

République de Djibouti

Ministère des Affaires Sociales et des
Solidarités

Projet d'appui d'urgence à la sécurité
alimentaire et à la résilience

(P 178988)

Draft

PLAN PRELIMINAIRE DE MOBILISATION
DES PARTIES PRENANTES

AOUT, 2022

Table des matières

1. Introduction	3
1.1. Description du projet	3
1.2 Risques et impacts du projet	4
3. Identification des parties prenantes	5
4. Résumé des besoins de consultation des intervenants du projet	7
5. Programme de mobilisation des parties prenantes	9
6. Stratégie proposée pour la diffusion de l'information	9
7. Arrangements institutionnels	10
8. Résumé des Consultation des parties prenantes institutionnelles	10
9. Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)	11
9.1. Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) préexistant	11
9.2. Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) pour les travailleurs du projet	14
10. Suivi et Reporting du PMPP	14
10.1. Participation des parties prenantes aux activités de suivi	14
10.2. Rapports aux groupes de parties prenantes	14
11. Budget de la mise en œuvre du PMPP	15
12. CONCLUSION	17
ANNEXE 1 : Modèle de fiche de plainte	18

Tableau 1: besoins de consultation des intervenants du projet 7

Tableau 2: Démarche de consultations des parties prenantes 9

Tableau 3: Catégorisation des plaintes reçues..... **Error! Bookmark not defined.**

Tableau 4: Les portes d'entrée, les canaux et les responsables pour la prise en charge des plaintes **Error! Bookmark not defined.**

Tableau 5. Calendrier des accusés de réception, enregistrement et résolution des plaintes.....**Error! Bookmark not defined.**

Ce document est le Plan Préliminaire de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP). Ce Plan sera mis à jour au plus tard dans les deux mois suivant la date d'entrée en vigueur du projet et avant le début de toute activité reliée aux composantes 1 et 2.

1. Introduction

1.1. Description du projet

Pour donner suite aux préoccupations suscitées par l'augmentation des prix mondiaux des denrées alimentaires et des carburants et les effets de la sécheresse dans la Corne de l'Afrique, le gouvernement a présenté le 24 mars 2022 les grandes lignes d'un plan d'action national visant à « sauver le pays des répercussions économiques négatives de la crise internationale actuelle causée par la guerre entre la Russie et l'Ukraine ». Ce plan vise à protéger la population djiboutienne de la flambée des prix, en particulier pour les produits de première nécessité. Ces achats sont essentiels pour que le gouvernement puisse continuer d'atténuer l'incidence des prix internationaux élevés et volatils des produits alimentaires de base sur le marché intérieur au cours de la prochaine année. Le Gouvernement a donc demandé l'aide de la Banque pour financer, à court terme, les achats immédiats des principaux produits alimentaires et, à moyen terme, aider Djibouti à améliorer la sécurité alimentaire en mettant en place le système de gestion des stocks alimentaires, en améliorant la stratégie de sécurité alimentaire du pays et la préparation aux crises alimentaires et aux sécheresses.

L'objectif de développement du projet est d'anticiper et de répondre aux risques de sécurité alimentaire posés par les chocs alimentaires mondiaux et la sécheresse. Le projet comprend trois composantes assurant un équilibre entre la réponse à court terme et la résilience à moyen terme aux crises alimentaires.

Ce document est le Plan Préliminaire de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP Préliminaire) du projet qui a été développé pour répondre aux exigences de la Banque mondiale en matière de gestion des risques environnementaux et sociaux et en particulier à sa Norme Environnementale et Sociale sur la mobilisation des parties prenantes et la gestion des plaintes. Bien qu'il s'inspire de la norme relative à la consultation des parties prenantes et information de la Banque mondiale, il se veut cohérent avec la stratégie nationale mise en place par les autorités dans le pays en ce qui concerne la riposte à la crise d'accès à l'alimentation de base et de la flambée des prix.

Composante 1 : Anticiper et répondre aux crises alimentaires ; Cette composante financera (i) la mise en place et la formation d'une unité d'alerte précoce pour prévoir et signaler les chocs potentiels à venir sur l'approvisionnement alimentaire ; (ii) la constitution d'un stock alimentaire d'urgence sur les produits alimentaires de base pour s'assurer que le pays peut répondre à court terme à d'éventuels chocs d'approvisionnement alimentaire ; (ii) La réhabilitation des aires de stockage ; (iii) la création d'un fonds de prévoyance pour l'achat de produits alimentaires de base afin de renforcer la capacité du pays à répondre à court terme à d'éventuels chocs d'approvisionnement alimentaire; et (iv) le renforcement des capacités des secteurs public et privé pour améliorer leurs capacités en matière de lissage et de suivi des prix.

Composante 2 : Amélioration de la mobilisation de l'eau, soutien aux ménages d'agriculteurs, d'agropastoraux et de pêcheurs affectés par la sécheresse et système d'alerte précoce a la sécheresse, sous la responsabilité technique du MAEPERH. Cette composante contribuera à aider les ménages touchés par la sécheresse, y compris les agriculteurs et les éleveurs, à améliorer leur accès à l'eau, à protéger et à restaurer leurs revenus et leurs moyens de subsistance et à renforcer leur résilience.

Le projet financera (i) l'amélioration de l'accès à l'eau potable (pour les humains et les animaux) grâce à la réhabilitation des ouvrages hydrauliques, et l'acquisition de camions-citernes (ii) des paquets d'intrants agricoles pour appuyer les agriculteurs, ayant été affectée par la sécheresse, à restaurer leurs moyens de production agricole, (iii) l'acquisition et la distribution des aliments et des têtes de bétails de remplacement au profit de ménages d'éleveurs dont le cheptel a été affecté par la sécheresse ; (iv) un soutien vétérinaire (Fourniture et distribution de produits vétérinaires, et d'additifs nutritionnels pour les animaux faibles touchés par la sécheresse, et de vaccins pour réaliser

des campagnes de vaccination pour prévenir les flambées de maladies) (v) l'acquisition et la distribution de petits équipements de pêche, y compris des moteurs pour les coopératives de pêche et (vi) l'assistance technique pour la conception d'un système d'alerte précoce de la sécheresse et le renforcement des capacités des communautés et des techniciens.

Composante 3 : Gestion de projet

Cette composante financera les frais des consultants et les coûts de fonctionnement de l'UGP du MASS ainsi que ceux du MCT (son service du commerce interne, son unité de gestion des stocks et une unité améliorée de mise en œuvre du programme-cadre intégré), et du MAEPERH. La Composante financera : (i) les salaires des consultants (hors fonctionnaires) ; (ii) l'acquisition d'équipements et les frais d'exploitation associés à la mise en œuvre et à la supervision du projet ; (iii) la conduite d'audits internes réguliers et d'audits externes annuels ; et (iv) la formation, la tenue d'ateliers et autres événements reliés à la mise en œuvre et à la supervision du projet.

1.2 Risques et impacts du projet

La mise en œuvre des activités du projet sont susceptibles d'induire certains risques et impacts environnementaux et sociaux qui sont toutefois pour la plupart temporaires, prévisibles et/ou réversibles, pouvant nécessiter un programme de mobilisation des parties prenantes concernées. Il s'agit entre autres des risques et impacts liés

- A des nuisances environnementales (poussière, émissions atmosphériques, gestion des matières dangereuses et de bruit, vibration)
- A l'augmentation des pressions en ressources naturelles dont l'eau, énergie et les matériaux locaux (matériaux rocheux, sables, matériaux meubles, etc.)
- A la santé et la sécurité des communautés (OHS), en particulier :
- A la pollution des sources d'eau de surface et souterraine pendant la réhabilitation des ouvrages hydrauliques ;
- A la production de déchets solides et liquides, ainsi que les déchets vétérinaires

Du point de vue social :

- Aux impacts négatifs spécifiques au site sur la santé et la sécurité des travailleurs, notamment de risques de mauvaises conditions de travail, de santé, de sécurité des travailleurs pendant les phases de réhabilitation et d'exploitation des ouvrages hydrauliques et les hangars de stockage ;
- A la santé de la communauté due à la consommation de la viande des animaux vaccinés ou traités récemment
- Étant donné que les travaux de génie civil devraient être mineurs et reposer exclusivement sur des entrepreneurs nationaux, le projet ne devrait pas entraîner un afflux important de main-d'œuvre.
- A la violence basée sur le genre (VBG)/l'exploitation et les abus sexuels (EAS)/le harcèlement sexuel (HS).
- Aux travaux de génie civil qui pourront engendrer des découvertes fortuites des biens culturels ;
- A l'inadéquation des critères d'éligibilité lors du ciblage des bénéficiaires dans le cadre du programme de subvention de la composante 1 ainsi que pour les bénéficiaires des intrants agricoles et des têtes de bétail, des aliments et des têtes de bétail, des petits équipements de pêche et des mini-infrastructures liées à la composante 2, ce qui pourrait conduire à l'exclusion de certaines personnes éligibles, notamment les femmes et les jeunes qui sont parfois traditionnellement marginalisées.
- A la discrimination au niveau de la participation des parties prenantes ;
- Aux conflits probables entre les bénéficiaires et les non bénéficiaires ;

Comme précédemment, cette liste n'est pas exhaustive et sera complétée à la réactualisation du plan de mobilisation des parties prenantes.

2. Objectif et principes du PMPP

L'objectif du PMPP est de définir les axes majeurs pour l'engagement des parties prenantes relatives aux activités du projet, y compris la divulgation relative aux impacts environnementaux et sociaux du projet. Ce PMPP préliminaire décrit les grandes lignes de la mise en œuvre des activités de mobilisation, communication et diffusion de l'information attendues lors de la mise en œuvre du projet.

- Engagement tout au long du cycle de la mise en œuvre des activités du projet : Les activités de communication, divulgation et d'engagement des parties prenantes seront effectuées tout au long de la mise en œuvre du projet.
- Participation et retour d'information éclairé : Les principes du PMPP incluent entre autres le retour d'information qui sera effectué dans un format accessible à l'ensemble des parties prenantes.
- Inclusivité et sensibilité : compte tenu de la diversité linguistique et du taux d'analphabétisme dans le pays, les informations seront divulguées sous un format adapté et accessible aux différents groupes.
- Approche de précaution lors du processus de mobilisation pour prévenir la contagion : étant donné la nature hautement infectieuse du SARS-Cov-2, et aussi longtemps que le risque de contagion est présent, les mesures de distanciation sociale seront appliquées. La consultation sera adaptée au contexte et en alignement aux recommandations pertinentes des autorités sanitaires et politiques.

L'élaboration du PMPP repose sur les démarches suivantes : (i) analyse des informations générales sur le projet, (ii) identification et analyse des parties prenantes, (iii) élaboration d'un programme de mobilisation des parties prenantes, (iv) identification des ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes, (v) l'analyse du mécanisme de gestion des plaintes et proposition de processus adapté, (vi) élaboration d'un programme de suivi et établissement de rapports. Ainsi, le présent document comprend outre la partie introductive les chapitres suivants : (i) Identification et analyse des parties prenantes, ii) Programme de mobilisation des parties prenantes, iii) Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes, iv) Résumé des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes, v) Mécanisme de gestion des plaintes, vi) Suivi et reporting et vii) Budget estimatif de mise en œuvre du PMPP.

3. Identification des parties prenantes

Cette section décrit l'identification et l'analyse des parties prenantes. Elle dresse la liste des principaux groupes de parties prenantes qui seront informés et consultés sur ce projet. Ils devront comprendre les personnes ou les groupes ou communautés qui :

- Sont susceptibles d'être directement touchés et affectés par la mise en œuvre du projet ;
- Participent à la mise en œuvre du projet ;
- Sont susceptibles d'influer ou ont un intérêt dans la réussite du projet et en sont indirectement ou faiblement impliqués

Celles-ci peuvent être réparties en trois catégories telle qu'indiquées dans la NES 10 du Cadre Environnemental et Social :

Les parties affectées sont les parties susceptibles d'être impactées par le projet, directement ou indirectement, positivement ou négativement. Les parties prenantes susceptibles d'être directement ou indirectement affectées, lors de la mise en œuvre du Projet, sont constituées par :

Pour la composante 1, ceux-ci comprennent :

- **La population djiboutienne et non djiboutienne** : Toute la population djiboutienne est considérée comme partie touchée, y compris les migrants, les populations déplacées et autres.
- **Les opérateurs privés** responsables de l'importation des denrées subventionnées
- **Les opérateurs privés** responsables de l'entreposage et distribution

La composante 2 va cibler plus spécifiquement les communautés rurales dont la vulnérabilité s'est accrue en raison des conditions de sécheresse prolongé et qui sont en situation d'insécurité alimentaire où les communautés locales des zones potentiellement concernées qui pourront être potentiellement être affectées négativement par la mise en œuvre des activités des composantes du projet. Elles vont également bénéficier des retombées positives et des plus-values de ces activités. Ceux-ci comprennent :

- Les populations **nomades** et **sédentaires** des localités desservies par le projet et les groupes vulnérables (pauvres) vivant au quotidien des point d'eau disponibles ;
- **Les agro-pastoraux, les agriculteurs et les éleveurs et les petits pêcheurs :**
- Les ménages bénéficiaires des intrants agricoles et des têtes de bétail et des mini-infrastructures
- Les ménages non-bénéficiaires résidant dans les mêmes communautés que les ménages bénéficiaires
- Le **personnel** des entreprises recrutées par le projet pour effectuer les travaux de génie civil ;
- Les **fournisseurs** de biens, matériels et équipement des entreprises adjudicatrices des travaux
- Les principales institutions responsables des ressources en eaux souterraines du MAPERH, i.e. **la Direction des Grands Travaux (DGT), la Direction de l'Hydraulique Rurale (DHR)**

Les autres parties intéressées : individus, groupe ou entité qui ne subit pas les impacts directs du projet mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le projet et qui pourraient affecter la mise en œuvre de celui-ci ou les parties prenantes impliquées dans le pilotage, la coordination, l'appui technique ainsi que la mise en œuvre proprement dite du projet au niveau national. Ceux-ci comprennent :

- **Le MASS :** ministère des Affaires Sociales et des solidarités
- **Le MCT :** Le MCT a pour mandat d'assurer la stabilité des prix connexes
- **Chambres de commerce et d'industrie (ICC) :** Comme toutes les entreprises, y compris l'industrie et le
- Les principales institutions responsables des ressources en eaux souterraines du MAPERH, i.e. **la Direction des Grands Travaux (DGT), la Direction de l'Hydraulique Rurale (DHR) ; la Direction de l'Agriculture et des Forêts (DAF), la Direction de l'Élevage et des Services Vétérinaires (DESV)**
- Les autorités du Port
- Représentants d'autres Ministère associés.
- Chefs de village
- **Représentants locaux** (conseil régional, préfecture et sous-préfectures)
- **Coopératives agropastorales** et d'autres acteurs de la filière agricole et pastorale
- Les **organisations de la société civile, les coopératives, les comités de gestion des points d'eau, les groupements communautaires**, et autres personnes œuvrant dans les activités/projets pour accroître la résilience des communautés locales vivant dans les zones rurales aux effets du changement climatique
- Représentants de la société civile
- Représentants des femmes et des associations féminines
- Les **leaders communautaires** (autorités traditionnelles locales, autorités religieuses, etc.)
- Les services de conseil agricole.
- **Secrétariat Exécutif de la gestion des risques et des catastrophes ;**
- Tout personnel impliqué dans la gestion des catastrophes, dans la logistique, et dans l'acheminement des services de réponse, y compris les militaires, la protection civile, les Organisations de la société civile et les bénévoles.
- Agences bilatérales de développement, banques de développement, organisations internationales et organisations internationales (PNUD, PAM, FAO, UNICEF, etc.).
- Les **bureaux d'études** nationaux et internationaux pour les services de consulting et d'ingénierie en infrastructures.

Parties vulnérables : personnes qui, pour des raisons spécifiques peuvent être à risque en raison de leur statut vulnérable ou peuvent difficilement participer aux consultations du projet et sont susceptibles de ne pas avoir accès aux informations sur le projet. Cela requiert des efforts additionnels dans le processus de consultation et de prise de décision.

- Les **femmes rurales** étant donné que l'accès à l'eau a des implications majeures pour elles, qui généralement, sont chargées d'aller chercher l'eau pour tous les usages de la famille.
- Les bénéficiaires touchés par la sécheresse dans les communautés rurales.
- Les bénéficiaires avec des handicaps
- Les bénéficiaires résidants dans des régions éloignées
- Les bénéficiaires analphabètes qui ne savent pas lire ou écrire peuvent avoir des limites et des contraintes dans la compréhension du projet ou la participation au processus de consultation dans le cadre du projet
- Les réfugiés et la communauté bédouine nomade/semi-nomade qui pourrait tous faire face à des défis similaires pour accéder au projet
- Travailleurs informels : Travailleurs quotidiens et informels sous la direction d'entrepreneurs et de sous-traitants qui risquent d'accepter des conditions de travail qui ne sont pas appropriées.
- Les besoins des parties prenantes sont résumés dans le tableau suivant :

4. Résumé des besoins de consultation des intervenants du projet

Les besoins des parties prenantes sont résumés dans le tableau suivant :

Tableau 1: besoins de consultation des intervenants du projet

Parties prenantes	Besoins linguistiques	Moyens de notification préférés (courriel, téléphone, radio, lettre)	Besoins spécifiques (accessibilité, réunions en journée)
<i>Parties affectées par la composante 1 du projet :</i> La population djiboutienne et non djiboutienne	Français, Somali, Afar, Arabe	<ul style="list-style-type: none"> • Communication de masse/médias sociaux - TV, radio, Facebook • Divulgence d'informations écrites – site Web 	Pas de préférence spécifique
<i>Autres parties intéressées</i> MCT MAEPERH Chambre de commerce Autorités locales	Français	Informations transmises par écrit, par email, par téléphone	Réunions en présentiel /correspondance officielle Réunions en présentiel/correspondance officielle avec le soutien de MCT
Agences des Nations Unies telles que le Programme alimentaire mondial (PAM) et l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) Association des consommateurs	Français/ Anglais	Informations transmises par écrit, email, téléphone	Réunion en présentielle dans la journée, réunion en ligne par visioconférence

Entreprises adjudicatrices des travaux de la composante 1 et 2	Français, Somali, Afar, Arabe	Informations transmises par écrit, par email, par téléphone, sur réseaux sociaux	Réunions en présentiel/correspondance officielle avec le soutien de MAEPERH et consultations sur le terrain Réunion en présentielle, réunion virtuelle par visioconférence, atelier de formation, de réflexion, de partage d'expérience, d'apprentissage
Travailleurs des chantiers	Français, Somali, Afar, Arabe	Informations transmises par lettre, par email Informations expliquées oralement ou schématiquement sur des supports illustrés	Réunion périodique sur site sur les mesures de protection/santé/sécurité. Actions soutenues de sensibilisation et d'IEC (notamment sur les codes de bonnes conduites, MGP, VBG/AES-HS)
Coopératives agropastorales et d'autres acteurs de la filière agricole et pastorale	Français, Somali, Afar, Arabe	Informations transmises par téléphone, par message. Informations expliquées oralement ou schématiquement par affichage	Réunions en présentiel/correspondance officielle avec le soutien de MAEPERH et consultations sur le terrain Réunion en focus group et atelier de formation par groupes de parties prenantes
Communautés rurales locales affectées par la sécheresse	Somali, Afar, Arabe Français	Consultations en petits groupes ; Campagnes d'information et de sensibilisation (pour bénéficiaires vulnérables notamment) avec traducteur, spots radio, la télévision national RTD,	Travailleurs communautaires (notamment pour la sensibilisation en zone rural) ; Réunion d'information, Focus group, visite à domicile, entretien sur le processus de consultation Graphique et ateliers sur le processus

5. Programme de mobilisation des parties prenantes

Ce projet étant un projet d'urgence pour répondre aux besoins en denrées alimentaires de base, le MASS n'a pas eu le temps de tenir des consultations avec les communautés locales, les parties prenantes touchées et vulnérables. Ces consultations seront présentées dans le PMPP mis à jour. Pour répondre aux approches fondées sur les bonnes pratiques, le projet appliquera les principes suivants de l'engagement des parties prenantes : (i) Ouverture et approche du cycle de vie, (ii) Participation éclairée et rétroaction et (iii) Inclusion et sensibilité. Le MASS prévoit de tenir des réunions de consultation, tout au long du projet, deux fois par an et de mener une ou deux discussions de groupes de discussion avec la possibilité d'ajouter des parties prenantes pertinentes en fonction des besoins du projet. Une approche de précaution sera adoptée pour le processus de consultation afin de prévenir l'infection et/ou la contagion, compte tenu de la nature hautement infectieuse de la COVID-19.

Le PMPP restera dans le domaine public pendant toute la période d'élaboration du projet et sera mis à jour au besoin au fur et à mesure que le projet progresse dans ses différentes phases, afin d'assurer l'identification en temps opportun de toute nouvelle partie prenante et partie intéressée et leur participation au processus de collaboration avec le projet, y compris toute rétroaction reçue de leur part qui soutient la mise en œuvre réussie du projet. Les méthodes d'engagement seront également révisées au besoin afin de maintenir leur efficacité et leur pertinence par rapport à l'environnement évolutif du projet. La communication et la rétroaction des intervenants seront prises en considération à chaque étape de ce projet.

Les moyens de communication suivants seront privilégiés :

- Correspondance (téléphone, email, sms, circulaire, lettre) sur le Projet et ses activités aux cadres, bureaucratiques (départements ministériels, administrations locales, ONG, prestataires)
- Réunion formelle en présentielle ou réunion virtuelle en visioconférence
- Réunion publique (faciliter la communication par des présentations simples, des affiches, des schémas, des dépliants, posters, flyers...)
- Entretiens en groupes spécifiques (focus group, groupes de discussion, groupes thématiques)
- Un Communiqué, spot, documentaire, reportage par le biais des mass média classique (radio nationale et radio privée, TV nationale et TV privée, presse écrite), événements festifs
- Porte à porte
- Page Facebook, site Web du Projet
- Ateliers, sessions de démonstration, session de classe, session de mise en pratique et d'application

6. Stratégie proposée pour la diffusion de l'information

Cette section décrit l'information qui sera divulguée, son format et les types de méthodes qui seront utilisées pour communiquer cette information à chacun des groupes d'intervenants.

Tableau 2: Démarche de consultations des parties prenantes

Liste des informations à diffuser ¹	Méthode utilisée	Calendrier Indicatif	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Le CGES et les PGES pour les	-Entretiens semi-structurés avec les	Après l'entrée en vigueur du projet et	- Entreprises privées - Conseil Régional	UGP en coordination avec

¹ Toutes les informations seront divulguées sur le site Web de MASS

différents composants. Composantes du projet, impacts et risques E&S potentiels, publication et diffusion du Mécanisme de Gestion de Plaintes (MGP)	différents acteurs et organisations concernés -Rencontres collectives sous forme de focus group	tout au long du projet	- Préfecture et Sous-Préfecture - Communautés locales (Populations vivant dans la zone du projet) - Exploitants agricoles, éleveurs riverains aux travaux	les différentes parties prenantes concernées
Le PMPP (le plan de mobilisation des parties prenantes)	Réunion Hybride (Virtuelle/En présentiel)	Tout au long de la mise en œuvre lors de la mise à jour	Toutes les parties prenantes identifiées (<i>lorsqu'il y a une mise à jour, elles seront informées</i>)	UGP en coordination avec les différentes parties prenantes concernées
Le PGT (Procédures de gestion des travailleurs)	Réunion Hybride (Virtuelle/En présentiel)	Après la mise en vigueur du projet et éventuellement avec la consultation du CGES	Tous les partenaires de mise en œuvre	UGP en coordination avec les différentes parties prenantes concernées
Suivi des demandes des parties prenantes et de leur mise en œuvre	Réunion Hybride (Virtuelle/En présentiel)	Quand il y a un besoin et selon les conclusions du mécanisme de gestion de plaintes	Toutes les parties prenantes précédentes et toutes les nouvelles identifiées comme pertinentes	UGP en coordination avec les partenaires de mise en œuvre MCT et le MAEPERH

7. Arrangements institutionnels

Le projet sera mis en œuvre par le MASS, qui abritera l'Unité de gestion du projet (UGP) dotée d'experts compétents en communication et diffusion de l'information pour la composante 1 en collaboration avec le MCT. Pour la composante 2, le MAEPERH sera responsable de mettre en œuvre les principales activités de la composante et de la surveillance des travaux de chantiers. L'UGP du MASS sera dotée d'un spécialiste environnemental qualifié et d'un spécialiste social qualifié pour appuyer la gestion des risques et des impacts environnementaux, sociaux, sanitaires et sécuritaires (ESSS) du projet.

Les services techniques de l'état (MAEPERH, DGT, DHR) joueront un rôle dans la mise en œuvre du PMPP, d'autant plus que, en tant qu'institutions gouvernementales, elles ont le mandat d'assurer le respect de la législation nationale. **Les Entreprises, les Bureaux d'études et les sous-traitants** qui participent à la mise en œuvre de certaines activités du Projet devront assurer le déploiement des mesures visant à éviter, atténuer les risques et impacts environnementaux, sociaux, de santé et de sécurité associés à leurs activités. **Les collectivités territoriales et les communautés bénéficiaires, les conseils régionaux, les communautés** organisées au niveau d'un quartier, **coopératives, les Associations de femmes et de jeunes** jouent un rôle dans l'application des résultats issus des activités.

Les termes de référence pour tous les postes ESSS du projet seront partagés avec la Banque mondiale pour examen et non-objection.

8. Résumé des Consultation des parties prenantes institutionnelles

Les activités antérieures de mobilisation des parties prenantes ont été menées au cours du mois de juin Lors de la phase de conception où des réunions techniques d'identification, de concertation entre les représentants de la Banque Mondiale et le staff du MASS, MCT, MAEPERH ont été organisées. Ces réunions avaient pour objet :

- Prise de contact dans le cadre de la mise en œuvre du projet SA Mi-juin / partage de point de vue et concertation avec l'équipe du MCT
- 26/27 juillet réunion avec l'équipe technique MCT
- Mi-juillet réunion avec le MAEPERH sur l'identification des activités à mettre en œuvre dans le cadre du projet,
- L'appréhension des études et aux travaux de réhabilitation des infrastructures d'ouvrage hydraulique et agricoles existantes, des activités de renforcement des capacités à tous les niveaux et à l'endroit des parties prenantes.
- Réunion avec le directeur des études du MCT dans le cadre de restitution de mission des parties prenantes institutionnelles

Au cours de cette première série de réunions, ont été envisagés les zones prioritaires probables du projet sans toutefois écarter les autres régions qui seront également concernées par le projet .Les comptes-rendus de réunions et les aides mémoires renseignent sur la consistance de ces activités de mobilisation antérieures et notamment sur la détermination des activités des composantes du projet, les modalités de mise en œuvre portant sur les arrangements institutionnels, les principes généraux de la gestion financière appliquée par la Banque, les questions sur la passation des marchés, la nécessité de produire les documents de sauvegarde environnementale et sociale.

9. Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)

L'objectif principal d'un mécanisme de gestion de plaintes (MGP) est d'aider à résoudre les plaintes et les griefs d'une manière rapide, efficace et efficiente qui satisfait toutes les parties concernées. Plus précisément, il fournit un processus transparent et crédible pour des résultats équitables, efficaces et durables. Cela renforce également la confiance et la coopération en tant que partie intégrante d'une consultation communautaire plus large qui facilite les actions correctives. Plus précisément, le MGP :

- Fournit aux personnes affectées des moyens de déposer une plainte ou de résoudre tout différend pouvant survenir au cours de la mise en œuvre des projets ;
- S'assure que des actions de recours appropriées et mutuellement acceptables sont identifiées et mises en œuvre à la satisfaction des plaignants ; et
- Éviter d'avoir recours à des procédures judiciaires

Étant donné que ce projet s'appuiera sur les MGP existants pour les projets du MASS et du MAEPERH en cours, pour les composantes 1 et 2 respectivement la description de ces mécanismes est présentée ci-dessous.

9.1. Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) préexistant

Le projet utilisera le processus de gestion de plaintes établi du MASS pour traiter les plaintes, les requêtes et les préoccupations en utilisant les procédures opérationnelles standard (SOP) établies pour les activités relatives la composante 1. Le MAEPERH aura son MGP respectif, y compris les canaux de réception (Agent de terrain, les okals, chef de village ou par courrier et numéro de téléphone du responsable de plainte).

Les plaintes seront traitées au niveau de l'UGP par le responsable de plainte du MASS pour les plaintes relatives à la composante 1. Cet agent sera chargé d'examiner, et de regrouper toutes les plaintes reçues, surtout celles liées au projet via les différents canaux de réceptions convenus. Cet agent les documentera ensuite (manuellement et électroniquement) dans un "journal des plaintes". Les plaignants seront informés de la résolution de leurs plaintes dans un délai raisonnable et en temps opportun.

- La mauvaise qualité d'intervention du Projet (non-respect des directives et procédures définies dans les documents de sauvegarde environnementale et sociale) ;
- Les mauvais traitements ou offenses ressentis par les acteurs et parties prenantes travaillant avec le Projet ;
- Le manque d'information sur les événements et la consistance du Projet ;
- Les impacts négatifs ou préjudices pouvant découler de la mise en œuvre des sous-projets.

Pour la composante 2, le MAEPERH utilisera le mécanisme déjà en place du Projet PROLUC qui s'articule aussi autour des pratiques locales existantes. A l'instar de celui de MASS. Dans chaque région, un comité composé d'un responsable de la Préfecture, du Conseil Régional, des okals sera constitué. Les plaintes seront réceptionnées au bureau du préfet ou directement aux agents de terrains du MAEPERH et à travers une ligne téléphonique dédiée à cet effet. La réception et l'enregistrement des plaintes se feront par le biais de canaux de réception à savoir un registre à la Préfecture de la région. Les numéros de téléphone suivants seront utilisés :

Préfectures de Ali Sabieh (27 42 61 80),

de Dikhil (27 42 00 68),

d'Arta (27 42 21 61),

de Tadjourah (27 42 41 45),

d'Obock (27 42 80 15) et

de MAEPERH (27 21 34 06 24).

La mise en place de ces points d'accès fera l'objet d'une campagne d'information et de sensibilisation. Au niveau régional, ce mécanisme de gestion des plaintes et des conflits est organisé de telle manière que les femmes, les jeunes et les autres personnes vulnérables y ont un accès facilité et prioritaire. Par ailleurs le MAEPERH exigera aux entreprises de mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes au niveau des chantiers.

Coordination du mécanisme de gestion de plaintes

Pour rendre efficaces et opérationnels les différents mécanismes de plaintes, l'UGP du Projet PROLUC utilisera le point focal responsable de la gestion des plaintes. L'UGP restera attentive et adoptera une proactivité et une recherche dynamique des informations sur les plaintes. Elle a la responsabilité de recueillir, de régler et de traiter les questions et plaintes. Il est primordial pour l'UGP d'organiser des consultations périodiques conjointes avec le MASS sur les plaintes pour obtenir des informations d'une manière régulière. Un rapport périodique (voir étape 9 ci-dessous) de l'état de gestion des plaintes reçues sera produit et partagé avec la Banque mondiale. Les plaintes ayant trait aux violences basées sur le genre ou sur les abus sexuels seront générées dans un souci de confidentialité en vue d'assurer la pleine protection des victimes.

Procédures du mécanisme de gestion des plaintes pour la Composante 2.

Les procédures de gestion de plaintes pour la composante 2 utilisera le système actuel de gestion des plaintes du projet de lutte contre les invasions des criquets pèlerins qui a été mis en place et est opérationnel. Ce mécanisme comporte les étapes suivantes :

Étape 1. L'accès à l'information concernant le fonctionnement du système de dépôt et de gestion des plaintes :

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) fera l'objet d'une large diffusion auprès de toutes les parties prenantes du projet. Les informations seront diffusées au niveau des autorités administratives dans les régions ainsi que dans les localités, sites de regroupement dans lesquels seront effectuées les activités. Ceci permettra de permettre aux éventuels plaignants de bien connaître le MGP en vue de l'utiliser en cas de besoin. Le MGP de la composante 2 assurera un accès facile et culturellement approprié aux informations concernant le projet et l'utilisation du mécanisme aux usagers éventuels. Ces informations seront diffusées dans les régions par affichages dans les sites du projet et d'autres moyens de communication comme l'utilisation d'un véhicule avec haut-parleurs

Étape 2. La réception, l'enregistrement et l'accusé de réception des plaintes (en gardant l'anonymat) : Les canaux de réception feront l'objet d'une campagne d'information et de sensibilisation. L'enregistrement se fera de façon immédiate, le jour de réception de la plainte. Pour les plaintes liées aux harcèlement, abus sexuels, l'anonymat et la confidentialité seront préservées. L'enregistrement des plaintes se fera dans un registre constitué à cet effet dans les régions et aussi à l'UGP. Un accusé de réception sera systématisé pour chaque plainte écrite. Le projet convoquera ou entrera en contact avec le plaignant dans un délai maximal de 5 jours après l'enregistrement de la plainte pour récupérer son récépissé. Le point focal du MGP devra informer le plaignant sur l'éligibilité de la plainte et sur les étapes à suivre. Il pourra lui demander le cas échéant des éclaircissements ou des informations complémentaires pour une meilleure compréhension de la plainte

Étape 3. La catégorisation et l'examen de l'admissibilité des plaintes : Dans un premier temps, les plaintes seront catégorisées en deux groupes : les plaintes sensibles et les plaintes non sensibles :

- Les plaintes non sensibles concernent le processus de mise en œuvre des activités du projet et la qualité des services fournis.
- Les plaintes sensibles portent habituellement sur des fautes personnelles et les abus/harcèlement sexuels (notamment mais non exhaustivement, injustice, abus de pouvoir, abus discrimination, non-respect des clauses environnementales et sociale, violences basées sur le genre, abus sexuel, harcèlement sexuel, etc.).

Toutes les plaintes spécifiques à la violence basées sur le genre ou exploitation et abus sexuels sont admissibles. Les plaintes liées à l'abus et l'exploitation sexuelle seront aussi référées aux unités d'écoute de l'UNFD. Ensuite, il sera procédé à l'analyse de l'admissibilité des plaintes liées au projet. Si la plainte est jugée recevable et que l'information est suffisante, le projet mettra en œuvre une solution immédiate qui sera adopté sous réserve que le plaignant donne son accord. Si la plainte est, après analyse préliminaire, non admissible ou non valable, elle sera rejetée et le plaignant sera informé par écrit des raisons de cette décision.

Étape 4. Investigation : Durant cette étape, le travail d'évaluation du projet débutera pour comprendre la complexité de la plainte et le type de résolution possible. La plainte étant préalablement classée en fonction de sa complexité, les investigations peuvent s'étendre au cas par cas. Cette investigation devra apporter des éléments pour résoudre la plainte à la satisfaction des plaignants. L'enquête abordera les éléments suivants : identification des parties impliquées, clarification sur la plainte et les impacts qui en découlent, obtention des informations sur les faits pour déterminer la responsabilité (prendre photos si pertinentes, discuter avec témoins s'il y a lieu, etc.), discussions avec ceux ayant causé la situation menant à une plainte, détermination de l'éventail des solutions possibles. Idéalement, le processus d'investigation devrait se dérouler dans un délai de deux à trois semaines ouvrables en raison du COVID-19.

Étape 5. Analyse et résolution à l'amiable. Cette étape comporte plusieurs niveaux pour l'analyse et le traitement des plaintes Traitement des plaintes en première instance. L'analyse de la plainte consiste à vérifier la recevabilité et la gravité de la plainte.

Étape 6. Mécanismes de résolution. Les mécanismes suivants sont proposés pour résoudre à l'amiable les conflits qui peuvent naître :

- le premier niveau de résolution est assuré la par les okals (chef de village) et les personnalités coutumières dans les régions. Si cette voie de résolution n'est pas acceptée par le plaignant, on passe au second niveau
- le second niveau de résolution est assuré par la Préfecture et le Conseil Régional et l'UGP
- le troisième niveau de résolution, en cas d'impasse des deux premiers niveaux, le plaignant pourra recourir à la justice.

Étape 7. Retour d'information sur la plainte : Une réponse sera transmise, à chacun des plaignants par le sous-directeur de l'agriculture pour les plaintes réglées au niveau régional et par l'UGP pour les autres plaintes, dans un délai de 15 à 30 jours, en fonction de la complexité du traitement de leurs plaintes. Le Spécialiste en sauvegarde sociale sera chargé de veiller à la bonne mise en œuvre et au suivi de la (des) solutions proposées (s). Il rend compte de la situation des plaintes et s'assurera que les mesures convenues sont mises en œuvre dans un délai raisonnable.

Étape 8. Clôture de la plainte et archivage : Une fois la solution acceptée et mise en œuvre avec succès, la plainte est clôturée et les détails sont consignés dans un document. Il pourra être nécessaire de demander au plaignant de fournir un retour d'information sur son degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat. S'il arrive qu'une solution ne soit pas trouvée malgré l'intervention des deux instances de traitement des plaintes et que le plaignant entame des recours juridiques externes, la plainte sera aussi close

Étape 9. Données statistiques sur les plaintes : Afin d'améliorer continuellement le MGP, l'administrateur des plaintes élaborera un rapport de suivi mensuel et un rapport de synthèse semestriel qui comprendra les statistiques et les commentaires nécessaires, ainsi que des propositions pour l'amélioration. Ce rapport servira de base à la revue du processus de mobilisation des parties prenantes, qui seront informées sur l'état des plaintes. Le système de suivi et évaluation du MGP rapportera sur les indicateurs suivants :

- le nombre de plaintes enregistrées ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été soumises en concertation avec le comité de gestion de plainte ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été résolues ;
- le pourcentage de plaintes qui ont été résolues dans les délais établis,
- le pourcentage de plaignants satisfaits des mesures prises.

9.2. Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) pour les travailleurs du projet

Un MGP distinct pour les travailleurs du projet sera conçu et décrit en détail dans la procédure de gestion de la main-d'œuvre du projet après la date d'entrée en vigueur du projet, comme convenu dans le PEES conformément aux lois Djiboutiennes pertinentes, aux normes environnementales et sociales de la banque mondiale NES 2 et NES 10. Ce MGP spécifique aux travailleurs (entreprise, Projet) traitera les plaintes relevant du non-respect du contrat, des différends entre les travailleurs et leur employeur. Selon la gravité de la plainte, la résolution se fait soit à l'amiable avec ou sans saisie de l'inspection du travail, soit le recours à la juridiction compétente (tribunal de travail).

10. Suivi et Reporting du PMPP

10.1. Participation des parties prenantes aux activités de suivi

Des évaluations participatives du Projet seront procédées au cours de la mise en œuvre où l'UGP veillera à ce que des parties prenantes en soient associées. Le Projet veillera également au renforcement de capacité de ces parties prenantes en matière de suivi et évaluation dans le cas où de tels besoins se manifestent pour que les parties prenantes puissent jouer le rôle et les tâches qui leur sont attendues. La position des parties prenantes par rapport au déroulement des évaluations du Projet se présente comme suit :

- Lors de l'évaluation initiale, les besoins des parties prenantes sont collectés pour servir d'orientation stratégique de la mise en œuvre du Projet ;
- Au cours des prochaines évaluations à mi-parcours et finale du Projet où les parties prenantes devraient participer, leurs appréciations de la performance du projet ainsi que leurs recommandations aux réajustements de la stratégie seront recueillies

10.2. Rapports aux groupes de parties prenantes

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes feront l'objet d'un rapport périodique et qui sera communiqué à toutes les parties prenantes (catégories des parties prenantes touchées et des autres parties prenantes

telles qu'elles sont préalablement définies). La forme de la communication et le calendrier de diffusion suivront les indications établies dans ce document et la version finale qui sera préparée par la suite. Les informations sur le Projet, l'état d'avancement de la mise en œuvre, les résultats et impacts du projet seront diffusés et partagés aux différentes parties prenantes. Ces processus vont être renforcés par le plan de communication qui sera élaboré lors du démarrage du Projet. A chaque communication envers ces parties prenantes, le Projet fera un rappel sur l'existence et le mode de fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes.

Enfin, ils évoqueront dans le rapport d'activité, et ce, **tous les trois (3) mois**, les actions de mobilisation mises en place spécifiquement, les problèmes rencontrés et les solutions apportées pour les résoudre. Le PMPP pourrait être révisé et mis à jour si nécessaire au cours de la mise en œuvre du projet afin de garantir que les informations présentées restent cohérentes. Les parties prenantes seront tenues informées de l'évolution du projet, y compris sur la performance environnementale et sociale du projet et la mise en œuvre du PMPP et du MGP. Le point focal E&S affecté à l'UGP sera responsable du suivi et de la notification des aspects E&S, comme spécifié dans le PEES.

Activités	Indicateur	Fréquence
Établir et maintenir une relation constructive avec les différents acteurs au cours de la vie du Projet.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de parties prenantes mobilisés par catégorie ▪ Nombre de réunions de différentes sortes (consultations publiques, ateliers, rencontres avec les dirigeants locaux) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et nombre de participants 	Trimestriel
Assurer la divulgation en temps opportun d'informations pertinentes, transparentes, objectives, significatives et facilement accessibles qui se trouvent dans une langue et des formats locaux culturellement appropriés qui sont compréhensibles pour les communautés affectées pour les aider à participer de manière significative.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Niveau de communication et information <ul style="list-style-type: none"> ○ 1=Très faible, aucun outil d'information et de communication ○ 2=Faible, outils d'information limités et méthodes de communication non-structurées ○ 3=Moyen, outils d'informations limités et méthodes de communication semi-structurées ○ 4=Élevé, outils d'information généraux et méthodes de communication structurées ○ 5=Très élevé outils d'information et méthodes de communication structurées 	Trimestriel
Mécanisme de Gestion des Plaintes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ - Nombre de doléances reçues ▪ - Nombre de plaintes reçues et traitées ▪ - Nombre de griefs reçus et traités 	Trimestriel

11. Budget de la mise en œuvre du PMPP

La mise en œuvre du PMPP comporte une série de coûts qui doivent être bien budgétisés. L'objectif est d'avoir un budget initial suffisant et avoir accès à une enveloppe budgétaire additionnelle si les circonstances le requièrent. Il est recommandé de procéder à une évaluation financière des besoins et ce, avant le début des activités. Cette section vise à rappeler l'ensemble des coûts devant être considéré dans l'évaluation financière du budget. D'une manière générale, ces coûts relatifs à la mobilisation des parties prenantes seront directement intégrés dans le budget de gestion du projet.

Activités	Quantité	Coût total US
Atelier de présentation du PMPP auprès des parties prenantes	3	10 000
Renforcement de capacité des parties prenantes en matière de suivi	3	20 000
Mise en œuvre du MGP (développement des outils, formation des PP)	3	30 000
Mise à jour PMPP	2	25 000

Imprévis (10%)		
TOTAL		85 000
Composante 2		
Atelier de présentation du PMPP auprès des parties prenantes	6	18 000
Renforcement de capacité des parties prenantes en matière de suivi	12	20 000
Mise en œuvre du MGP (développement des outils, formation des PP)	6	36 000
Mise à jour PMPP	1	20 000
Imprévis (10%)		
TOTAL		94 000

12. CONCLUSION

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) forme un des outils indispensables du volet social de la mise en œuvre des projets d'investissement. Conformément aux dispositions du nouveau cadre environnemental et social de la Banque Mondiale, le PMPP constitue un des documents contractuels à élaborer dans toute demande de financement avant approbation. Le présent document est élaboré dans le cadre du Projet d'urgence des systèmes alimentaires de résilience proposé par l'État Djiboutien pour un financement auprès de la Banque Mondiale. De par son élaboration, le document est appelé à être souple, pratique et évolutif au fur et à mesure de la mise en œuvre du Projet et dans l'objectif de prendre en compte les besoins de mobilisation et de participation des parties prenantes relatives aux indications dans les composantes du Projet en général et celles des exigences des sous-projets en particulier. Le plan montre les principes, le processus de consultation et de participation des diverses parties prenantes affectées par le Projet via leur identification, leur analyse, la planification de la stratégie de consultation et de participation, la stratégie de diffusion de l'information, les dispositions dans le cadre des gestions des plaintes et le suivi des activités.

Toutes les dispositions prévues dans ce plan et celles qui seront proposées dans la version finale seront mises en œuvre par le projet dès la conception jusqu'à la clôture du Projet. La mobilisation des fonds nécessaires pour la mise en œuvre du PMPP sera prise dans de telle optique de considération c'est-à-dire à interpréter avec souplesse et susceptible de s'évoluer.

ANNEXE 1 :

Modèle de fiche de plainte

MODELE DE FICHE DE PLAINTE

PROJET MAE Programme d'appui à la sécurité alimentaires

FICHE N°01

Date : _____

Commune de :

Dossier N°

PLAINTE

Nom du plaignant : _____

Adresse : _____

Village: _____

Contact (téléphone, email) : _____

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

.....
.....
.....

[Date et lieu]

[Date et lieu]

[Signature du plaignant

[Signature du responsable de réception de la plainte]

OBSERVATIONS SUR LA PLAINTE

.....
.....

[Date et lieu]

(Signature du Responsable du traitement)

RESOLUTION

.....
.....

Date de la restitution du résultat au plaignant

[Date et lieu]

[Signature du Responsable du traitement