le tracé de la ligne électrique.</li> <li>• Discussion sur l'accès aux données patrimoniales.</li> </ul>	
<b>(Points discutés)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un échange a eu lieu avec le responsable de la conservation du patrimoine à l'INP de Gafsa afin d'obtenir des informations sur la présence éventuelle de monuments ou de sites protégés dans la zone concernée par le projet.</li> <li>• Le responsable a précisé que, en raison des procédures internes et de la politique de confidentialité des données, il n'était pas en mesure de partager directement les informations requises.</li> <li>• Il a été indiqué qu'une demande officielle devait être déposée pour pouvoir accéder aux données relatives aux monuments et sites patrimoniaux.</li> <li>• Suite à ces contraintes, il a été décidé d'acquérir directement auprès de l'INP central à Tunis les notices des monuments de Gafsa, afin d'accélérer l'obtention des informations nécessaires.</li> </ul>	
<b>(Actions à suivre)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se procurer les notices des monuments de Gafsa auprès de l'INP à Tunis.</li> <li>• Analyser les notices afin de vérifier l'absence de contraintes patrimoniales majeures sur le tracé du projet.</li> </ul>	

**PV de la réunion de restitution**

<b>Date et heure de la réunion : le 20/11/2025 à 15h</b>	<b>Lieu : Gouvernorat de Gafsa</b>
<b>Liste des participants</b>	
<b>Organisme</b>	<b>Organisme</b>
Secrétaire Générale du gouvernorat de Gafsa	Chef du projet ASF consulting
Santé publique	Groupe Chimique
Délégué el Ksar	Direction régionale santé Gafsa
Délégué el Mdhila	Ministère de l'Agriculture
Office régional de Développement	Municipalité el ksar
INP Gafsa	Association IRADA el Ksar
CRDA Arrondissement Sol	Membre de conseil régional
Domaine d'état	Omda el Ksar
Président de l'union des agriculteurs el Ksar	Association Irada
Spécialiste E&S, ASF Consulting	Ingénieur Energie renouvelable, ASF Consulting
Direction régionale des affaires sociales	Expert environnemental, ASF Consulting
Secrétaire general municipalité Mdhilla	SNCFT Gafsa
ANPE Gafsa	Santé publique
Directeur de l'école primaire d'El Waha	Chef de poste STEG
Conseil régional	STEG Gafsa
Union des Agriculteurs	ONAS Gafsa
Municipalité El Ksar	Domaine de l'Etat
<b>Ordre du jour</b>	
Réunion de consultation publique des parties prenantes <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rappel sommaire du projet</li> <li>- Atelier de restitution du projet, et présentation des principaux résultats de l'étude environnementale et sociale menée par l'équipe d'ASF Consulting.</li> <li>- Discussion autour des engagements de chaque partie prenante</li> </ul>	
<b>Points discutés</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mot d'ouverture du Secrétaire Général du Gouvernorat de Gafsa.</li> <li>• Annonce par Qair : démarrage des travaux prévu T1 2026, au plus tard mars 2026.</li> <li>• Présentation assurée par ASF Consulting : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rappel du projet et éléments techniques</li> <li>○ Présentation de l'ordre du jour</li> <li>○ Objectif de la réunion de restitution</li> <li>○ Résultats principaux, enjeux environnementaux et sociaux</li> <li>○ Impacts et mesures</li> <li>○ Main-d'œuvre, logistique</li> </ul> </li> </ul>	

- Engagement des parties prenantes
- Intervention du Délégué d'El Ksar :
- Confirme une certaine familiarité avec Qair (sorties terrain communes).
- Questions sur :
  - Transport des ouvriers : Qair précise que ce seront les entreprises de chantier, pas Qair.
  - Piste d'accès : elle existe déjà ; Qair prévoit uniquement une amélioration.
  - Demande de bitumage de la piste.
- Questions relatives à la SNCFT (Société Nationale des Chemins de Fer Tunisiens) :
- Autorisation en cours via le ministère.
- Désaccord sur le montant demandé pour le droit de passage :
  - SNCFT réclame ~200 000 DT/an.
  - Qair juge ce montant excessif car le projet sert l'intérêt général.
  - Représentant SNCFT mentionne que ce montant provient de l'évaluation des Services du Domaine de l'État et qu'une révision à la baisse pourrait être perçue comme du « fessed » (corruption).
- Clôture du site : Qair confirme que la centrale sera entièrement clôturée avec barbelés.
- Calendrier : rappel des étapes restantes (accord de financement, permis de bâtir déposé, passage par le Conseil Supérieur de l'Administration...).
- Proposition d'un itinéraire parallèle à la ligne STEG existante → Qair explique que ce n'est pas possible en raison d'un litige foncier entre deux clans dans cette zone.
- Interventions institutionnelles :
- Délégué de Mdhilla : l'État facilitera les procédures, aucun acteur ne pourra bloquer si la volonté de l'État est claire.
- Délégué d'El Ksar : rappelle les frais municipaux obligatoires, indépendamment des garanties ministérielles.
- CRDA : questions sur la source d'eau et l'aménagement paysager (plantation – "tachjîr") → Qair confirme que ces éléments figurent dans le dossier du permis de bâtir.
- Discussion sur la loi « El Mounâwla » (loi encadrant la sous-traitance) :
  - Qair clarifie que cette loi concerne surtout les sous-traitants et leurs travailleurs, pas Qair directement.
  - Il garantit que tous les travailleurs seront déclarés.
- Directeur de l'École Primaire d'El Waha :
  - Confirme une acceptation générale du projet.
  - Propose de raccorder l'école à la centrale solaire.
- Qair rappelle que les projets prévoient un budget communautaire (RSE)
  - rénovations,
  - micro-projets,
  - soutien aux écoles,
  - autres actions locales.
- Proposition d'alimenter l'éclairage public via la centrale.
- Les bureaux d'emploi se chargeront du recrutement pour la phase de construction.
- Qair rappelle l'urgence énergétique nationale : 63 % de déficit + coupures électriques, appel à éviter tout retard.
- Fin de réunion :
- Demande d'un plan d'action et d'un programme d'activités RSE à Qair.
- Mot de clôture par le Secrétaire Général du Gouvernorat de Gafsa.

#### **Actions à suivre**

- Être à la disposition du projet de toutes les parties prenantes concernées pour élucider les problèmes et accélérer les procédures
- Engager les procédures le plus tôt que possible pour éviter les retard



**Annexe 2 : Fiche de dépôt de plainte**

Date :

.....

Etabli par :

.....

N° de plainte :

.....

Plaignant :

.....

Adresse de résidence :

.....

N° de téléphone :

.....

Motif de la plainte (description détaillée) :

.....

Lieu concerné par la plainte :

.....

Classement de la plainte (cocher la case applicable)

Réclamation

Oublis dans l'inventaire

L'évaluation qui a été faite ne me satisfait pas

Je n'ai pas été compensé comme cela était prévu

Erreur d'inventaire

Les travaux ont causé des dégâts à mes cultures

Observation

Suggestion/ requête

La plainte a-t-elle déjà fait l'objet d'une réclamation sur le site de SS ou par une autre voie ?

Oui  Non

La plainte a-t-elle déjà été communiquée à la justice ?

Oui  Non

Suivi de la plainte (noter les étapes du traitement)

.....

.....

Signature du plaignant :

Date de signature :

Signature de XXXX ayant reçu la plainte :

Date de signature :

**Annexe 3 : Fiche de clôture de plainte**

N° de plainte : .....

Date de dépôt de la plainte : .....

Etabli par : .....

Plaignant : .....

Adresse de résidence : .....

N° de téléphone : .....

Motif de la plainte (description détaillée) : .....

Lieu concerné par la plainte : .....

Réponse apportée : .....

Cette réponse :

.....

- Me satisfait pleinement. Dans ce cas, la plainte est fermée le DATE à LIEU
- Je ne suis pas satisfait de la situation. Par conséquent, je souhaite recourir à la justice ou aux autorités compétentes."

Signature de XXXX :

Date de signature :

Signature du plaignant :

Date de signature :

**Annexe 4 : Fiche d'enregistrement des plaintes liées aux VBG****1. Informations Générales**

Numéro d'enregistrement de la plainte : [À remplir par le gestionnaire]

Date de réception : [JJ/MM/AAAA]

Canal de réception :

- Téléphone
- Courriel
- Boîte de dépôt
- Réunion communautaire
- Autre : \_\_\_\_\_

**2. Informations sur le Plaignant (Facultatif pour l'anonymat)**

Nom et prénom : [Si le plaignant choisit de s'identifier]

Sexe :  Homme  Femme  Autre : \_\_\_\_\_

Contact (Téléphone/Email) : [Facultatif]

Âge (approx.) : \_\_\_\_\_ ans

Statut :

- Partie affectée directe
- Témoin
- Représentant communautaire
- Autre : \_\_\_\_\_

**3. Nature de la Plainte**

Type d'incident lié aux VBG (cochez toutes les options pertinentes) :

- Harcèlement verbal
- Harcèlement physique
- Harcèlement sexuel
- Exploitation ou abus sexuels
- Mariage précoce/forcé
- Autre : \_\_\_\_\_

Lieu de l'incident : \_\_\_\_\_

Date estimée de l'incident : [JJ/MM/AAAA ou approximative]

**4. Description de la Plainte**

Résumé des faits :

[Expliquez brièvement la situation telle que décrite par le plaignant.]

Identité de la personne supposée responsable (si connue et souhaité par le plaignant) :

[Nom ou rôle/position de la personne concernée, si applicable.]

**5. Niveau de Confidentialité (à confirmer avec le plaignant)**

- Entièrement confidentiel (pas de divulgation d'informations identifiables).
- Partiellement confidentiel (certaines informations peuvent être partagées pour enquête).
- Non confidentiel (toutes les informations peuvent être partagées).

**6. Action Immédiate**

Action entreprise lors de la réception de la plainte :

- Enregistrement dans le système.

- Transmission au mécanisme de gestion des plaintes.
- Orientation vers un service d'assistance (psychologique/juridique).
- Autre : \_\_\_\_\_

7. Suivi et Résolution

Responsable du suivi : [Nom/Position]

Mesures prévues pour la résolution :

[Inclure les étapes proposées, ex. enquête, médiation, assistance au plaignant, etc.]

Statut actuel de la plainte :

- En cours de traitement
  - Résolue
  - Transférée à un mécanisme indépendant
  - Autre : \_\_\_\_\_
- Date de clôture de la plainte : [JJ/MM/AAAA]

**Annexe 5 : Registre des plaintes**

<b>Date de premier enregistrement</b>	<b>Plaignant</b>	<b>CIN</b>	<b>Nature de la plainte</b>	<b>Lieu concerné par la plainte</b>	<b>Communication de la plainte</b>	<b>Eligible/Non Eligible</b>	<b>Suivi</b>	<b>Responsable du suivi</b>	<b>Statut de la plainte</b>