



Projet régional pour l'intégration numérique de la Corne d'Afrique

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Août 2023

Sommaire

I.	INTRODUCTION	6
1.	Principes du PMPP	6
2.	Objectifs du PMPP	6
3.	Approcheméthodologiqueadoptée.....	7
II.	DESCRIPTION DU PROJET	11
4.	Objectifs du projet.....	11
6.	Résumé des risques environnementaux et sociaux (E&S)	13
7.	Modalités de mise en œuvre.....	15
III.	IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	16
1.	Parties prenantes touchées.....	16
3.	Individus, groupes ou partie prenantes défavorisés ou vulnérables	17
IV.	METHODES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	19
1.	Stratégie de mobilisation.....	19
2.	Stratégie proposée pour la diffusion des informations.....	20
3.	Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables...	21
4.	Examen des commentaires.....	27
5.	Phases de mise en œuvre du Projet	27
V.	RESPONSABILITES ET RESSOURCES DE MISE EN OEUVRE DU PMPP	28
VI.	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PROJET	30
1.	Description générale.....	30
2.	Etapas du mécanisme de gestion des plaintes non-liées aux EAS/HS	30
3.	Caractéristiques du mécanisme de gestion de plaintes	31
4.	Procédure de traitements des plaintes	32
VII.	SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS DU PMPP	35
CONCLUSION		35
	Annexe 1 : Formulaire de Plainte	38
	Annexe 2 : Registre des plaintes.....	39
	Annexe 3 : Synthèse trimestriel du traitement des plaintes.....	40
	Annexe 4.Compte rendu de la consultation publique	41
1.	Présentation du projet par le Chef du projet.....	43

Tableau 1. Parties prenantes consultées pour la préparation du PMPP.....	4
Tableau 2. Synthèse des besoins selon les parties prenantes concernées.....	18
Tableau 3. Plan de diffusion d'informations.....	22
Tableau 4. Stratégie pour les consultations.....	25

LISTE DES ACRONYMES

ANEFIP : Agence Nationale pour l'Emploi, la Formation et l'Insertion Professionnelle
ANPH : Agence Nationale des Personnes avec un Handicap
ANSIE : Agence Nationale des Systèmes d'Information de l'Etat
BM : Banque mondiale
CDC : Centres de Développement Communautaire
CERD : Centre d'Etudes et de Recherche de Djibouti
CGES : Cadre de Gestion Environnemental et Social
CLE : Centre de Leadership et de l'Entrepreneuriat
CNSS : Caisse Nationale de Sécurité Sociale
CTID : Centre de Technologie et d'Innovation pour le Développement
DATUH : Direction de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme et de l'Habitat
DEDD : Direction de l'Environnement et du Développement Durable
DEPCI : Direction des Etudes, de la Planification et de la Coopération Internationale
DGP : Direction de la Gestion de Projets
DMPL : Direction du Médicament, de la Pharmacie et des Laboratoires
DPS : Direction de la Promotion de la Santé
DPSP : Direction des Programmes de Santé Prioritaires
DRHF : Direction des Ressources Humaines et Financières
DRS : Direction des Régions Sanitaires
DSME : Direction de la Santé de la Mère et de l'Enfant
EAS : Exploitation et Abus Sexuels
E&S : Environnemental et Social
HS : Harcèlement Sexuel
IBM : Mécanisme Interactif des Bénéficiaires
IDP : Internally Displaced Person
INAP : Institut National de l'Administration Publique
MAEPE-RH : Ministère de l'Agriculture, de l'Eau, de la Pêche, de l'Elevage et des Ressources Halieutiques
MCAW : Ministère des Affaires Musulmanes, de la Culture et de biens Waqfs
MCPT : Ministère de la Communication, chargé des Postes et des Télécommunications
MENSUR : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
MET : Ministère de l'Équipement et des Transports
MFF : Ministère de la Femme et de la Famille
MGP : Mécanisme de Gestion des Plaintes
MPME : Micro, Petites et Moyennes entreprises
MS : Ministère de la Santé
MUET : Ministère de l'Urbanisme, de l'Environnement et du Tourisme
NES : Normes Environnementales et Sociales
ONG : Organisations Non Gouvernementales
OSC : Organisations de la Société Civile
PAMAP : Projet d'Appui à la Modernisation de l'Administration Publique
PEES : Plan d'Engagement Environnemental et Social
PGT : Plan de Gestion des Travailleurs
PIB : Produit Intérieur Brut
PMPP : Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
SSI : Schéma Stratégique Intégré
TIC : Technologies de l'Information et de la Communication
UGP : Unité de Gestion du Projet
UNFD : Union Nationale des Femmes Djiboutiennes
STEM : (science, technologie, ingénierie et mathématique)

I. INTRODUCTION

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) fait partie des documents requis par le Cadre de Gestion Environnemental et Social (CGES) et identifie les principales parties prenantes affectées par le Projet, directement ou indirectement (y compris les groupes vulnérables), ainsi que celles ayant d'autres intérêts susceptibles d'influencer les décisions relatives au projet. Il décrit l'approche d'engagement et les stratégies permettant un engagement opportun, pertinent, inclusif et accessible aux parties prenantes tout au long de la mise en œuvre du projet.

1. Principes du PMPP

Les principes qui seront utilisés par le projet régional pour l'intégration numérique dans la conception de ses méthodes de mobilisation des Parties Prenantes résultent des exigences nationales et celles de la Banque mondiale (le Cadre Environnemental et Social CES) notamment). Ils comprennent les éléments suivants:

- La mobilisation des parties prenantes directement affectées par le projet et les parties prenantes intéressées, l'accès à des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, culturellement appropriées et sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation;
- La participation des parties prenantes comprendra les éléments suivants : identification et analyse des parties prenantes, planification de la mobilisation des parties prenantes, divulgation de l'information, consultation et participation, mécanisme de gestion des plaintes et rapports continus aux parties prenantes concernées;
- Le respect des prescriptions de la législation nationale en matière de consultation et d'information publiques.

2. Objectifs du PMPP

L'Objectif du plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) est d'identifier les parties prenantes du projet, d'analyser leurs craintes et attentes et d'estimer leur volonté à coopérer pour la mise en œuvre du projet. Le PMPP doit décrire les efforts à réaliser en matière de communication et de consultation qui doivent être réalisés pour assurer l'engagement de toutes les parties prenantes. L'engagement des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet. Il vise à favoriser le développement de relations solides, constructives et réactives avec les personnes affectées par le projet, mais aussi les autres parties intéressées et qui sont importantes pour une gestion réussie des risques environnementaux et sociaux du projet.

Les principaux objectifs du plan de mobilisation des parties prenantes sont les suivants :

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra aux Emprunteurs de bien identifier ces dernières et de nouer et maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par le projet, une relation constructive.
- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du projet et sa performance environnementale et sociale.

- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties touchées par le projet pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir.
- S'assurer que les parties prenantes reçoivent en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux du projet.
- Doter les parties touchées par le projet de moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, et aux Emprunteurs d'y répondre et de les gérer.

3. Approche méthodologique adoptée

L'étude a été menée sur la base d'une méthodologie qui a pris en compte les directives contenues dans les TDR. Elle a été participative et inclusive. Les Parties Prenantes du Projet, à savoir l'Etat, les collectivités et les communautés, les ONG ainsi que les structures ayant de lien avec le projet régional à l'étude ont été consultées. L'approche méthodologique adoptée a été structurée autour des points suivants:

Réunion de cadrage de la mission

Elle a permis d'échanger principalement sur : (i) l'harmonisation de la compréhension des termes de référence de la mission ; (ii) le recueil des orientations précises de la part du client sur les objectifs, l'organisation et le déroulement de la mission ;(iii) la présentation de la méthodologie ;(iv) la disponibilité de la documentation en lien avec l'étude plus particulièrement le PAD ; (v) l'identification des différentes Parties Prenantes (aux niveaux régional et national) ; (vi) les choix des localités à prendre en compte dans le cadre de consultations à mener ; et (vii) le chronogramme de réalisation de la mission.

Préparation de la mission

Elle a permis de réaliser les activités suivantes:

- *Elaboration des outils de travail*: Fichedecollectededonnées, guidesd'entretienindividuel et defocusgroupes,....
- *Présentation et discussion des détails de la mission avec le client*, cela a permis de prendre les dispositions nécessaires pour faciliter le travail.

Revue documentaire

Ils'agit del'exploitation des documents en rapport avec le projet

Visites de terrain et collecte des données et informations

Elle a consisté entre autres à:

- *L'Identification des parties prenantes du projet*

Une liste des Parties Prenantes a été identifiée et des rencontres ont eu lieu dans la période du 02 juillet au 10 juillet 2023.

➤ **Consultations des principales Parties Prenantes**

Elles ont été menées dans les chefs-lieux des quatre régions cible et villages retenus pour la circonstance sous formes de focus groupes et d'entretiens individuels. Elles ont servi de cadre pour présenter le Projet aux Parties Prenantes, notamment ses enjeux, ses risques et/ou impacts, aux regards desquels, les Parties Prenantes ont fait connaître leurs attentes et préoccupations, mais aussi formulé des recommandations et suggestions.

Les différentes catégories des Parties Prenantes rencontrées sont composées essentiellement des autorités administratives et coutumières, des services techniques déconcentrés de l'Etat, des élus (Maires, Conseillers régionaux et communaux), des populations, des ONG/OSC, les privés, etc.

Tableau des parties prenantes consultées pour la préparation du PMPP

INSTITUTION	NOM/TITRE	TÉLÉPHONE	E - MAIL
DIRECTION DE L'ENVIRONNEMENT	LINDA YOUSOUF KAYAD	77/20/26/76	Linda.ykayad@gmail.com
INAP	Chef de service : FAYCAL MAHAMOUD	77/63/65/71	faicalmahamoud@gmail.com
UNFD	ROUKIYA ALI DJAMA	77/03/87/37	roukyaali@gmail.com
AFRIFIBER	WIAANVERMARK CEO AFRIFIBER	77/15/85/29	Wiaan.vermaak@afrifiber.com
ONEAD	Chef de service : PATRIC	77/17/73/04	banomian2003@yahoo.fr
AGENCE DJIBOUTIENNE DE LA ROUTE (ADR)	Chef de service : MOHAMED	77/18/84/78	dwaynemomo@gmail.com
DIRECTION DE LA GESTION DES PROJETS (MINISTÈRE DE LA SANTE)	Chef de service : ABDOURAHMANE	77/82/48/18	ahespd@gmail.com
UNIVERSITE DE DJIBOUTI	Chef de service : IDRISS	77/87/27/95	idriiss@univ.edu.dj
CERD	Chef de service : MAHDI	77/82/83/30	Mahdi.djama@gmail.com
MAIRIE	Mahamoud Bogoreh	77851585	
OFFICE DE VOIRIE DE DJIBOUTI	Chef de service : ABDILLAHI	77/62/63/36	abdillahi.wador@hotmail.fr
AGENCE NATIONAL DES PERSONNES HANDICAPÉES	Arafo Mahamoud/ Balkisse		aaarafo.mahamoud@anph.dj
CHAMBRE DE COMMERCE	SIYAD ALI	77/65/02/67	Syad.ali@ccd.dj

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION	ABASS IKBAL	77/81/52/34	abas_ikbal@hotmail.com
CTID	SAMATAR ABDI	77/81/26/66	Samatar.abdi.osman@gmail.com
CLE	Oubah Malow	77611407	oubah.malow@cledjibouti.com
ANSIE	IBRAHIM YONIS	77/80/40/99	Ibrahim.yonis@ansie.dj
DJIBOUTI TELECOM	ABDOULAZIZWABERI	77/81/10/49	ahoussein.waberi@intnet.dj
Préfecture de Tadjourah			
Préfet de Tadjourah	Mohamed Houmed Abass	77829331	
Chef de l'agence Djibouti télécom	Idriss Kamil	77149422	
Chef de l'EDD	Omar Houssein	77813816	
Chef de l'ONEAD	Iskah kassim		
Inspecteur de l'Education	Mohamed Hassan		
ONG EVA	Abdallah solma	77124354	
Association des femmes de Tadjourah	Hasana Dileita		
Préfecture d'Obock			
Préfet d'Obock	Moussa Aden Miganeh	77860660	
Chef de l'agence Djibouti télécom	Ahmed Ali	77751795	
Chef de l'EDD	Aboude Salem	77821716	
Chef de l'ONEAD	Daoud Ahmed	77827823	
Inspecteur de l'Education	Hamadou Ali	77164660	
Association ADDO	Ibrahim mohamed	77654524	
Association de femme d'Obock	Housseini souleiman	77628777	
Prefecture de Dikhil			
Préfet de Dikhil	Hassan Abdi Robleh	77853491	
Chef de l'agence Djibouti télécom	Adou Oudoum	77772187	
Chef de l'EDD	Ibrahim loh	77826343	
Chef de l'ONEAD	Akadar Mohamed	77084219	
Inspecteur de l'Education	Hafid mohamed	77814629	

ONG caravane de developpement de gobaad	Ismael oudoum	77848313	
Association des femmes de Dikhil	Fatouma loita	77611091	
Préfecture Ali-Sabieh			
Préfet d'Ali-Sabieh	Abdoulmalik Mohamed Banoita	77808574	
Chef de l'agence Djibouti télécom	Yacin ahmed	77833393	
Chef de l'EDD	Abdourahman doualeh	77828253	
Chef de l'ONEAD	Hamze Houssein	77202416	
Inspecteur de l'Education	Houssein Guelleh	77161450	
ONG paix et lait	Mohamed Egueh Walliye		
Association de femme d'Ali-Sabieh			

Compilation des données et rédaction du rapport du PMPP

Elle a consisté à l'exploitation et l'analyse des données et informations collectées auprès de différentes Parties Prenantes dont la compilation a permis au consultant de rédiger le présent rapport, conformément à l'articulation proposée par les Termes de Référence.

II. DESCRIPTION DU PROJET

Djibouti a beaucoup à gagner en construisant une économie numérique dynamique, inclusive et sûre et en exploitant la puissance de la transformation numérique. La Vision 2035 reconnaît le rôle des technologies de l'information et de la communication (TIC) comme un "outil puissant pour accroître la production, la compétitivité et améliorer le bien-être". En effet, le développement du secteur des TIC et de l'économie numérique peut contribuer à la croissance économique par sa valeur ajoutée respective, tout en stimulant parallèlement la croissance d'autres secteurs, en favorisant la productivité et l'innovation dans les micros, petites et moyennes entreprises (MPME), et en stimulant à son tour la création d'emplois et la diversification économique. Ce serait une perspective particulièrement attrayante pour la jeunesse djiboutienne qui est plus douée pour l'internet, et dont beaucoup sont actuellement incapables de trouver un emploi ou sont bloqués dans des emplois à bas salaire. En accélérant la transformation numérique et le saut numérique, la position de Djibouti en tant que centre commercial essentiel pourrait également être renforcée dans le contexte régional en évolution rapide. En effet, l'économie numérique pourrait catalyser un écosystème de plateformes de transport, de logistique et de distribution. De même, Djibouti pourrait tirer profit de son infrastructure TIC pour promouvoir les activités externalisables telles que les centres d'appel et l'externalisation des processus d'entreprises. Les avantages d'une économie numérique à Djibouti, basée sur un secteur des TIC bien développé, pourrait ainsi être multiple et transformationnel.

Le projet « **régional pour l'intégration numérique de la Corne d'Afrique** » compte susciter un changement transformationnel et systémique dans le secteur des télécommunications/TIC avec un potentiel d'impact à grande échelle sur la croissance de l'économie numérique à Djibouti. Ce projet d'investissement dispose d'un budget prévisionnel de US\$ 20 M de fonds IDA (**International Development Association**) et US\$ 1 M de capital privé disponibles sur une période de cinq ans. Il vise à aider Djibouti à exploiter son potentiel de transformation numérique en mobilisant les secteurs public et privé, en veillant à ce qu'un plus grand nombre de citoyens et d'entreprises aient accès à une connectivité internet de qualité et à un coût abordable, à ce que les compétences numériques soient développées pour stimuler la demande, et à ce que l'économie numérique devienne un moteur de croissance, d'innovation et de création d'emplois

4. Objectifs du projet

L'objectif de développement du projet a été discuté avec les autorités et la formulation proposée est la suivante : Aider le Gouvernement de Djibouti à développer un environnement favorable au développement graduel de la concurrence et des investissements du secteur privé dans le secteur des télécommunications/TIC, et à promouvoir l'adoption de compétences et de services numériques. Pour atteindre cet objectif, le projet s'articulerait autour des composantes suivantes :

La Composante 1 : Développement et intégration du marché de la connectivité : Cette composante comblera les lacunes existantes en matière de couverture du réseau et d'accès grâce à un financement catalytique de l'infrastructure et à un soutien à l'amélioration de l'environnement propice au développement du marché régional de la connectivité à large bande.

- **Sous-composante 1.1 : Connectivité transfrontalière et nationale du réseau de base.**
- **Sous-composante 1.2 : Connectivité du dernier kilomètre, y compris dans les zones frontalières**
- **Sous-composante 1.3 : Création d'un environnement juridique, réglementaire et institutionnel favorable aux Tics :**

Composante 2. Développement et intégration du marché des données : Cette composante vise à favoriser le développement d'un marché régional des données en permettant une gestion et un partage transfrontaliers des données plus abordables, plus sûrs et plus transparents.

- **Sous-composante 2.1. Cadres, infrastructures et capacités en matière de cybersécurité.**
- **Sous-composante 2.2. Échange, gouvernance et protection des données.**

Composante 3. Développement et intégration du marché en ligne : Cette composante vise à construire le marché régional en ligne en supprimant les obstacles au commerce et aux paiements transfrontaliers, ainsi qu'en investissant dans des outils clés permettant d'élargir la fourniture de services numériques.

- **Sous-composante 3.1. Facilitateurs numériques pour le commerce transfrontalier et la prestation de services.**
- **Sous-composante 3.2. Réseaux de recherche et d'éducation et formation aux compétences numériques.**

Composante 4. Appui à la gestion et à la mise en œuvre du projet : Cette composante financera la gestion du projet et la mise en œuvre des activités associées au projet.

La composante 5 : qui est la composante d'intervention d'urgence contingente.

5. Résumé des consultations des parties prenantes lors de l'identification et de la préparation du projet

Tout au long du processus de l'élaboration du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes, des consultations ont été réalisées. Cela a permis d'une part, d'identifier des Parties Prenantes et de porter à leur connaissance les informations sur le Projet (notamment les enjeux, les risques et impacts environnementaux et sociaux). Cet exercice a concerné aussi bien les Parties Prenantes au niveau national que celles du niveau déconcentré (régional), mais également la communauté locale et de multiples groupes et individus potentiels impactés et/ou intéressés par le projet. Ces consultations ont été réalisées sous diverses formes (focus groupes, réunions, entretiens individuels, etc.) et ont eu lieu (dans la période du 02 juillet au 10 juillet 2023) à Djibouti ville et dans les chefs-lieux de quatre régions (Tadjourah, Obock, Dikhil et Ali-Sabieh) cibles du projet régional pour l'intégration numérique. Au total, ces consultations ont vu la participation de 35 personnes dont 15 femmes (soit un taux de 42 %) et 20 hommes (soit un taux de 58 %).

Les principales attentes et préoccupations sont les suivantes : (i) Prendre en compte les problèmes cruciaux des villes en matière d'hygiène, d'assainissement, voirie, disponibilité de l'eau potable ; (ii) Prioriser le recrutement de la main d'œuvre locale ; (iii) Réaliser des caniveaux, des seuils d'épandage ; (iv) Appuyer les jeunes et les femmes dans les activités génératrices de revenus (AGR) ; (v) Prévoir les éclairages pour les différents lieux de rencontres ; (vi) Renforcer les capacités des acteurs impliqués ; (vii) Impliquer tous les acteurs dans la mise en œuvre du projet (services municipaux, les chefs traditionnels, les chefs de quartier, les associations des jeunes et des femmes) ; (viii) Contribuer à résorber le problème des classes en paillote ; (ix) Relocaliser les sinistrés sur un terrain lotis et non inondables ; (x) Assurer une certaine rigueur dans le choix des bureaux d'études et des entreprises ayant l'expertise avérée ; (xi) Privilégier l'approche participative.

Ces consultations ont permis de relever le fort intérêt qu'accordent les parties prenantes à ce projet pour lequel, l'ensemble des participants ont manifesté leur accord et se sont par ailleurs engagés à donner les meilleures d'eux-mêmes en termes de collaboration. Cela devrait permettre d'asseoir

les conditions idoines de réussite et de durabilité du projet. Ainsi, il revient à l'UGP qui sera mise en place de capitaliser cet élan, tout au long de la durée de la mise en œuvre du projet.

Aussi, il est important de noter que dans le cadre du processus des consultations entamées, ce document va être représenté aux principales parties prenantes au cours de l'atelier régional qui verra la participation des différentes parties prenantes au cas échéant communiquer largement autour du site qui verra la publication du présent PMPP.

6. Résumé des risques environnementaux et sociaux (E&S)

Ce chapitre présente une synthèse des risques et impacts environnementaux et sociaux contenus dans le rapport du CGES, ceci pour un souci de mise en cohérence entre les deux documents concernant ce volet. Pour tout besoin de détail, il faut se référer au CGES.

- **Risques Environnementaux associés aux travaux de pose de câble de fibre optique et des pylônes :**
 - **Risque de contamination des sols et d'eau souterraine :** en cas de déversement des hydrocarbures du chantier ;
 - **Perturbation des habitats naturels et réduction du couvert végétal :** Les travaux de pose de câble pourraient nécessiter des coupes d'arbres (déboisement), ce qui peut avoir des incidences négatives sur les habitats naturels des animaux et des oiseaux. Les arbres permettent de fixer le dioxyde de carbone (CO₂), diminuant ainsi la pollution urbaine. Ils jouent en effet un rôle considérable en ce qui concerne la fixation et l'amélioration de la texture du sol, jouant ainsi le rôle de tampon contre la désertification. Leur coupe pourrait constituer une perte de séquestration du carbone. Toutefois, ces risques pourront être minimisés si le tracé suit autant que possible les axes routiers. La circulation des engins et la présence des ouvriers lors des travaux pourraient avoir un impact négatif du fait de leur empreinte écologique (eaux consommées, déchets générés, énergies dépensées produisant des gaz à effet de serre, etc.)
 - **Risques d'érosion :** les fouilles pourraient occasionner des affaissements pouvant causer la destruction de biens et/ou des accidents, notamment en milieu urbain ou l'appauvrissement du sol.
 - **Risques Environnementaux associés aux déchets générés en phase exploitation :** En phase exploitation, le projet régional génère des déchets : ils seront constitués majoritairement de déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE). Les autres types de déchets pouvant être générés sont les déchets de bureaux, consommables informatiques (cartouches d'encre, cartouches laser, les toners, les rubans d'imprimantes, etc.), déchets ménagers, déchets alimentaires et leurs emballages. Ces déchets auront des impacts sur l'environnement, notamment :
 - **Perturbation et dégradation du cadre de vie :** Le rejet anarchique des DEEE et tout autre déchet ainsi que les activités potentielles de fourniture de la connectivité à large bande peut constituer une atteinte à la salubrité de l'environnement si aucun système de collecte, évacuation et élimination n'est mis en place.
 - **Risque de pollution de l'air :** Les déchets ramenés en décharge sont pour certains incinérés sur place. Le type et la concentration des substances à l'émission lors de l'incinération dépendent essentiellement du procédé d'incinération, du type de déchets brûlés, des conditions de combustion et du dispositif de traitement des fumées (les

principales substances concernées sont le dioxyde de carbone (CO₂), les oxydes d'azote (NO_x) et les oxydes de soufre (SO_x), l'acide chlorhydrique (HCl), le cadmium, le plomb, le mercure, le chrome, l'arsenic, le béryllium, les dibenzodioxines polychlorées (PCDD) et des dibenzofuranes (PCDF), les polychlorobiphényles (PCB), les hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP) et les poussières. Tous ces rejets gazeux attribués aux incinérations et aux déchets en décomposition seraient donc considérables dans la zone avoisinante la décharge. La persistance de certains d'entre eux (notamment dioxines, métaux) dans l'environnement peut entraîner, à long terme, des effets néfastes sur la santé des populations résidant à proximité, notamment celle de la localité de Chabelley.

Risques sociaux négatifs du projet régional

-
- **Risque d'accident et des blessures :** les risques d'accident seront liés à la cohabitation travailleurs/engins (camion, véhicules, etc...) mais surtout lors des travaux de réalisation de la fouille pour la pose des câbles et des pylônes ;
-
- **Acquisition de terres et risques de perturbation d'activités socioéconomiques :** Le choix du tracé de la fibre optique constitue une question très sensible sur le plan social et peut déboucher sur une procédure d'expropriation en cas d'occupation. La question va se poser avec acuité notamment à la traversée des zones urbaines qui sont littéralement envahies par des activités socioéconomiques de toutes sortes : ateliers et garages, commerces et kiosques, etc.
- **Risques associés aux conditions de travail et à la protection de la main-d'œuvre :** Le projet recourra au recrutement de consultants, d'entreprises et prestataires de services et au recours d'ouvriers en phase travaux et de fonctionnaires de divers ministères en phase exploitation. Les risques comprennent l'exposition à la COVID-19, les autres risques associés à la santé et la sécurité au travail, les risques de travail des enfants, les risques de travail forcé ainsi que les risques de mauvaises conditions de travail.
- **Nuisances dues aux travaux de pose de câble :** Sur le milieu humain, les travaux vont générer des nuisances particulièrement en milieu urbain (bruit, poussières). En principe, l'utilisation des gros engins n'est pas envisagée : l'essentiel des fouilles sera réalisé manuellement. Aussi, ces risques seront mineurs. Il en est de même des risques d'accident de circulation. Notons néanmoins que les fouilles pourraient occasionner des perturbations d'activités socio-économiques situées sur les emprises (commerces, garages et ateliers divers).
- **Perturbation de la libre circulation et des activités socioéconomiques :** L'ouverture des fouilles pourrait occasionner des perturbations de la circulation des personnes et des véhicules en zones urbaines très fréquentées et le phénomène se posera avec plus d'acuité au niveau des centres-villes, avec risques de chute et des blessures, notamment des enfants, des personnes avec des handicaps et des personnes âgées.
- **Risques de perturbation/dégradation de la voirie et des réseaux des concessionnaires :** L'ouverture des fouilles pour poser la fibre optique pourrait occasionner des dommages sur la voirie urbaine lors des traversées de chaussée. Des perturbations pourront aussi concerner les réseaux enterrés d'eau potable, de téléphone et d'électricité situés dans l'emprise des tracés
- **Risques de conflits sociaux en cas de non-emploi local :** La non-utilisation de la main d'œuvre résidente lors de la mise en œuvre des activités des projets pourrait susciter des frustrations,

voire entraîner des conflits au niveau local (développeur internet, e-formation, webdesigner, Administrateur/trice de base de données ; Architecte réseau, sécurité informatique, etc.). En revanche, leur recrutement peut constituer un motif de sécurité, de garantie et de préservation de la paix sociale.

- **Risque d'accaparement du projet par les élites :** Les groupes et individus vulnérables et défavorisés pourraient être exclus de l'accès aux bénéfices du projet si des mesures sociales ne sont pas mises en place.
- **Risque d'Exclusion numérique des groupes vulnérables :** Risque pour certains des citoyens Djiboutiens en fragilité sociale et numérique à un risque rapide d'exclusion (les personnes âgées, les femmes et les familles en difficulté pourront être en pénibilité numérique).
- **Risque d'exposition ou de propagation du SARS-Cov-2 lors** de la mise en œuvre des activités, à la fois en ce qui concerne l'exposition des populations bénéficiaires, du personnel du MCPT et les autres parties prenantes du projet.
- **Risques d'abus ou exploitation sexuels (AES) et de harcèlement sexuel (HS) :** Le risque principal identifié est l'abus de confiance, de pouvoir et d'échange de faveurs sexuelles effectués par le personnel, les consultants ou les travailleurs des entreprises associées au projet. Par ailleurs, le projet n'entraînera pas d'afflux de main-d'œuvre, et la majorité des interactions entre les bénéficiaires et les travailleurs du projet s'effectuera en public, ce qui limite davantage l'ampleur et la possibilité de ce risque. Par ailleurs, l'outil de dépistage en matière d'exploitation et d'abus sexuels ayant été appliqué (PGP), les risques ont été jugés faibles. Le risque de AES pourra se produire aussi par les voies numériques, pendant la phase opérationnelle du projet.
- **Risque de vol, de pillage, d'effraction et de sabotage des chantiers :** On peut craindre également des actes de vandalisme lors du déploiement de la fibre optique, si la population locale n'est pas bien informée sur le projet, ou si elle n'est pas associée au projet (emplois locaux), ou si elle ne mesure pas l'utilité de ces travaux, notamment les retombées au niveau local.

7. Modalités de mise en œuvre

Le projet sera mis en œuvre par une unité de gestion de projet logé au Ministère de la Communication, Chargé des Postes et des Télécommunications (MCPT). Cette "Unité de Gestion de Projet" sera responsable de la mise en œuvre et de la coordination de toutes les activités dans le cadre de ce projet, y compris les coûts de passation des marchés, la gestion financière, la communication, les sauvegardes environnementales et sociales, le suivi et l'évaluation, l'engagement des citoyens et le mécanisme bénéficiaire. Elle sera composée d'un chef de projet, d'un chargé d'opération, d'une chargée de passation des marchés, d'une chargée de la gestion financière, d'un chargé du suivi et évaluation et d'un consultant point focal sauvegarde environnementale et sociale du projet.

III. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

Les parties prenantes du projet sont définies comme des individus, des groupes ou d'autres entités qui :

- i) Sont ou pourraient être affectés directement ou indirectement, positivement ou négativement, par le projet (également connus comme les « parties touchées ») ; et
- ii) Peuvent avoir un intérêt dans le projet (les « parties concernées »). Il s'agit d'individus ou de groupes dont les intérêts peuvent être affectés par le projet et qui sont susceptibles de peser sur les résultats du projet d'une manière quelconque.

Pour assurer une mobilisation efficace et sur mesure, les parties prenantes du ou des projet(s) proposé(s) peuvent être réparties dans les grandes catégories suivantes : Parties touchées – individus, groupes et autres entités présents dans les quatre régions cibles du projet (Tadjourah, Obock, Dikhil et Ali-Sabieh), qui sont ou pourraient être affectés directement par le projet et/ou ont été identifiés comme les plus susceptibles d'être affectés par les changements provoqués par le projet, et qui doivent être associés étroitement à la détermination des effets du projet et de leur importance, ainsi qu'à la définition des mesures d'atténuation et de gestion connexes. Elles se décomposent en deux parties à savoir : Les parties prenantes touchées négativement par le projet (par exemple-les communautés qui risquent de perdre leurs terres, les petits commerçants qui peuvent être amenés à se déplacer temporairement lors de la pose des câbles ou la construction des routes). Les parties prenantes touchées positivement- les Communautés rurales le long de la frontière, étudiants, y compris les personnes handicapées, réfugiés et les IDP ; Fournisseurs de services ICT, y compris les opérateurs de réseaux mobiles, les universités, etc.

- **Autres parties concernées** — individus, groupes ou entités qui pourraient ne pas subir les effets directs du projet, mais qui considèrent, ou ont l'impression que leurs intérêts sont affectés par le projet et/ou qui pourraient influencer sur le projet et sur sa mise en œuvre d'une manière quelconque ;
- **Groupes vulnérables** — individus qui pourraient être touchés d'une manière disproportionnée ou qui sont davantage défavorisés par le(s) projet(s) que tout autre groupe en raison de leur vulnérabilité, et qui pourraient avoir besoin de mesures particulières pour être représentés sur un pied d'égalité dans le processus de consultation et de décision associé au projet, à savoir : (i) Personnes « Handicapés » ; (ii) Personnes « âgées » ; (iii) Personnes « Analphabètes » ; (iv) Les personnes malades (v) les étudiants et (vi) les petits commerçants

1. Parties prenantes touchées

Les parties prenantes touchées sont les personnes, groupes et autres entités dans la zone du projet qui sont directement impactées (effectivement ou potentiellement, positivement ou négativement) par le projet et/ou qui ont été identifiées comme les plus susceptibles d'être affectées par le projet et qui doivent être étroitement impliquées dans l'identification des impacts et de leur importance, ainsi que dans la prise de décision sur les mesures d'atténuation et de gestion.

Relativement aux activités envisagées dans le cadre du projet, les Parties Prenantes susceptibles d'être directement affectées par le Projet sont composées de :

- 1) Petits commerçants/opérateurs économiques le long du parcours des câbles
- 2) Utilisateurs finaux – dernier kilomètre (Particuliers, entreprises, etc.)
- 3) Étudiants et étudiantes
- 4) Réfugiés et personnes déplacées ;
- 5) Fournisseurs de services TIC
- 6) Opérateurs de réseau de fibre de gros
- 7) Fournisseurs d'accès Internet (FAI)
- 8) Ingénieurs/entreprises en construction
- 9) Consultants/experts dans divers domaines

2. Autres parties prenantes concernées

Les autres parties prenantes concernées par le projet sont les individus/ groupes/ entités qui pourraient ne pas ressentir directement les impacts du projet mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le projet et/ou qui pourraient affecter le projet et le processus de sa mise en œuvre d'une manière ou d'une autre. Plus particulièrement il s'agit :

- Le ministère de l'Intérieur
- Le ministère de l'éducation nationale et de la formation professionnelle
- Le ministère de l'enseignement supérieure
- Le ministère du transport et de l'équipement
- Le ministère de l'Agriculture, de l'Eau, de la Pêche, de l'Elevage et des Ressources Halieutiques (MAEPE-RH)
- Le ministère de l'environnement et du développement durable
- le ministère des Affaires Sociales et des Solidarités (MASS), permettront d'appuyer le projet dans le volet de la communication de la population locale
- le Ministère de la Femme et de la Famille(MFF), de même que le MASS permettront la sensibilisation communautaire et plus particulièrement auprès des femmes qui souvent dans les zones rurales sont plus à même d'échanger et surtout d'exprimer leurs besoins en face d'un homologue. Le MFF via l'Union Nationale des Femmes Djiboutiennes (UNFD) dispose d'un atout non négligeable, car il dispose d'une représentativité sur tout le territoire (au sein des communes de Djibouti-ville mais aussi au niveau des localités des zones rurales).
- Le Centre de Leadership et de l'Entrepreneuriat (CLE) et Le Centre de Technologie et d'Innovation pour le Développement (CTID), permettront de fournir des formations et des compétences de base en numérique
- Les Centres de Développement Communautaire (CDC), afin de permettre la sensibilisation auprès des jeunes des quartiers populaires souvent déscolarisés, aux TIC (Technologie de l'information et de la communication) et aux STEM. (sciences, technologies, mathématiques et ingénierie)
- Les organisations de la société civile
- Media TV et la presse écrite
- Organisations de la Société Civile et Organisations non gouvernementales locales **pour mener des activités de formation, d'information et de sensibilisation des populations et des structures organisées au niveau de chaque région ciblée par le projet.**
- Les Micro, Petites et Moyennes entreprises(MPME) pour pouvoir mieux tirer parti des nouvelles technologies et des nouveaux modèles commerciaux basés sur la technologie, afin de contribuer à élargir et à approfondir la transformation de l'économie numérique. Les MPME pourront prendre part aux consultations afin de solliciter leurs avis sur le futur environnement du marché et de développer un consensus sur l'ouverture progressive du marché à la concurrence.

3. Individus, groupes ou partie prenantes défavorisés ou vulnérables

Il est particulièrement important d'identifier les personnes et les groupes qui peuvent avoir plus de difficulté à participer et ceux susceptibles d'être affectés inégalement ou de manière disproportionnée

par le Projet, en raison de leur situation de vulnérabilité. En attendant les résultats de l'évaluation social qui vont définir avec précision les catégories de personnes et de groupes vulnérables dans le cadre du projet, il ressort qu'ils seront, entre autres dans les quatre régions cibles du projet (à savoir : Tadjourah, Obock, Alisabieh et Dikhil) :

- les femmes et des jeunes sans pièces d'identité;
 - les personnes vivant dans les zones rurales où l'éloignement et la dispersion sont des contraintes majeures ;
 - les foyers situés en dessous du seuil de pauvreté ainsi que ceux qui vivent dans des zones dépourvues d'accès à un réseau de téléphonie mobile, à Internet et à l'électricité.
 - les personnes vivant avec un handicap/déficience ;
 - les écoles dans les zones rurales éloignées ;
 - les écoles sans électricité ;
 - les entreprises dans les zones les zones rurales ;
 - les étudiants-es
- L'Agence Nationale des Personnes avec un Handicap (ANPH), permettra la mobilisation et l'implication des personnes à besoins spéciaux mais aussi d'améliorer l'interopérabilité avec le projet PAMAP de l'ANSIE, dans lequel l'ANPH est déjà impliquée.
- Les réfugiées
 - IDP

Afin de réaliser la cartographie des parties prenantes pour bien évaluer les acteurs concernés par le projet en termes d'intérêt et d'influence, une matrice pouvoir-intérêt a été développé. Cette matrice va permettre aussi d'affiner l'analyse des parties prenantes et s'assurer d'une gestion de projet plus agile.

IV. METHODES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

1. Stratégie de mobilisation

L'engagement des parties prenantes est un processus continu et dynamique qui s'étendra sur la durée de vie du projet. Ce PMPP accorde une importance particulière à la transmission de messages réactifs, transparents et empathiques dans les différentes langues locales (afar, arabes et somali). Une stratégie de communication et d'engagement communautaire est mise en place et s'appuie sur des canaux de communication fiables, les réseaux communautaires et les principaux acteurs d'influence. Elle a également pour objectif le renforcement des capacités des entités locales.

Les principes qui seront utilisés par le projet dans la conception de ses méthodes d'engagement des parties prenantes découlent des exigences nationales et de celles de la Banque mondiale. Ils comprennent les éléments suivants :

- L'engagement visera à fournir aux parties prenantes directement affectées par le projet et aux parties prenantes intéressées, l'accès à des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, culturellement appropriées et sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation.
- La mobilisation des parties prenantes comprendra les éléments suivants : identification et analyse des parties prenantes, planification de l'engagement des parties prenantes, divulgation de l'information, consultation et participation, mécanisme de gestion des griefs et rapports continus aux parties prenantes concernées. Les exigences de la législation nationale en matière d'information et de consultation du public seront satisfaites.

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

- Conception de l'information et de la consultation comme un dialogue entre le du Projet, les parties prenantes affectées et les autres parties concernées ;
- Inclusion dans le processus de l'ensemble des parties prenantes identifiées dans le présent plan, et application des principes de non-discrimination et de transparence ;
- Inclusion des groupes vulnérables susceptibles d'être marginalisés du fait du genre, de la pauvreté, de leur profil éducatif et d'autres éléments de marginalité sociale, en leur assurant un accès équitable à l'information et la possibilité de faire connaître leurs opinions et préoccupations ;
- Prise en compte effective des contributions, doléances et préoccupations issues des parties prenantes dans les décisions relatives au Projet ;
- Gestion des plaintes de telle sorte à y répondre de manière rapide, équilibrée, et efficace.

Les moyens de sensibilisation prévus sont :

- Des consultations participatives et inclusives que nous avons entamés avec les parties prenantes pour la préparation de la présente étude sera poursuivies et intensifiées au besoin pour instaurer un cadre de dialogue permanent entre l'unité de gestion du projet et les autres parties prenantes et groupes vulnérables.
- Les moyens de communication s'appuyant sur les médias sociaux et les canaux en ligne par exemple Facebook, site web du MCPT ;
- Les téléphones cellulaires en utilisant des messages en groupes ;

- Des canaux de communication traditionnels tels que la télévision avec l’usage de diverses langues (Afar, Somali, Arabe) par exemple à la radio ;
- Les annonces publiques pour les parties prenantes qui n’ont pas accès aux canaux en ligne ;
- Chacun des canaux d’engagement proposés présente clairement des spécificités afin de fournir un retour d’information et des suggestions.

2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Lors de la mise en œuvre du projet, les parties prenantes devront obtenir de façon régulière des d’informations sur le projet et celles-ci doivent leur être communiquées en temps opportun et par les canaux appropriés. Parmi les informations à communiquer figurent : les activités du projet et le plan annuel de mise en œuvre; les procédures d’indemnisation des personnes dont les biens ont été impactés par le projet ; le contenu des instruments environnementaux et sociaux, le mécanisme de gestion des plaintes, y compris la gestion des cas d’exploitation et d’abus sexuels (EAS) et de harcèlement sexuel (HS) ; les codes de bonne conduite à signer par tous les travailleurs et les entreprises.

La notification et la diffusion des informations seront réalisées à travers les mass-médias notamment les radios et télévisions, les journaux, le site web du projet, etc. Des affiches seront apposées sur des sites bien identifiés et accessibles à tous. Pour atteindre le maximum de personnes susceptibles d’être impactées, les informations seront largement diffusées avant la tenue des réunions par des moyens locaux accessibles au grand public.

En plus de ces moyens identifiés, les brochures, dépliants, affiches, information et sensibilisation, documents et rapports de synthèse non techniques en français et en langues locales seront distribués pour faciliter la diffusion des informations sur le Projet. Pour les parties prenantes qui sont instruites, un site web sera créé et régulièrement mis à jour et les informations seront aussi diffusées via les réseaux sociaux, etc. Les campagnes d’information et de sensibilisation dédiées aux populations locales principalement les plus démunies seront organisées. Ces différents dispositifs permettront de fournir les informations actualisées aux parties prenantes (Tableau 1 ci-dessous).

Le projet mettra à contribution les relais communautaires de niveau local (Centres de Développement Communautaires (CDC) et ONG/OSC pour la diffusion de l’information afin de ratisser large et toucher le maximum de populations locales principalement les couches démunies plus confrontés à un manque de documentation préliminaire d’identification (certificat de naissance). L’information et la sensibilisation permettra d’assurer la participation et l’épanouissement notamment des groupes vulnérables dans le cadre du projet par le biais d’une communication inclusive sur les avantages du projet:

Tableau 1. Plan de diffusion d’informations

Axes	Publics	Moyen/Action
- Informer et sensibiliser (à propos des détails du projet, la chronologie de la mise en œuvre et des perturbations (e.g., Perturbation des réseaux des concessionnaires et	Tous Publics (interne/externe) Bénéficiaires	- Brochures, dépliants, affiches, information et sensibilisation, documents et rapports de synthèse non techniques en français et en langues locales - Consultations en petits groupes - Campagnes d’information et de sensibilisation (pour bénéficiaires vulnérable notamment) - Canaux de communication traditionnels tels que la télévision avec l’usage de

<p>perturbations de la circulation et les risques de pertes d'activités et de sources de revenus)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer une réelle visibilité du projet - Diffuser les documents ES 		<p>diverses langues (Afar, Somali, Arabe) par exemple à la radio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réseaux sociaux
<ul style="list-style-type: none"> - Informer et sensibiliser les parties prenantes instruites - Informer sur la mise en œuvre du projet - Suivi et évaluation - Contributions, doléances (et mécanismes de gestions de plaintes) et préoccupations sur le projet 	<p>Tous Publics (interne/externe)</p> <p>Parties prenantes instruites</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Site web - Réseaux sociaux - Réunions de groupes de discussion en respectant les directives d'éloignement physique, ou réunions virtuelles (contexte de COVID-19) - Documents et rapports de synthèse techniques en français
<ul style="list-style-type: none"> - Partager et Valoriser - Valoriser les connaissances et les leçons apprises 	<p>Acteurs internes et externes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plateforme digitale - Notes, rapports de synthèse en anglais et en français - Reportages, films, documentaires - Présentations de success stories

3. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables

Les consultations avec les communautés seront organisées sur le principe d'inclusion, à savoir la participation de tous les segments des communautés, y compris les personnes de mobilité réduite et les autres personnes vulnérables. Si nécessaire, une assistance logistique serait fournie aux représentants des régions éloignées, aux personnes à capacité physique réduite et aux moyens financiers insuffisants pour leur permettre d'assister aux réunions publiques organisées par le Projet. Dans les cas où le statut vulnérable peut entraîner la réticence ou l'incapacité physique des personnes à participer à des réunions communautaires à grande échelle, le projet organisera des discussions séparées en petits groupes dans un lieu facilement accessible, ce qui permet au projet de contacter les groupes qui le souhaitent dans des circonstances normales. Pour faciliter les contacts, certaines des options permettant d'atteindre les groupes vulnérables sont suggérés ci-dessous et dans le tableau 2 suivant :

- Identifier les leaders des groupes vulnérables et marginalisés pour tendre la main à ces groupes ;
- Impliquer les leaders de la communauté, les OSC et les ONG ;
- Organiser des entretiens individuels et des focus groupes avec les personnes vulnérables dans différentes localités ;
- Faciliter l'accès de ces personnes au mécanisme de gestion des plaintes mis en place par le Projet.

Tableau 2. Stratégie pour les consultations, participation et inclusion des parties prenantes suivant le cycle du projet

Activités	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Dates et lieux	Groupe cible	Responsabilité
Phase de préparation du projet					
Préparation des conditions préalables à l'évaluation du projet	Elaboration des documents du projet (PAD, PEES, PMPP, PGMO, CGES)	Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque mondiale, Focus groups, ateliers avec les parties prenantes	Tout le long de la phase de préparation et avant l'évaluation finale du projet	Equipe Banque mondiale Consultants Ministères sectoriels concernés ; Agences et services Techniques déconcentrés ; Bénéficiaires du projet, comprenant les femmes et les jeunes, les institutions du système éducatif, les écoles primaires, des entreprises et des MPME, ... Groupes vulnérables Communautés & ONG locales	Les responsables des ministères concernés, équipe de préparation du projet
	Evaluation sociale du projet :évaluation desrisques sociaux et environnementaux	Consultation des parties prenantes (réunions publiques, entretiens, focus		Personnes potentiellement affectées (Bénéficiaires du	

	<p>du projet et détermination des mesures d'atténuation et de gestion (y compris les dispositions pour la prise en compte du genre et des groupes vulnérables)</p> <p>Conception globale du projet, description des activités du projet, description des points d'entrée pour la communication avec l'UGP, détails sur le mécanisme de gestion des plaintes, calendrier de mise en œuvre du projet</p>	group, etc.)		<p>projet, comprenant les femmes et les jeunes, les institutions du système éducatif, les écoles primaires, des entreprises et des MPME, ...),</p> <p>Autorités locales,</p> <p>Services techniques,</p> <p>Populations Bénéficiaires du Projet</p> <p>Groupes vulnérables</p> <p>Communautés & ONG locales</p>	
Phase de mise en œuvre du projet					
L'ouverture progressive du marché à la concurrence, sur la base de l'étude des options.	Consultations pour solliciter des avis sur le futur environnement de marché et développer un consensus sur l'ouverture progressive du marché à la concurrence	Consultation des parties prenantes (réunions publiques, entretiens, focus group, etc.)	Au début de la mise en œuvre du projet	Principales parties prenantes et les parties intéressées	MCPT et l'ARMD
Mise en œuvre des mesures de gestion des risques et impacts négatifs du projet,	Conception globale du projet, description des activités du projet, description des points d'entrée pour la	Consultations des parties prenantes (réalisation d'enquêtes,	Tout le long de la mise en œuvre du projet	Groupes vulnérables Autorités locales Communautés &	Coordonnateur UGP, Spécialiste social, Spécialistes Passation démarché et Suivi-évaluation

<p>préconisées à l'issue de l'évaluation sociale</p>	<p>communication avec l'UGP, détails sur le mécanisme de gestion des plaintes, calendrier de mise en œuvre du projet</p> <p>Information, consultation et mise en œuvre des mesures de gestion des risques et impacts sociaux et environnementaux potentiels du projet</p> <p>Exécution des mesures d'atténuation :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Etablissement, approbation et publication des critères et du processus de sélection institutions éligibles -Etablir des critères d'éligibilité validés par les parties prenantes/bénéficiaires du projet et mise en place d'un mécanisme de suivi régulier et de vérification des critères d'éligibilité -Mise en place de différentes mesures liées au COVID-19 -Application des guides, procédures mis en œuvre pour l'administration publique et les mesures 	<p>réunions, entretiens, focus groups, ateliers de restitution et de validation, etc.)</p>		<p>ONG locales</p> <p>Bénéficiaires du projets, comprenant les femmes et les jeunes, les institutions du système éducatif, les écoles primaires, des entreprises et des MPME, ...</p>	
--	--	--	--	---	--

	santé et sécurité au travail du PGP et mise en place du PMPP -Suivi et sensibilisation des risques potentiels de Violences Basées sur le Genre -Préparer un plan d'action de recasement (PAR)				
Phase de suivi-évaluation de la mise en œuvre du PMPP					
Suivi d'exécution du PMPP	Elaboration des rapports de suivi de la mise en œuvre	Visites de terrain	Tout le long du cycle du projet	UGP	UGP
Evaluation de mise en œuvre du PMPP	Elaboration de rapport d'évaluation	Visites de terrain	mi-parcours ou à la clôture du projet	Toutes les parties prenantes	Coordonnateur UGP
Phase de cloture					
Clôture	-Evaluation globale du Projet	-Interviews et entretiens -Réunions formelles Elaboration du rapport de clôture	-Tous les acteurs du Projet -Salle de réunion de l'UGP -Sur les différents sites	- UGP - Bénéficiaires -Populations affectées	- UGP -Consultant externe

4. Examen des commentaires

Pour un meilleur traitement et une bonne prise en compte des commentaires, l'unité de coordination du projet va recruter un spécialiste en sauvegarde environnementale et un spécialiste en développement social.

Il se chargera de l'examen régulier et de la prise en compte des commentaires provenant des parties prenantes au projet.

Les commentaires (écrits et oraux) seront recueillis et examinés. Un registre sera ouvert à cet effet. Les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes sont compilées dans un formulaire de feedback qui sera rempli durant les rencontres de consultation. En outre, les parties prenantes ont la possibilité d'envoyer leur feedback par e-mail et courrier physique ou par téléphone, via les réseaux sociaux ou le site web de l'UGP.

Pour les personnes se trouvant dans les zones rurales éloignées, outre les correspondances, elles auront la possibilité d'adresser leur feedback aux agents de terrain.

Un guichet spécial dédié pour la réception, l'enregistrement et le traitement des plaintes sensibles (telles que l'abus ou l'exploitation sexuelle) loger dans le bureau des antennes régionaux de l'union nationale des femmes Djiboutiennes (UNFD) sera effectif dans le cadre du mécanisme de gestion des plaintes du projet.

Les feedbacks compilés par le personnel dédié (responsable à la communication de l'UGP du projet) sont partagés avec le Coordonnateur du Projet pour une prise en charge, au besoin. Au cas échéant, la décision sera notifiée formellement à l'intéressé par courrier. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel.

Cette réponse pourra inclure :

- Un résumé de la compréhension du commentaire soumis ;
- Les explications sur la ou les solution (s) proposée (s) ;
- La solution retenue ;
- La procédure de mise en œuvre de la solution retenue y compris les délais.

Les informations sur les activités de mobilisation du public entreprises par le projet au cours de l'année seront transmises aux parties prenantes de deux manières possibles :

i) Publication d'un rapport annuel autonome sur l'interaction du projet avec les parties prenantes et réunions avec les parties prenantes pour discuter du rapport lors des réunions et ateliers avec les populations bénéficiaires; et

ii) Publication des rapports sur le site Web du projet, les médias sociaux, la télévision, les journaux, le bureau de l'UGP, etc.

5. Phases de mise en œuvre du Projet

Au fur et à mesure que le projet sera mis en œuvre, les activités effectuées et celles programmées seront portées à l'attention des parties prenantes. Ainsi, elles seront tenues au courant de l'évolution de l'exécution du projet. Ces points seront faits à travers des documents de synthèse des rapports trimestriels, semestriels et annuels d'activités.

V. RESPONSABILITES ET RESSOURCES DE MISE EN OEUVRE DU PMPP

Ministère de la Communication, chargé des Postes et des Télécommunications sera responsable de la mise en œuvre globale du projet.

Une unité de gestion du projet (UGP) avec un coordinateur de projet au sein de l'agence sera chargée de suivre la réalisation des activités, de coordonner les différents comités, de suivre l'avancement de toutes les composantes du projet et de soutenir la communication sur le projet. Le coordinateur du projet sera l'homologue direct de la Banque mondiale. Il/elle assurera également le lien entre les comités techniques et les autres activités du projet financées par le Groupe Banque mondiale (GBM) ou d'autres bailleurs.

L'unité de gestion du projet désignera un point focal, auquel seront attribuer les responsabilités d'engagement des parties prenantes, et qui sera chargé de la communication sociale et des relations avec les organisations communautaires locales, les structures gouvernementales, la presse locale et les autres médias, etc. Ce point focal relèvera du Coordonnateur du projet.

Le budget préliminaire du PMPP est estimés \$ 25,000 et se décomposent conformément au tableau3 suivant :

Tableau3 : BudgetrécapitulatifdemiseenœuvreduPMPP

Rubrique	Activités	Responsable	Délais	Coût(enDollarsUSD)
DivulgationduPMPP	Ateliersnationauxdepartage duPMPPaveclesreprésentant sdespartiesprenantes	UGP-MCTP	Dèsledémarragedes activitésduprojet	10000
ActivitésdeSensibilisation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilisation desbénéficiaires ▪ SensibilisationdespropriétairesdesPMEde construction, ▪ Sensibilisationdugrand public(vulnérableetnon - vulnérable) 	UGP-MCTP	Dèsledémarragedes activitésduprojet	5000
Renforcementdescapacitésdespartiesprenantes	Formationetappuiiauxautoritésrégionales,auxassociationscommunautaires,aux écoles rurales communautaires,etc.	UGP-MCTP	Dèsledémarragedes activitésduprojet	10000

VI. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PROJET

1. Description générale

L'agence d'exécution n'a pas un mécanisme de gestion des plaintes qui répond aux exigences de la NES no 10. Cependant il existe un mécanisme de gestion des plaintes standard utilisé dans tous les projets de la Banque mondiale concernant la mise en œuvre des projets. Ce mécanisme est comme suit :

Le mécanisme de gestion des plaintes reposera essentiellement sur les pratiques locales existantes qui ont donné la preuve de leur efficacité. Il est largement ressorti des consultations publiques que les populations préfèrent recourir à la conciliation avec les responsables coutumiers (chefs de village, de canton) plutôt que la procédure judiciaire. Par exemple, la grande majorité des conflits fonciers sont réglés au niveau local par voie amiable. Pour le recensement, le mécanisme de gestion des plaintes pourrait être conçu comme suit : préparation des TDR pour le recrutement d'un consultant, préparation du GRM avec recommandations, consultations, retours des informations, consultations continues.

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

Le mécanisme de gestion des plaintes comprendra des procédures pour traiter des plaintes relatives aux EAS/HS. Les informations sur l'existence du mécanisme de gestion des plaintes sensibles aux EAS/HS seront communiquées à toutes les parties prenantes par le biais de différentes méthodes (c'est-à-dire consultations publiques, affiches et dépliants, radios locales et médias sociaux).

2. Etapes du mécanisme de gestion des plaintes non-liées aux EAS/HS

Recueil, traitement et résolution des doléances

Sur le recueil des doléances, un cahier établi à cet effet sera mis à la disposition du public en permanence auprès de chaque structure concernée par les activités du projet. Au niveau de chaque collectivité territoriale concernée par les activités du projet, il sera mis à la disposition du public en permanence un registre de plainte au niveau de la commune, Préfecture, UGP du MCPT, via les sites Internet du projet MCPT, etc. Une information du public sur la permanence des recueils sur ce cahier sera entreprise l'UGP, en rapport avec les collectivités territoriales concernées, avec l'appui au besoin d'ONG et/ou associations locales.

Mécanismes de résolution

Les mécanismes suivants sont proposés pour résoudre à l'amiable les conflits qui peuvent naître :

a) Préparation d'une Fiche de plainte (voir exemple en Annexe 1)

Toute personne ou groupe de personnes souhaitant déclarer une situation de manquement est tenue de remplir un formulaire de plainte. Un appui approprié sera fourni par les organes communaux à ceux et celles qui le désirent. Il est possible de déposer une plainte anonyme si besoin.

Ces fiches sont disponibles au niveau des chaque structure et sur le site Internet du Projet. Le dépôt des fiches de plainte se fait :

- A la Commune/Préfecture ;
- Via les sites Internet du projet, de la région et/ou de la communes (s'ils existent);

- Au bureau de l'UGP ;
- A travers une adresse courriel dédié.

b) Réception des Fiches de plaintes

Le responsable de la documentation et archive de l'UGP est chargé de la centralisation des fiches de plaintes externes, de l'affectation d'un identifiant unique pour chaque plainte reçue et de l'archivage des fiches des plaintes suivant une logique bien précise. Le responsable de la documentation transmet une copie des fiches au responsable de l'UGP.

c) Traitement de la plainte

Selon la nature, la gravité et l'ampleur de la plainte reçue, le responsable de la commune peut décider d'intervenir directement, en collaboration avec les organes communaux, dans la démarche de traitement de la plainte ou transmettre la plainte au service technique compétent. En dernier recours, la plainte peut être portée à l'attention du coordinateur de l'UGP et aux affaires juridiques.

Dans tous les cas, toute plainte est inscrite dans un Registre des plaintes (voir exemple en Annexe 2), indiquant le N° de la plainte ; la description de la plainte ; la structure in charge du traitement ; la Date de traitement prévue ; etc.

Un système de réception des plaintes avec un système de référence à une organisation spécialisée à l'aide aux victimes de violences sexuelles seront mis en place pour traiter les plaintes liées à l'abus sexuel et au harcèlement sexuel.

d) Rapport trimestriel des plaintes

Chaque trimestre, un rapport de synthèse de traitement des plaintes (voir exemple en Annexe 3) est préparé par l'UGP. Le rapport renseigne sur les éléments suivants :

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

Le rapport sera publié sur le site internet du Projet (s'il existe). Des tableaux récapitulatifs seront affichés chaque trimestre à l'UGP

e) Validation du traitement des plaintes

Sur une base semestrielle, le Comité de Pilotage du Projet valide ou non les décisions concernant le traitement des plaintes (à partir des rapports et, dans certains cas, de constats directs).

3. Caractéristiques du mécanisme de gestion de plaintes

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

- **Rapide** : le traitement d'une plainte doit être fait dans un délai raisonnable. Le temps de réponse à une plainte doit être aussi court que possible (moins d'un mois).
- **Accessible** : le mécanisme doit être accessible facilement à toutes les personnes affectées par le projet (proche de la zone du projet, disponible chaque jour ouvrable de la semaine, etc.).
- **Culturellement adapté** : le mécanisme doit tenir compte des particularismes locaux (langue parlée, niveau d'alphabétisation, etc.).
- **Gratuit** : l'accès au mécanisme ne doit pas induire de dépenses exagérées (par exemple pour le transport vers le lieu de soumission de la plainte).

- **Anonyme** : l'identité des plaignants doit être préservée dans toutes les circonstances.
- **Permettant un recours juridique** : une personne qui a soumis une plainte auprès de l'entreprise doit pouvoir malgré tout recourir aux tribunaux

4. Procédure de traitements des plaintes

La procédure de gestion des plaintes dans le cadre de l'exécution du projet se fera à travers neuf (09) étapes partant de l'enregistrement de la plainte à son règlement final et l'archivage du dossier de résolution. A la phase de mise en œuvre du projet, le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) sera formellement élaboré sur la base des étapes décrites ci-dessous. Le rapport préliminaire du MGP fera l'objet d'une validation nationale par les représentants des parties prenantes du projet. Le rapport final intégrant les amendements de l'ensemble des parties prenantes sera établi et publié avant le démarrage des activités prévues dans le cadre du projet.

5. Mécanismes gestion des plaintes liées aux EAS/HS

Considérant la sensibilité de cette catégorie de violences, il est nécessaire de réserver un traitement spécifique lié aux cas de Violences Basées sur le Genre (harcèlements, etc.) ou de Violence Contre les Enfants qui peuvent survenir et être à la base de plaintes déposées par les victimes ou leurs parents.

Le processus de traitement des plaintes relatives aux VBG/EAS/HS suivra un processus particulier qui devra garantir la confidentialité et la sécurité du ou de la survivant(e) à tout moment et garantir la possibilité de recours judiciaire. Aucune information susceptible de révéler l'identité de la survivante ne doit être conservée au niveau du mécanisme de gestion des plaintes et les documents concernant les plaintes de VBG/EAS/HS doivent être gardés de façon sécurisée, en utilisant un système de codage et gardé dans un endroit verrouillé. Des consultations avec les femmes auront lieu régulièrement pendant la durée du projet pour garantir que le mécanisme conçu pour gérer les plaintes liées à la VBG/EAS/HS est accessible et fiable et que les services fournis sont adaptés aux besoins des survivantes.

Les plaintes de VBG/EAS/HS, les autres plaintes ou autres préoccupations peuvent être soumises en ligne, par téléphone, par courrier ou en personne dans les locaux ou guichet des plaintes sensibles du projet qui seront logés dans le bureau des antennes régionaux de l'union nationale des femmes Djiboutiennes. Toutes les plaintes concernant les VBG/EAS/HS doivent être immédiatement signalées au Projet et à la Banque mondiale dans les 24 heures par l'opérateur du MGP. Une fiche type de notification des incidents sera élaborée et transmise à l'ensemble des fournisseurs et prestataires pour les incidents de EAS/HS qui inclut les informations suivantes : date de réception du signalement de l'incident ; date de l'incident ; Type de EAS/HS reportés; Age/sexe du/de le/la survivant(e). Si l'incident est lié au projet (selon le/la survivant(e) et/ou sa famille) ; Services reçus/à laquelle le/la survivant(e) a été référé(e).

L'opérateur du MGP transmettra les plaintes relatives aux EAS/HS au projet pour leur résolution. Conformément au Plan d'Action sur les EAS/HS, le projet par le biais du Prestataire de services et du Point focal/des Points focaux, mènera des investigations sur la plainte et, enfin, proposera à l'opérateur du MGP une résolution de la plainte, ou se référera à la police si la survivante veut poursuivre le cas en justice, le cas échéant. La confidentialité de l'identité de le/a survivant(e) devrait également être préservée à tout moment.

Une fois la plainte traitée et résolue, l'opérateur du MGP en informera le plaignant, à moins que la plainte n'ait été faite de façon anonyme. Les plaintes adressées aux gestionnaires ou au Prestataire de services seront transmises par ces derniers au MGP aux fins de leur traitement.

Si la plainte est déposée auprès du MGP par un/e survivant(e) ou au nom d'un/e survivant(e), le plaignant sera directement référé au Prestataire de services pour recevoir des services de soutien.

Le Prestataire de services est une organisation locale qui a l'expérience et la capacité nécessaires pour apporter un soutien aux survivant(e)s des EAS/HS. Le projet doit établir une relation de travail avec le Prestataire de services, afin que les cas de VBG/EAS/HS puissent leur être transmis en toute sécurité. Le Prestataire de services fournira également un soutien et des conseils aux Points focaux chargés des VBG/EAS/HS, le cas échéant. Le Prestataire de services aura un représentant au sein de l'équipe de conformité et participera à la résolution des plaintes liées aux VBG/EAS/HS.

Il importe de noter que concernant les EAS/HS l'approche doit être centrée sur les survivantes. L'approche centrée sur les survivantes se fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les professionnels — quel que soit leur rôle — dans leurs échanges avec les survivantes (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes et les garçons) victime de violences sexuelles ou d'autres formes de violence. L'approche centrée sur les survivantes vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les survivantes sont traitées avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la survivante ou du survivant et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions.

En résumé, le traitement des plaintes liées aux EAS/HS se fait par :

- Enregistrement de la plainte en utilisant une fiche qui sera développée et qui utilise un code unique au lieu de nom de la survivante;
- Prise en charge sanitaire, en cas de besoin, au plus tard dans les 72h qui suivent ;
- Référence de la survivante aux services en charge de l'action sociale de la localité ;
- Saisie de police ou de la gendarmerie si la survivante en veut ;
- Saisie des tribunaux compétents si la survivante consent;
- Déclenchement de la procédure judiciaire si la survivante consent.

Prestataire des services

Le Prestataire de services est une organisation locale qui a l'expérience et la capacité nécessaires pour apporter un soutien aux survivant(e)s d'EAS/HS ou de VBG. Le projet et autres acteurs (entreprises notamment) doivent établir une relation de travail avec le Prestataire de services, afin que les cas d'EAS/HS et de VBG puissent leur être transmis en toute sécurité. Le Prestataire de services fournira également un soutien et des conseils aux Points focaux chargés des EAS/HS et des VBG du projet, le cas échéant. Le Prestataire de services participera à la résolution des plaintes liées aux EAS/HS et aux VBG chaque fois que de besoin.

Points focaux chargés des questions EAS/HS et aux VBG au sein du projet

Le Point focal pertinent sera désigné et chargé de la mise en œuvre de la procédure de traitement des plaintes EAS/HS. Le Point focal fournira des conseils au projet en ce qui concerne la résolution, y compris le renvoi à la police/gendarmerie, si nécessaire. Ils seront assistés, le cas échéant, par le Prestataire de services.

Tous les points focaux au sein du projet régional doivent être formés et habilités à résoudre les problèmes de l'EAS/HS. Il est essentiel que tous les membres du personnel au sein du MGP et des comités de gestion comprennent les principes directeurs et les exigences éthiques qui régissent la prise en charge de survivant(e)s de l'EAS/HS et de VBG. Toutes les dénonciations doivent demeurer confidentielles et être transmises immédiatement au Prestataire de services représenté au sein du projet régional pour l'intégration numérique.

Il importe de noter que concernant l'EAS/HS, l'approche doit être centrée sur les victimes. L'approche centrée sur les victimes se fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les professionnels — quel que soit leur rôle — dans leurs échanges avec les victimes (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes et les garçons) de violences sexuelles ou d'autres formes de violence. L'approche centrée sur les victimes vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les victimes sont traitées avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la victime et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions.

VII. SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS DU PMPP

Toutes les parties prenantes seront mobilisées pendant toute la préparation du projet et pourront accéder à toute l'information d'une manière qui tient de leurs intérêts et des risques et effets environnementaux et sociaux potentiels du projet. Leurs réactions seront sollicitées et leurs contributions seront incluses dans les rapports de suivi-évaluation. Lorsque des changements importants apportés au projet génèrent des risques et effets supplémentaires, les parties prenantes seront informées de ces risques et effets et seront consultées sur les mesures d'atténuation correspondantes. Le MCPT est responsable de la supervision et de la mise en œuvre de ce plan de Mobilisation des parties prenante.

Les Indicateurs de Suivi

Le spécialiste social en collaboration avec le spécialiste environnemental, et en collaboration avec le spécialiste S&E, sera responsable du suivi de la mise en œuvre du PMPP.

Plusieurs indicateurs clés de performance seront suivis régulièrement par le projet, notamment les paramètres suivants :

- Nombre de réunions de consultation et d'autres discussions publiques organisées conformément à ce qui est décrit dans ce PMPP
- Nombre de réunions de sensibilisation communautaire et d'agents de projet sur les codes de conduite et le processus de gestion des EAS/HS
- Nombre de consultations avec des femmes (en petits groupes animés par une femme) sur la sécurité et l'accessibilité au MGP
- Nombre de communiqués de presse publiés qui sont souvent diffusés sur les canaux de médias locaux, régionaux, nationaux et sociaux
- Pourcentage des plaintes reçues et résolues dans les délais prescrits
- Pourcentage de plaintes reçues concernant l'EAS/SH qui ont été renvoyées aux services VBG pour une assistance médicale, psychosociale et/ou juridique.

Le compte rendu du suivi du PMPP figurera dans le rapport de suivi , à préparer trimestriellement, mettant en exergue les actions de mobilisation mises en place spécifiquement, les problèmes rencontrés, et les solutions apportées pour les résoudre. Ces rapports de suivi mettront en exergue les écarts entre les prévisions et les réalisations en termes d'activités, les acquis de la mise en œuvre des activités, les difficultés et les solutions envisagées. Le responsable du suivi de la mise en œuvre des activités inscrites au PMPP est le Spécialiste social, qui sera assisté du Spécialiste en suivi-évaluation du projet.

Le PMPP sera révisé périodiquement et mis à jour si nécessaire au cours de la mise en œuvre du projet afin de garantir que les informations présentées restent cohérentes.

CONCLUSION

Le PMPP constitue l'un des outils indispensables de gestion des risques sociaux de la mise en œuvre du projet régional pour l'intégration numérique ». Dans le cadre des dispositifs du nouveau cadre environnemental et social de la Banque mondiale, le PMPP fait partie intégrante des documents contractuels à élaborer avant l'approbation de tout projet.

Le présent document a été élaboré suivant une approche participative globale. Il s'agit d'un document dynamique qui va évoluer au fur et à mesure de la préparation et la mise en œuvre de projet, afin de

prendre en compte les besoins de consultation et de participation des parties prenantes dont les actions devraient apporter une plus-value considérable à l'atteinte des objectifs du projet. La mobilisation des fonds nécessaires à sa mise en œuvre adoptera la même souplesse.

ANNEXES

Annexe 2 : Registre des plaintes

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

Annexe 3 : Synthèse trimestriel du traitement des plaintes

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

Annexe 4. Compte rendu de la consultation publique

Réalisé par Mme Idyle (MCPT)

La réunion rassemblant l'UGP du projet régional pour l'intégration numérique et les parties prenantes s'est tenue dans la période 02 juillet au 10 juillet 2023 dans les quatre régions cible du projet susmentionné.

A. Les Participants : Voir le tableau en pièce jointe

INSTITUTION	NOM/TITRE	TÉLÉPHONE	E - MAIL
DIRECTION DE L'ENVIRONNEMENT	LINDA YOUSOUF KAYAD remplacé par Mouna Abdi	77/20/26/76	Linda.ykayad@gmail.com
INAP	<u>Chef de service :</u> FAYCAL MAHAMOUD	77/63/65/71	faicalmahamoud@gmail.com
UNFD	ROUKIYA ALI DJAMA	77/03/87/37	roukyaali@gmail.com
AFRIFIBER	WIAANVERMARK CEO AFRIFIBER	77/15/85/29	Wiaan.vermaak@afrifiber.com
ONEAD	<u>Chef de service :</u> PATRICK ADA (responsable informatique de ONEAD)	77/17/73/04	banomian2003@yahoo.fr
AGENCE DJIBOUTIENNE DE LA ROUTE (ADR)	<u>Chef de service :</u> MOHAMED	77/18/84/78	dwaynemomo@gmail.com
DIRECTION DE LA GESTION DES PROJETS (MINISTÈRE DE LA SANTE)	<u>Chef de service :</u> ABDOURAHMANE	77/82/48/18	ahespd@gmail.com
UNIVERSITE DE DJIBOUTI	<u>Chef de service :</u> IDRISS	77/87/27/95	idriss@univ.edu.dj

CERD	<u>Chef de service :</u> MAHDI (responsable des systèmes d'information)	77/82/83/30	Mahdi.djama@gmail.com
MAIRIE	MahamoudBogoreh	77851585	
OFFICE DE VOIRIE DE DJIBOUTI	<u>Chef de service :</u> ABDILLAHI	77/62/63/36	abdillahi.wador@hotmail.fr
AGENCE NATIONALE DES PERSONNES HANDICAPÉES	ArafoMahamoud/ Balkisse		aarafo.mahamoud@anph.dj
CHAMBRE DE COMMERCE	SIYAD ALI Hassan Responsable des TIC	77/65/02/67	Syad.ali@ccd.dj
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION	ABASS IKBAL	77/81/52/34	abas_ikbal@hotmail.com
CTID	SAMATAR ABDI	77/81/26/66	Samatar.abdi.osman@gmail.com
CLE	OubahMalow	77611407	oubah.malow@cledjibouti.com
ANSIE	IBRAHIM YONIS	77/80/40/99	Ibrahim.yonis@ansie.dj
DJIBOUTI TELECOM	ABDOULAZIZWABERI Conseiller juridique et stratégie du DG de DT	77/81/10/49	ahoussein.waberi@intnet.dj

B. Introduction

L'objet de la réunion était de réunir toutes les parties prenantes pour une première prise de contact et pour une présentation générale du projet.

C. Points abordés

1. Présentation du projet par le Chef du projet

Le chef de projet du projet **Djibouti Numérique** a fait une présentation du projet en passant en revue les objectifs du projet, les différentes composantes et les résultats attendus à terme. Le chef de projet a insisté sur l'importance de ce projet et l'enjeu stratégique qu'il représente pour notre pays.

2. Réactions et Commentaires des parties prenantes

Le représentant de l'ANSIE en premier lieu, en complément de l'intervention du chef de projet, fait savoir à l'ensemble des parties prenantes l'importance de l'implication au début du projet de toutes les parties prenantes afin d'intégrer au plutôt leurs attentes sectorielles. Il a également rappelé la complémentarité de ce projet au projet de la modernisation de l'administration publique (essentiellement par le biais de TIC) géré par l'ANSIE.

Plusieurs représentants d'institutions invités ont réagi tour à tour à la présentation du projet. Ils ont remercié le ministère pour leur philosophie d'implication en amont à l'ensemble des acteurs concernés directement et indirectement au développement d'un Djibouti Numérique. Aussi, ils ont chacun posé des questions qui portaient essentiellement sur :

- 1** – Le niveau d'implication de chaque institution,
- 2** – La disponibilité des documents officiels du projet
- 3** – la fréquence et la nature des entretiens et réunions des parties quant aux autres.

Le chef de projet, a fait savoir qu'un document de plan de Mobilisation des parties prenantes était en préparation avec l'aide de la Banque mondiale et que celui-ci déterminera en détail le niveau d'implication de chaque partie prenante présente que cela soit de manière directe ou indirecte. Il a ensuite précisé que les premiers documents publics à ce stade du projet sont disponibles sur le site de la Banque mondiale et qu'il partagera le lien. Enfin, il a informé la création d'une boîte électronique générique pour faciliter l'interaction entre parties prenantes et ainsi recueillir toutes les suggestions et questions de ces dernières.