



PROJET DJIBOUTI NUMERIQUE (P174461)
PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Mai 2021

SOMMAIRE

LISTE DES ACRONYMES

I.	INTRODUCTION	4
II.	DESCRIPTION DU PROJET	4
1.	Objectifs du projet	5
2.	Résumé des risques environnementaux et sociaux (E&S)	6
3.	Modalités de mise en œuvre	8
III.	OBJECTIFS DU PMPP	8
IV.	IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	9
1.	Parties prenantes touchées/bénéficiaires	10
3.	Individus, groupes ou partie prenantes défavorisés ou vulnérables	15
4.	Synthèse des besoins des parties prenantes au projet	15
V.	METHODES D'ENGAGEMENT DU PROJET	17
1.	Stratégie de mobilisation	17
2.	Stratégie proposée pour la diffusion des informations	18
3.	Stratégie proposée pour les consultations	21
4.	Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables 21	
5.	Examen des commentaires	27
6.	Phases de mise en œuvre du Projet	27
VI.	RESPONSABILITES ET RESSOURCES DE MISE EN OEUVRE DU PMPP	27
VII.	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PROJET	28
1.	Description générale	28
2.	Etapas du mécanisme de gestion des plaintes	29
3.	Caractéristiques du mécanisme de gestion de plaintes	30
4.	Procédure de traitements des plaintes	30
VIII.	SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS DU PMPP	31
	CONCLUSION	32
	Annexe 1 : Formulaire de Plainte	34
	Annexe 2 : Registre des plaintes	35
	Annexe 3 : Synthèse trimestriel du traitement des plaintes	36
	Annexe 4.Compte rendu de la consultation publique	37
	Tableau 1. Principaux risques environnementaux et Sociaux associés au projet	8
	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
E&S : Environnemental & Social
IBM : Mécanisme Interactif des Bénéficiaires
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
OVD : Office de la Voirie de Djibouti
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

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 et accessible aux parties prenantes tout au long de la mise en œuvre du projet.

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 :

- identifier toutes les parties prenantes ;
- obtenir la participation et la collaboration des parties prenantes ;
- partager l'information et dialoguer sur le Projet, ses impacts et ses bénéfices pour créer et maintenir un climat de confiance entre les parties prenantes et le Projet ;
- bien guider la conception et la mise en œuvre du Projet et diminuer les risques techniques, sociaux et budgétaires ;
- adresser les besoins, les préoccupations et les attentes des parties prenantes ;
- documenter les communications et les ententes avec les parties prenantes ;
- assurer un processus transparent, ouvert, accessible, inclusif et juste, dans un esprit de confiance et de respect, sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation et sans frais de participation ;
- assurer un processus dans le respect des conventions et des protocoles locaux, y compris les considérations liées à l'inclusion sociale, l'équité et l'égalité entre les hommes et les femmes, et que des processus supplémentaires soient ajoutés au besoin pour les groupes vulnérables ou marginalisés.

Les parties prenantes citées dans ce document ont été communiquées par le Ministère de la Communication, chargé des postes et des télécommunications (MCPT). Une consultation publique virtuelle s'est tenue le 29 Mars 2021, afin de respecter les mesures de sécurité liées au COVID-19 (Annexe 3). Le procès-verbal de la consultation publique est ajouté au présent document.

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 TIC comme un "outil puissant pour accroître la production, la compétitivité et améliorer le bien-être". En effet, le développement du secteur des technologies de l'information et de la communication (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 sont plus doués 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 telles que les centres d'appel et l'externalisation des processus d'entreprise. Les avantages d'une économie numérique à Djibouti, basée sur un secteur des TIC bien développé, pourrait ainsi être multiple et transformationnel.

Le Projet "Digital Djibouti", vise à être transformationnel en qu'il soutiendrait un changement profond et systémique dans le secteur des télécommunications/TIC, avec un potentiel de l'impact sur la croissance de l'économie numérique à Djibouti. Il vise à aider Djibouti à exploiter son potentiel numérique mobiliser les secteurs public et privé, en veillant à ce qu'un plus grand nombre de citoyens et d'entreprises aient accès à des services de qualité, une connectivité internet abordable, que les services numériques locaux soient facilement accessibles en ligne pour stimuler la demande, et que l'économie numérique devienne un moteur de croissance, d'innovation et de création d'emplois. Cette vision nécessitera l'engagement à long terme afin de permettre les réformes nécessaires au niveau des politiques sectorielles et afin de stimuler la concurrence et l'investissement du secteur privé dans les TIC, la promotion de l'innovation et la formation d'une nouvelle génération de citoyens et de champions du numérique, capables d'utiliser cette technologie.

1. 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, qui stimulent à la fois l'offre et la demande de services numériques, et qui sont décrits plus en détail ci-dessous :

- **Composante 1 : Écosystème numérique et connectivité.** De l'avis des parties prenantes, les problèmes d'accessibilité à Internet, de qualité et de coûts constituent des contraintes majeures à la transformation numérique dans le pays (« Djibouti Connecté »), et le renforcement du cadre juridique et réglementaire pour favoriser une réglementation efficace et indépendante du secteur des TIC est de fait une priorité, afin de promouvoir un accès à l'internet abordable et de qualité pour tous les Djiboutiens. Il a été souligné l'importance de la poursuite des réformes afin de poursuivre la préparation graduelle du secteur à l'ouverture de la concurrence, de réduire les barrières d'entrée et de favoriser l'investissement privé, permettant ainsi de réduire le prix des services. La logique de l'approche proposée serait de conduire deux sous-composantes sur la durée globale du projet :
 - **Sous-composante 1.1 : Environnement numérique favorable**
 - **Sous-composante 1.2 : Connectivité numérique**
 - Sous-composante 1.2. a) Phase pilote visant à fournir une connexion physique en fibre optique à l'Internet pour toutes les écoles
 - Sous-composante 1.2. b) Phase de mise en œuvre visant à la nomination du directeur général et des membres du conseil d'administration de l'ARMD ; et (ii) l'attribution de licences (plus d'une) par l'ARMD pour que les fournisseurs de services Internet (FSI) puissent entrer en concurrence sur le marché de la fourniture de capacité Internet.
- **Composante 2 : Transformation et compétences numériques.** Cette composante vise à promouvoir les compétences numériques de base, et à stimuler l'utilisation des technologies numériques par les entreprises et la création d'un écosystème privé numérique dynamique. La

composante ciblera deux groupes d'intérêt : i) les micros, petites et moyennes entreprises (MPME), et ii) l'ensemble de la population, en mettant l'accent sur les femmes et les jeunes.

- **Composante 3 : La gestion de projet.** Cette composante couvre les coûts de mise en œuvre et de gestion du projet, y compris les coûts des achats, de la gestion financière, de la communication, des sauvegardes, du suivi et de l'évaluation, de la coordination générale du projet, et de l'engagement des citoyens, ce qui inclut le mécanisme interactif des bénéficiaires (IBM).

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

Le projet présente des Risques/Effets (tableau 1) liés à la production de déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) et la consommation d'énergie. Il faut savoir que les DEEE contiennent des métaux précieux (argent, or, palladium, cuivre et indium en particulier), mais également des produits toxiques ou dangereux (aluminium, cuivre, plomb, zinc, métaux du groupe du platine) et des polluants persistants tels l'arsenic, le mercure, le cadmium, le lithium, ...), ainsi que du verre, du plastique et de la céramique. Il n'existe pas de filière de traitement des DEEE à Djibouti. Si les DEEE produits dans le cadre de projet sont envoyés directement à la décharge publique sans traitement en amont, ils risquent de subir une récupération informelle par des ramasseurs de déchets, dont des enfants qui n'hésiteront pas à démonter, trier et brûler ces déchets électroniques afin de récupérer les métaux précieux.

Les autres risques associés à ce projet sont des risques de santé et de sécurité (OHS), en premier lieu l'exposition au SARS-CoV-2 (COVID-19). Ces risques relèvent du respect des normes génériques portant sur l'emploi et les conditions de travail. Enfin, même si le risque d'exploitation et d'abus sexuels est jugé faible, le risque de harcèlement sexuel sur le lieu de travail ne peut pas être entièrement écarté.

L'enclavement des villages et de la faiblesse des infrastructures de transports et de communication, le faible essor du tissu économique en milieu rural et des infrastructures économiques, le coût exorbitant de l'énergie électrique, l'exode rural et le déplacement massif des populations rurales vers la ville de Djibouti sont également autant de facteurs défavorables au développement des TIC.

Tableau 1. Principaux risques environnementaux et Sociaux associés au projet

Risque identifié	Mesures d'atténuation
1) Risque d'exclusion des parties prenantes/bénéficiaires éligibles.	<p>Etablissement, approbation et publication des critères et du processus de sélection d'institutions éligibles (ministères, entreprises, écoles, administrations) par le l'UGP ou le comité de pilotage du projet un mois avant la mise en vigueur du projet et pendant toute sa mise en œuvre.</p> <p>Pour l'écosystème numérique et la connectivité (Composante 1), il est susceptible que le développement rapide des services fasse naître des réalités nouvelles et imposé de nouvelles exigences aux régulateurs des télécommunications. Compte tenu des caractéristiques et de l'incidence du développement des services TIC, il faut : promouvoir l'innovation et l'investissement dans l'ensemble de l'écosystème des communications numériques ; tenir compte du développement des anciens et des nouveaux acteurs du marché ; et protéger les droits</p>

	et les intérêts légitimes des consommateurs. Cet accès transparent et non discriminatoire à l'infrastructure du réseau permettra une concurrence efficace.
2) Risque de captures des élites	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 par l'UGP ou par le comité de pilotage
3) Risque de la propagation de la COVID-19 pour les populations et pour le personnel	Lors de la mise en œuvre de l'opération, plusieurs mesures doivent être appliquées afin d'atténuer le risque de propagation du virus : <ul style="list-style-type: none"> - La distanciation sociale. - L'obligation du port du masque. - Désinfection des mains par gel hydro alcoolique ; - La prise de température dans les bureaux de poste ; - L'utilisation d'un stylo personnel ; - Désinfection des guichets automatiques ; - Interdiction de se présenter si la personne présente des symptômes du virus ; - Prise en charge spéciale pour les personnes malades et vulnérables. - Application des guides, procédures mis en œuvre pour l'administration publique en Djibouti ainsi que les mesures Santé Sécurité du Plan de Gestion des Travailleurs
4) Le risque d'absence de mise à disposition d'informations et de consultations avec les parties prenantes	Préparation et mise en place d'un PMPP
5) Violence basée sur le genre (VBG)	Les risques potentiels de VBG sont liés à : i) travail de bureau où le personnel féminin est exposé au harcèlement sexuel de la part de collègues / superviseurs ; ii) travaux de génie civil à côté des écoles. Risque de SEA/SH véhiculé par l'Internet – risque à évaluer et intégrer dans l'assistance technique pour le Ministère
6) Accaparement du projet par les élites	Etablissement, approbation et publication des critères et du processus de sélection institutions éligibles (ministères, entreprises, écoles, administrations) par le l'UGP ou le comité de pilotage du projet un mois avant la mise en vigueur du projet et pendant toute sa mise en œuvre.
7) Limitation à l'accès à la terre ou aux moyens de production à cause des travaux	Préparer un plan d'action de recasement (PAR)
8) Exclusion numérique	Mener une campagne de communication et de sensibilisation avant les activités du projet avec des Procès-verbaux (PAP, communautés bénéficiaires, autorités, etc.). Un ciblage rigoureux et transparent des bénéficiaires

9) Pertes d'activités et de sources de revenus	<ul style="list-style-type: none"> • Mener des campagnes d'information et de sensibilisation • Appliquer le PMPP • Appliquer le mécanisme de gestion des plaintes (voir PMPP)
--	--

3. Modalités de mise en œuvre

Le projet sera mis en œuvre par le Ministère de la Communication, Chargé des Postes et des Télécommunications (MCPT), et à travers une Unité de de Projet (UGP). L'UGP sera responsable de la mise en œuvre et de la coordination de toutes les activités dans le cadre de ce projet, y compris coûts de passation des marchés, la gestion financière, la communication, les garanties, le suivi et l'évaluation, l'engagement des citoyens et le mécanisme itératif des bénéficiaires (MIB). L'UGP comprendra un coordonnateur de projet, un point focal environnemental et social, des spécialistes dans les domaines de la passation des marchés, du suivi et de l'évaluation et de la gestion financière. Certains membres de l'UGP occuperont ces postes cumulativement à leurs responsabilités actuelles au sein du MCPT.

Cependant, dans un premier temps, le projet bénéficierait grandement de l'utilisation de l'UGP d'un projet existant, comme UGP transitoire, à savoir celui hébergé par l'Agence Nationale des Systèmes d'Information de l'Etat (ANSIE), pour le PAMAP (P162904). L'UGP du projet PAMAP, a une grande expérience dans la mise en œuvre des projets de la Banque et pourrait être utilisée pendant la période de transition, alors que la nouvelle UGP est en cours de création. L'ANSIE a la responsabilité globale d'accélérer le processus de modernisation de l'administration publique grâce à l'utilisation des TIC et est bien placée pour partager des informations et se coordonner avec toutes les parties prenantes de l'écosystème. ANSIE a également une bonne connaissance des processus WB, ayant déjà la charge de la mise en œuvre du projet PAMAP. Ces processus incluent l'utilisation de STEP, le système de suivi des achats.

III. OBJECTIFS DU PMPP

Pour se conformer au NES de la Banque mondiale (CGES), le présent Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) est élaboré par le Ministère de la Communication, Chargé des Postes et des Télécommunications. L'objectif général de ce projet de PMPP consiste à définir un programme d'engagement des parties prenantes, qui comprennent la divulgation d'information et la consultation du public, tout au long du cycle du projet relativement aux risques environnementaux et sociaux.

Il permet de clarifier les voies et moyens par lesquels le projet communiquera avec les différentes parties prenantes et le mécanisme par lequel elles pourront soulever des problèmes et formuler des plaintes concernant le projet et toute activité liée au projet.

L'engagement et la mobilisation 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 avec les parties prenantes sont les suivants :

- identifier toutes les parties prenantes ;
- obtenir la participation et la collaboration des parties prenantes ;
- partager l'information et dialoguer sur le Projet, ses impacts et ses bénéfices pour créer et maintenir un climat de confiance entre les parties prenantes et le Projet ;

- bien guider la conception et la mise en œuvre du Projet et diminuer les risques environnementaux et sociaux ;
- adresser les besoins, les préoccupations et les attentes des parties prenantes ;
- bien gérer la réinstallation et le rétablissement des moyens de subsistance des personnes affectées ;
- documenter les communications et les ententes avec les parties prenantes.

Les principes qui seront utilisés par le projet dans la conception de ses méthodes de mobilisation des parties prenantes découlent des exigences de la NES 1. Ils comprennent les éléments suivants :

- La mobilisation des 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 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 griefs et rapports continus aux parties prenantes concernées ;
- Respect des prescriptions de la législation nationale en matière de consultation et d'information publiques.

IV. 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/bénéficiaires** – individus, groupes et autres entités présents dans la zone d'influence du projet 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 ;
- **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.

Aux fins d'une mobilisation efficace et adaptée, les parties prenantes du projet proposé relèveront des principales catégories. Le projet Djibouti Numérique veut impliquer toutes les couches de la population et diverses parties prenantes. Parmi les parties prenantes primaires, on compte les élèves bénéficiaires et leurs parents, les patients et le personnel des centres de santé, les entrepreneurs et d'autres personnes

qui pourraient tirer avantage d'un meilleur accès à Internet. Le MCPT, le ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle ainsi que le ministère de la Santé font également partie des parties prenantes primaires. Les parties prenantes vulnérables sont notamment les foyers situés en dessous du seuil de la pauvreté ainsi que ceux qui vivent dans des zones dépourvues d'accès à un réseau de téléphonie mobile, à Internet et à l'électricité.

1. Parties prenantes touchées/bénéficiaires

Le Projet définira et adoptera une approche complète et équilibrée de mobilisation sociale. Il développera un plan visant à impliquer la participation active de toutes les parties prenantes dans les processus décisionnels, pour favoriser le dialogue et réduire les tensions. La mobilisation des toutes les parties prenantes est un processus inclusif, continu et élargi, dont le but est de mettre en place et entretenir des relations ouvertes et constructives avec l'ensemble des parties prenantes, pour faciliter la gestion du projet et de ses sous-projets individuels, y compris leurs effets et risques environnementaux et sociaux.

Les parties prenantes du Projet Djibouti Numérique regroupent les acteurs ou groupes d'acteurs intervenant ou ayant un intérêt spécifique à un niveau quelconque de la mise en œuvre. Elles se composent de :

- **Le Ministère de la Communication, Chargé des Postes et des Télécommunications** : dont le rôle est d'élaborer, de proposer et de mettre en œuvre, la politique nationale dans les domaines de la Communication, des Postes et des Télécommunications. Il exerce la tutelle sur les établissements publics et sur les autres organismes dépendant de son autorité, conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur. Sous réserve des attributions dévolues aux autres départements ministériels ou d'autres organismes, il est chargé (i) de la préparation et la mise en œuvre des politiques du Gouvernement dans les domaines de la Communication, des Postes et des Télécommunications, (ii) de la contribution au développement des médias, des nouvelles technologies d'Information et de Communication, (iii) de l'élaboration et l'exécution de la politique de développement de TICs, et enfin (iv) de la proposition des mesures permettant de favoriser le développement des services de l'Internet et de la téléphonie, en ce qui concerne notamment l'accès à ces services et leur usage. Un Schéma Stratégique Intégré (SSI) pour le développement des TIC à Djibouti a été élaboré en tant que feuille de route gouvernementale pour ce secteur. Le MCPT est l'entité de mise en œuvre du Projet Djibouti Numérique.
- **L'Agence Nationale des Systèmes d'Information et de l'Etat (ANSIE)** : qui a pour missions d'orienter, animer et coordonner les actions des administrations de l'Etat visant à améliorer la qualité, l'efficacité, l'efficience et la fiabilité du service rendu par les systèmes d'informations. Elle veille à ce que ces systèmes concourent de manière cohérente à simplifier les relations entre les usagers et les administrations de l'Etat et entre celles-ci et les autres autorités administratives. Elle organise et pilote la conception et la mise en œuvre des opérations de mutualisation des ressources informatiques de l'Etat. Elle contribue, par les réponses apportées aux besoins propres de l'Etat en matière de technologies de l'information et de la communication, à promouvoir l'innovation et la compétitivité dans ce secteur de l'économie nationale. L'ANSIE, dans le cadre de ce projet, appuiera l'UGP du MCPT pour les aspects techniques et procéduraux, compte tenu de leur expérience quant à la mise en œuvre de projet sur financement Banque mondiale.
- **Le Ministère du Travail Chargé de la Réforme de l'Administration** : chargé d'appliquer la politique du gouvernement dans les domaines du travail, de l'emploi, de l'employabilité, des relations sociales, de la gestion des agents de l'Etat et de la protection sociale. Il rédige et met en application les règles relatives aux conditions de travail, accords collectifs et droits des employés. Le Ministère est également secondé par l'Inspection du Travail et plusieurs institutions publiques, notamment l'Agence Nationale pour l'Emploi, la Formation et l'Insertion Professionnelle

(ANEFIP), l'Institut National de l'Administration Publique (INAP) et la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS).

- Le **Ministère de l'Urbanisme, de l'Environnement et du Tourisme (MUET)** : chargé de la préparation et de l'application des politiques de l'habitat, de l'urbanisme et de l'environnement, en favorisant le développement équilibré et harmonieux du territoire. Il est chargé de l'élaboration des textes normatifs, le contrôle des normes environnementales dans les domaines des infrastructures, du logement, de l'équipement, des transports et de l'énergie et la validation des études d'impact environnemental. Il est appuyé dans sa mission par les directions suivantes : la Direction de l'Environnement et du Développement Durable (DEDD) et la direction de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme et de l'Habitat (DATUH). La Direction de l'Environnement et du Développement durable est chargée d'élaborer et de mettre en œuvre la politique du gouvernement dans le domaine de la gestion de l'environnement. Entre autres choses, la DEDD a la mission de procéder à des études d'impact et formuler des avis sur les projets de développement ayant des implications sur l'environnement et de prévenir et de lutter contre toutes formes de pollution et nuisances pouvant porter atteinte à la santé de la population et à l'environnement. Dans le cadre de ce projet, la DEDD, conformément aux bonnes pratiques internationales, est responsable de la gestion de ces déchets et peut fournir une déclaration de conformité aux normes, délivre des autorisations ou des permis qui peuvent être suspendus si les résultats des activités de surveillance et de contrôle menées par cette entité montrent que les normes pertinentes ne sont pas respectées.

- Le **Ministère de l'Agriculture, de l'Eau, de la Pêche, de l'Élevage et des Ressources Halieutiques (MAEPE-RH)** : chargé de l'application des politiques sectorielles liées aux activités agricoles, à la promotion et la valorisation de la production agricole et animale. Par ailleurs, il prépare, coordonne et applique la politique gouvernementale en matière de sécurité alimentaire. Il s'occupe également de la gouvernance du secteur de la pêche et donc du développement et de la mise en œuvre de la politique sectorielle associée. Par le biais de sa Division Eau, le Ministère gère aussi les ressources en eau. L'Office National des Eaux et de l'Assainissement de Djibouti (ONEAD), est chargé de la distribution de l'eau potable dans les centres urbains et est sous la tutelle du MAEPE-RH. Dans le cadre de ce projet, il est nécessaire de les impliquer car le projet prévoit de développer la fibre optique engendrant la mise en place de tranchées, ce qui peut impacter le réseau de distribution souterrain de l'ONEAD.

- Le **Ministère de l'Équipement et des Transports (MET)** : chargé d'élaborer, coordonner et de mettre en œuvre la politique du Gouvernement de transport routier, ferroviaire, maritime et aérien ainsi que la météorologie nationale. Il a en charge de la définition et la mise en œuvre d'une politique de développement des transports en commun urbain. Il a en charge également la gestion, le fonctionnement, l'entretien et la rénovation des équipements publics et à ce titre assure l'élaboration et la coordination de la mise en œuvre des programmes d'entretien et de construction. Il coordonne les politiques de désenclavement et de développement du territoire national. Il est également chargé de l'aménagement et de la maintenance des voies de desserte des zones de production et des sites touristiques ainsi que de la maintenance des aéroports des régions de l'intérieur. Le Chemin de Fer Djibouto-Ethiopien, les Ports, l'Aéroport International de Djibouti, l'Aviation Civile, l'Agence Nationale de la Météorologie et l'Agence Djiboutienne des Routes sont sous la tutelle du Ministère. De même que pour l'ONEAD, via ce ministère, le projet vise à impliquer l'ADR, car la mise en place des tranchées peut coïncider avec les infrastructures routières existantes ou à venir.

- Le **Ministère de la Santé (MS)** : a pour mission de préparer et appliquer des politiques liées à la santé sur le territoire de la République. Le MS se compose des huit Directions suivantes :
 - Direction du Médicament, de la Pharmacie et des Laboratoires (DMPL) ;
 - Direction des Programmes de Santé Prioritaires (DPSP) ;

- Direction de la Promotion de la Santé (DPS) ;
- Direction des Régions Sanitaires (DRS) ;
- Direction de la Santé de la Mère et de l'Enfant (DSME) ;
- Direction des Ressources Humaines et Financières (DRHF) ;
- Direction de la Gestion de Projets (DGP) ; et
- Direction des Etudes, de la Planification et de la Coopération Internationale (DEPCI).

Il convient d'impliquer le MS car l'un des principaux risques vis-à-vis de la santé des communautés identifié est le potentiel d'exposition et de propagation du SARS-CoV-2 (COVID-19) découlant du déroulement des activités du projet. En raison de l'augmentation des déchets électroniques, il existe aussi une possibilité que des matériaux dangereux (ex. des batteries) s'infiltrerent dans des ressources utilisées par les communautés.

- **Le Ministère des Affaires Musulmanes, de la Culture et de biens Waqfs (MACW)** : chargé de la préparation et de l'application des politiques liées à la culture. La Direction de la Culture et du Patrimoine, sous l'autorité du Ministère, est responsable de la protection des ressources du patrimoine culturel en République de Djibouti. L'implication du MACW est important car si, au cours des travaux, des vestiges d'intérêt culturel, historique ou archéologique sont découverts, une procédure claire doit être appliquée. Les travaux doivent être suspendus à l'intérieur du périmètre de protection jusqu'à ce que le MACW responsable des sites historiques et archéologiques ait donné l'autorisation de les poursuivre.
- **Le Ministère de l'Education Nationale et de la Formation Professionnelle (MENFOP)** vise à assurer une éducation inclusive de qualité, y compris une éducation préscolaire, à atteindre un excellent leadership et une efficacité éducative, à garantir la qualité, l'efficacité et la bonne gouvernance des performances éducatives et institutionnelles, y compris la prestation de l'enseignement, à assurer des environnements d'apprentissage sûrs, favorables et stimulants et enfin à établir une culture de l'innovation dans un environnement de travail institutionnel.
- **Le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (MENSUR)** est composé de structures indépendantes et principalement d'établissements publics à caractères pédagogiques et scientifiques. Ces structures sont : L'Université de Djibouti, Le Centre d'Etude et de recherche de Djibouti et l'Institut Supérieur des Sciences de la Santé.
 - **L'Université de Djibouti** a pour mission de développer au niveau de l'enseignement supérieur :
 - L'enseignement général initial et continu ;
 - L'enseignement et la formation technique et professionnelle initiale et continue ;
 - La formation des personnels des services publics, parapublics et privés ;
 - La recherche et la production scientifiques et pédagogiques.
 - Le **Centre d'Etudes et de Recherche de Djibouti (CERD)**, sous la tutelle du MENSUR est engagé dans des activités de recherche liées à l'énergie dans quatre domaines spécifiques : l'énergie géothermique, éolienne, solaire et la conservation de l'efficacité énergétique. Le Centre a réalisé plusieurs études de pré faisabilité géothermique sur deux sites potentiels : le nord-Ghoubet et le lac Abbé. Une évaluation des ressources éoliennes sur 14 sites sélectionnés à Djibouti avec l'objectif d'identifier des sites potentiels pour l'exploitation de l'énergie éolienne. Depuis 2011, en collaboration avec le ministère de l'Energie et des Ressources naturelles, le CERD exploite le premier projet pilote solaire photovoltaïque de 300 KW qui est connecté au réseau.

L'implication du MENFOP et du MENSUR en tant que parties prenantes dans le cadre du projet Djibouti Numérique, est importante. Le projet vise à équiper des écoles de la connectivité internet afin qu'elle soit plus accessible aux écoliers et aux corps enseignants (avec possibilité d'étendre aux autres institutions du système éducatif), afin d'accroître la participation féminine dans les TIC et les STEM, et enfin de développer une réponse résiliente à l'interruption de l'enseignement qui pourrait survenir durant les catastrophes naturelles de type inondations saisonnières ou encore en période de pandémie du COVID-19.

De plus, la participation du MENSUR, permettra d'inclure le CERD qui via les projets énergétiques en cours, peuvent avoir des intérêts convergents avec le projet Djibouti Numérique notamment l'activité de mise en place de l'Agence de Régulation Multisectorielle de Djibouti (ARMD), établi par un décret datant de Décembre 2019. Cette agence vise à couvrir les secteurs des télécommunications, des postes et de l'énergie.

Le **Ministère de l'Intérieur** car il comprend les :

- **Collectivités Régionales et Mairie de Djibouti**, dotées de la personnalité morale, de droit public et de l'autonomie financière. Chaque collectivité s'administre librement par l'intermédiaire des Conseillers et de Conseillers Régionaux élus au suffrage universel direct. Les collectivités territoriales dénommées Régions et Communes constituent des collectivités décentralisées dont les limites territoriales sont fixées par un arrêté pris en Conseil des Ministres sur proposition du Ministre de l'Intérieur et de la Décentralisation (Loi N°174/AN/02/4ème L portant Décentralisation et Statut des Régions). Elles concourent avec l'Etat, à l'Administration et à l'Aménagement du Territoire, au développement économique, social, sanitaire, scientifique et culturel ainsi qu'à la protection de l'environnement et à l'amélioration du cadre de vie conformément aux compétences et aux ressources qui leur sont attribuées par la loi. La ville de Djibouti est dotée d'un statut particulier conformément à la loi n°122/AN/05/5èmeL. Elle est administrée par un Conseil communal composé d'une Assemblée délibérante, d'un Président et d'un vice-président. Elle comprend 3 communes : les communes de Ras – Dika, de Boulaos, et de Balbala.

Dans les zones rurales, beaucoup de services étatiques ne sont pas représentés, bien qu'une politique de décentralisation soit en cours. Ce sont à ce jour les élus locaux (préfectures et conseils régionaux) qui combinent les responsabilités au sein de leur région. Ces élus font partie du Ministère de l'Intérieur. Leur implication permettra au projet de cibler les sites prioritaires en fonction des besoins et permettront au projet d'atteindre les objectifs attendus concernant la connectivité des zones rurales.

- **Office de la Voirie de Djibouti (OVD)** : Créé par une loi n°169/AN/07/5ème, est un établissement public à caractère administratif doté d'une personnalité juridique distincte de l'Etat et bénéficie de l'autonomie financière, sous la tutelle de la Ville de Djibouti. Il s'agit de l'organisme chargé de la collecte, du transport, du traitement et de l'élimination (mise en décharge, incinération) des déchets domestiques. Cet organisme s'occupe également de la propreté, de l'embellissement et de l'adressage de la ville de Djibouti. Il entretient les espaces verts, les ronds-points, les carrefours et les aires publiques de repos situés à Djibouti.

L'UGP du projet Djibouti Numérique dans la phase d'installation de la fibre optique va produire des déchets. Le MCPT pourra signer un contrat avec l'OVD pour l'évacuation et la location de contenants des DEEE, afin de stocker les déchets en mélange dans de(s)

benne(s) ou container(s) « tous venants », les protéger contre les écoulements de surface et enfin les évacuer dans les décharges autorisées. Toutefois, le MCPT peut s'il faire appel à un prestataire privé pour ce type de services.

Les écoles, les services gouvernementaux et d'autres institutions publiques ainsi que la population dans son ensemble devraient pouvoir bénéficier d'un accès amélioré à l'internet dans le cadre du Projet, principalement les élèves et les professeurs du primaire, ainsi que d'autres institutions du système éducatif (collèges, écoles secondaires, enseignement et formation techniques et professionnels, etc.) les entrepreneurs et d'autres personnes qui pourraient tirer avantage d'un meilleur accès à Internet. De même, la sélection concurrentielle pour la fourniture de services de télécommunications aux bâtiments gouvernementaux ciblés basés sur une infrastructure à base de fibre résiliente permettra à au moins un opérateur du secteur privé de répondre à l'appel d'offres. De plus, le personnel au sein des entreprises et des MPME, ainsi que la population et en particulier les femmes et les jeunes devraient pouvoir bénéficier de l'amélioration des compétences numériques dans le cadre du Projet. Enfin, le projet devrait réduire l'écart numérique entre les sexes grâce à des activités spécifiques basées sur les besoins des femmes et des filles.

Au regard des activités envisagées, d'autres parties prenantes sont susceptibles d'être directement affectées par le projet comme les travailleurs directs et les travailleurs indirects. Les travailleurs directs sont les employés du projet (techniciens affectés et/ou le personnel recruté) disposant de contrats formels. Les travailleurs indirects sont des agents d'entreprises partenaires du projet et des agents des entreprises en sous-traitance, etc.

2. Autres parties prenantes concernées

Dans cette section sont listées les parties prenantes (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. Ces parties prenantes sont les suivantes :

- le Ministère des Affaires Sociales et des Solidarités, permettront d'appuyer le projet dans le volet de la communication de la population locale
- le Ministère de la Femme et de la Famille, 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'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 et aux STEM.
- 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.
- Organisations de la Société Civile (OSC) et Organisations non gouvernementales locales (ONG) 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 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 sociale 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 parmi :

- 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 rurales.

4. Synthèse des besoins des parties prenantes au projet

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 développée (tableau 2). Cette matrice va permettre aussi d'affiner l'analyse des parties prenantes et s'assurer d'une gestion de projet plus agile.

Tableau 2. Synthèse des besoins selon les parties prenantes concernées

<p>Pouvoir élevé & Intérêt élevé -> Collaborer (Contact direct avec les personnes concernées, Réunion de travail, email, téléphone)</p>	<p>Les individus de cette catégorie sont considérés comme étant des "parties prenantes naturelles" étant donné leurs forts niveaux d'intérêt et de pouvoir. La collaboration avec ces personnes est donc essentielle pour assurer leur soutien tout au long du projet.</p> <p>➤ <u>Parties prenantes concernées</u> : Gouvernement, ministères sectoriels, les écoles, les autorités locales directement en charge de suivi du projet</p>
<p>Pouvoir élevé & Intérêt faible -> Satisfaire (Contact direct avec les personnes concernées, Réunion de travail, email, téléphone)</p>	<p>Ces individus n'ont pas d'intérêt particulier pour le projet, mais leur fort niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et s'opposer à celui-ci. Identifier et satisfaire leurs besoins spécifiques est une manière de développer leurs niveaux d'intérêt tout en évitant les conflits futurs. Ils peuvent aussi appuyer le projet dans le volet de la communication de la population locale.</p> <p>➤ <u>Parties prenantes concernées</u> : Les institutions concernées indirectement par le projet comme le MASS, les collectivités locales, les leaders sociaux (religieux et traditionnels)</p>
<p>Pouvoir faible & Intérêt élevé -> Communiquer et collaborer (Réunions de « Focus groupes » de discussion, forum, consultations communautaires, contact direct avec les personnes concernées, Partage d'informations)</p>	<p>Ces individus accordent une grande importance à la réussite du projet et souhaitent par conséquent être tenus informés de son avancement. En même temps, surveiller ces parties prenantes peut se révéler bénéfique dans le cas où l'une de ces entités obtiendrait plus de pouvoir.</p> <p>➤ <u>Parties prenantes concernées</u> : Les personnes et groupes vulnérables n'ayant pas accès à un système durable de connectivité et de téléphonie. Les élèves et les professeurs du primaire, ainsi que d'autres institutions du système éducatif (collèges, écoles secondaires, enseignement et formation techniques et professionnels, etc.) les entrepreneurs et d'autres personnes pourraient tirer avantage d'un meilleur accès à Internet. De plus, le personnel au sein des entreprises et des MPME, ainsi que la population et en particulier les femmes et les jeunes devraient pouvoir bénéficier de l'amélioration des compétences numériques dans le cadre du Projet. Également, les travailleurs directs et indirects.</p>
<p>Pouvoir faible & Intérêt faible -> Surveiller et communiquer (Consultations communautaires, Contact direct avec les personnes concernées, Partage d'informations)</p>	<p>Ce dernier groupe comprend les individus liés de loin au projet : ils n'accordent que peu d'importance à sa réussite et n'ont pas spécialement d'influence sur l'atteinte des objectifs. La stratégie à mettre en place consiste alors à surveiller ces parties prenantes au cas où leurs niveaux de pouvoir et/ou d'intérêt augmenteraient.</p> <p>➤ <u>Parties prenantes concernées</u> : les ONG et Associations, les CDC</p>

V. METHODES D'ENGAGEMENT DU PROJET

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.

Différentes méthodes d'engagement sont proposées et couvrent les différents besoins des parties prenantes comme décrit ci-dessus :

1) Réunion de travail : en utilisant un programme ciblé on veillera à ce que les principaux éléments stratégiques et de risque puissent être discutés avec les décideurs et les personnes influentes dans le but d'atténuer les risques de manière proactive ;

2) Réunions de « Focus groupes » de discussion : l'objectif d'un focus groupe est de rassembler les parties prenantes ayant les mêmes intérêts ou les mêmes caractéristiques communes dans une réunion pour discuter de sujets spécifiques d'une manière ciblée. Par exemple, les méthodes de groupes de discussion peuvent être utilisées pour étudier des questions qui sont pertinentes pour des groupes ou des sous-groupes spécifiques d'une communauté comme les jeunes, les personnes âgées, les femmes, etc.

3) Forum : un forum est établi avec des objectifs spécifiques fixés et comprendra un groupe spécifique de parties prenantes qui devraient veiller à ce que les actions soient prises et surveillées.

4) Consultations communautaires : ces consultations sont axées sur l'identification et la discussion des préoccupations des parties prenantes et la divulgation des renseignements sur le projet. Ces consultations devraient, dans la mesure du possible, faire usage des interprètes et de l'utilisation de la langue locale afin d'atteindre un large éventail de groupes et d'individus au sein des communautés. La participation des hommes et des femmes devrait être encouragée, parfois ça demande que des réunions avec des femmes de la communauté soient faites à part des consultations tenues avec tout le village.

En raison de la crise actuelle de la COVID-19, le projet adoptera dans le cadre de cette stratégie, les mesures de précaution tant que le risque existe, pour minimiser le risque de propagation de la COVID-19 lors de la diffusion d'information et la conduite d'activités de consultations. Ceci se produira en diffusant des informations via des plateformes numériques (si disponible) et des moyens de communication traditionnels.

Les moyens de sensibilisation prévus pour les bénéficiaires directs et indirects du projet, sont :

- Des consultations en petits groupes, comme des réunions de groupes de discussion, en respectant les directives d'éloignement physique entre toutes les personnes présentes ;
- 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

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 3).

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 au manque de documentation préliminaire d'identification (certificat de naissance). L'information et la sensibilisation permettront 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 :

- Amélioration de la compétitivité nationale, régionale et internationale ;
- Réduction de l'isolement et de la migration des populations ;
- Accroissement de la sécurité nationale (présence renforcée de l'administration, réduction de l'influence des groupes locaux, meilleure communication entre les villes, les populations etc.) ;
- Partage d'infrastructures offrant des avantages de prix et de service au consommateur ;
- Grande extension de la portée géographique et socioéconomique des usagers/consommateurs ;
- Création d'emplois lors de la phase des travaux mais aussi à des petits entrepreneurs de services en phase d'exploitation et Développement de l'Ecosystème TIC de façon assez diversifiée pour la création de richesses et d'opportunités d'emplois ;
- Génération accrue des revenus dans les villes desservies par le projet (nouvelles opportunités d'affaires, coûts de transactions plus bas, etc.), Augmentation des recettes de l'Etat djiboutien,
- Un impact positif sur le PIB : La consolidation de la contribution du secteur des TIC à l'amélioration du PIB,
- Le haut débit permet le développement et l'appropriation des nouveaux services par les usagers, ce qui constitue un moteur du développement économique ;
- Développement de services adaptés aux besoins divers des usagers (éducation, culture, santé, loisirs, commerce, etc.) qui nécessitent désormais des réseaux de communications performants, sûrs et adaptés aux usagers visés ;
- Ouverture sur le monde (vecteur puissant de globalisation par l'interconnexion des réseaux de télécommunications et d'Internet) ;
- Diminution des coûts de transaction et d'intermédiation (réduction des tarifs d'accès au réseau et des coûts des terminaux) ;
- Éradication des inégalités entre les régions et les opérateurs ;

- Simplification des démarches administratives pour les populations et les entreprises avec l'interconnexion des administrations publiques.

Tableau 3. Plan de diffusion d'informations

Axes	Publics	Moyen/Action	Responsabilités
<ul style="list-style-type: none"> - 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 perturbations de la circulation et les risques de pertes d'activités et de sources de revenus) - Assurer une réelle visibilité du projet - Diffuser les documents ES 	<p>Tous Publics (interne/externe)</p> <p>Bénéficiaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 diverses langues (Afar, Somali, Arabe) par exemple à la radio - Réseaux sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - UGP - Partenaires de mise en œuvre - Travailleurs communautaires (notamment pour la sensibilisation en zone rural)
<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 Covid19) - Documents et rapports de synthèse techniques en français 	<ul style="list-style-type: none"> - UGP
<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 	<ul style="list-style-type: none"> - UGP

3. Stratégie proposée pour les consultations

Une consultation virtuelle avec 18 parties prenantes (dont 5 femmes) s'est tenue le Lundi 29 Mars 2021, afin de respecter les mesures de sécurité contre le COVID-19. L'objet de la consultation était de réunir toutes les parties prenantes pour une première prise de contact et pour une présentation générale 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. Il a également 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 qu'il partagera le lien des premiers documents publics. Enfin, il a informé de 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. Les commentaires et points de discussions de cette réunion se trouvent en annexe 3.

Pour les consultations futures, les méthodes de consultation des parties prenantes seront adaptées aux cibles visées :

- Les entretiens seront organisés avec les différents acteurs étatiques (ministères et structures concernées, etc.) ;
- Les enquêtes, sondages et questionnaires seront utilisés pour prendre les avis des personnes susceptibles d'être affectées par le projet ;
- Les ateliers d'information à l'intention des acteurs,
- Les réunions publiques ou communautaires ou des focus groupes seront régulièrement organisées à l'intention des acteurs les plus éloignés. Les parties prenantes seront bien identifiées et impliquées suivant les thématiques à débattre.

De plus le tableau 4 indique les stratégies pour consultations.

4. 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 :

- 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.

Cette démarche sera utilisée tout au long de la mise en œuvre du projet sur la base des résultats de la mission d'évaluation des risques sociaux du projet et les éventuels plans de gestion des risques sociaux (Tableau 4).

Tableau 4. Stratégie pour les consultations

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 (PEES, PMPP, PGT)	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, Equipe de préparation du projet
	Evaluation sociale du projet : évaluation des risques 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 de marché et Suivi-évaluation

préconisées à l'issue de l'évaluation sociale	communication avec l'UGP, détails sur le mécanisme de gestion des plaintes, calendrier de mise en œuvre du projet	réunions, entretiens, focus groups, ateliers de restitution et de validation, etc.)		ONG locales	
	Information, consultation et mise en œuvre des mesures de gestion des risques et impacts sociaux et environnementaux potentiels du projet Exécution des mesures d'atténuation : -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 Covid19 -Application des guides, procédures mis en œuvre pour l'administration publique et les mesures				

	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	Spécialiste social
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

5. Examen des commentaires

Pour un meilleur traitement et une bonne prise en compte des commentaires, l'unité de coordination du projet va désigner un point focal en sauvegarde environnementale et sociale.

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 consultations. En outre, les parties prenantes ont la possibilité d'envoyer leur feedback par courriel 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.

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.

6. 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.

VI. RESPONSABILITES ET RESSOURCES DE MISE EN OEUVRE DU PMPP

L'Agence Nationale des Systèmes de d'Information de l'Etat (ANSIE) sous la tutelle du 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 coordonnateur du projet assurera 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 estimé à US \$ 15,000 mais sera revu continuellement selon les besoins à la mise en œuvre du projet.

Précautions particulières pour la COVID-19 lors de la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes.

Ci-dessous des éléments à prendre en compte pour le choix des modes de communication, eu égard à l'évolution actuelle de la pandémie :

- Éviter les rassemblements publics (en tenant compte des restrictions imposées à l'échelon national ou des avis émis sur le territoire), y compris les audiences publiques, les ateliers et les assemblées locales ;
- Si des rassemblements de plus petite envergure sont autorisés/recommandés, tenir des consultations en comité restreint, comme des réunions thématiques. Si cela n'est ni permis ni recommandé, prendre toutes les mesures raisonnables pour tenir des réunions virtuelles ;
- Diversifier les moyens de communication et solliciter davantage les réseaux sociaux et les médias en ligne. Lorsque cela est possible et approprié, mettre en place des plateformes dédiées en ligne et des groupes de discussion virtuels adaptés à l'objectif, en fonction du type et des catégories de parties prenantes ;
- Utiliser les voies de communication classiques (télévision, presse écrite, radio, lignes téléphoniques dédiées et courrier postal) lorsque les parties prenantes n'ont pas accès aux médias numériques ou ne les utilisent pas fréquemment. Les médias classiques peuvent aussi être hautement efficaces pour relayer les informations pertinentes aux parties prenantes, et leur offrir une plateforme pour donner leurs avis et suggestions ;
- Lorsque la concertation directe avec les populations touchées par le projet ou les bénéficiaires de ce dernier est nécessaire, déterminer les moyens de communiquer directement avec chaque ménage touché via une combinaison de messages électroniques ou postaux, de plateformes numériques, de services téléphoniques dédiés gérés par des opérateurs compétents, en tenant compte du contexte ;
- Pour chaque méthode de concertation proposée, indiquer clairement comment les parties prenantes pourront donner leurs avis et commentaires.

Conformément à l'approche de précaution décrite ci-dessus, différentes techniques de mobilisation sont proposées et répondent à différents besoins des parties prenantes.

VII. 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 fournir leur appréciation des propositions du Projet, de canaliser leurs préoccupations, 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. Son domaine concerne

l'ensemble de l'opération, à l'exception des relations humaines qui relèvent d'un mécanisme de gestion des plaintes spécifique.

Le mécanisme de gestion des plaintes comprendra des voies spéciales de recours pour les plaintes et les griefs de violence sexiste, y compris les griefs sur le harcèlement sexuel et l'exploitation et les abus sexuels. Les informations sur l'existence du mécanisme de réclamation contre la violence basée sur le genre 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).

Il existe deux principaux mécanismes de règlement des griefs dans le cadre de l'exécution du plan d'engagement des parties prenantes : le règlement à l'amiable et le règlement par voie judiciaire. L'option privilégiée pour le règlement des différents cas de plaintes et de doléances enregistrées et ceux qui peuvent subvenir dans le cadre du projet, est le traitement à l'amiable.

2. Etapes du mécanisme de gestion des plaintes

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 par 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 coordonnateur de l'UGP et aux affaires juridiques. Plus de détails sur le traitement de la plainte se trouvent plus bas dans le tableau

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 sera 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 (explications)
- Les leçons apprises

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

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 (une à deux semaines).
- **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, si nécessaire.
- Possibilité d'enregistrer une plainte de façon anonyme.

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 (9) étapes partant de l'enregistrement de la plainte à son règlement final et l'archivage du dossier de résolution telle présentée dans le tableau 5 ci-dessous. 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.

Tableau 5. Procédures de gestion de plaintes

Etape	Intitulé	Détails de procédure
1	Réception et enregistrement des plaintes	Les canaux de réception des plaintes sont diversifiés et adaptés au contexte socioculturel de mise en œuvre du projet comme indiqué plus haut. Les plaintes seront formulées verbalement ou par écrit. Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite est enregistrée immédiatement dans un registre disponible à 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, à travers une adresse courriel dédiée (annexes 1 et 2). Le plaignant reçoit un accusé de réception dans un délai de 48 h (02 jours de travail) après le dépôt de sa plainte. Le plaignant est notifié de son droit de déposer une plainte anonyme. Un registre de doléances sera tenu par l'UGP (annexe 2).
2	Analyse des plaintes	Un tri est opéré pour distinguer les plaintes sensibles, non sensibles ou celles non fondées et une procédure d'analyse adaptée à chaque type est adoptée. Les plaintes non sensibles seront traitées aussi bien par les instances intermédiaires que par l'instance nationale. Quant aux plaintes sensibles telles que les cas de violences basées sur le genre, d'exclusion volontaire ou d'omission de personnes ou de groupes vulnérables (minorités ethniques ou de mode de vie spécifique, veuve, orphelins majeurs, personnes ou groupes vivant avec les déficiences, réfugiés, déplacés internes, etc.), elles seront gérées au niveau national conformément aux dispositions spécifiques adaptées au contexte de la plainte et avec respect de confidentialité. Les plaintes sensibles, après enregistrement au niveau local, sont donc immédiatement transmises au niveau national qui assure les investigations nécessaires au besoin pour le traitement des plaintes. Dans tous les cas de figure, l'issue du traitement/résolution de la plainte est adressée directement au plaignant.
3	Investigation sur la vérification du bien-fondé de la plainte	Si nécessaire, à cette étape, seront collectées les informations et données de preuves concourant à établir la justesse et l'objectivité de la plainte et à retenir les solutions en réponse aux interrogations ou réclamations du plaignant. Le traitement des plaintes sensibles sera effectué via le recours à un système de référence à une organisation spécialisée à l'aide aux victimes de violences sexuelles qui sera mise en place pour traiter les plaintes liées à l'abus sexuel et au harcèlement sexuel.
4	Propositions de réponse	Suite à l'analyse de la plainte et/ou sur la base des résultats des investigations, une réponse est adressée au plaignant dans un délai maximum de deux semaines de travail avec les mesures correctrices et leur délai de mise en œuvre. Si l'UGP n'a toujours pas de réponses à proposer au plaignant, il va contacter le plaignant au bout de ces deux semaines, l'informant du statut de l'analyse et des mesures de corrections. L'UGP utilisera les mêmes moyens de communications que le plaignant a utilisé pour déposer sa plainte.
5	Révision des réponses en cas de non-résolution en première instance	Les mesures retenues par les organes du MGP peuvent ne pas obtenir l'adhésion du plaignant. Dans ce cas, il lui est donné la possibilité de solliciter une révision de la résolution du comité de gestion des plaintes saisi.
6	Mise en œuvre des mesures correctrices	La mise en œuvre des mesures préconisées par la résolution du comité de gestion des plaintes devra être rapide et communiquée préalablement au plaignant. La procédure de mise en œuvre de (des) l'action/actions correctrice(s) se fera par accusé de réception au plaignant, par la communication des solutions retenues et si nécessaire du consentement du plaignant (ceci dépend du type de plaintes). L'organe de gestion des plaintes mettra en place tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre des résolutions consenties et jouera sa partition en vue du respect du planning retenu.
7	Clôture ou extinction de la plainte	La procédure sera clôturée par les instances de l'organe de gestion des plaintes si la résolution de la plainte est satisfaisante pour le plaignant. Le processus d'élaboration et la mise en place d'un MGP opérationnel dans le contexte du projet fournira des délais de résolution qui tiennent compte des avis et préoccupations de toutes les parties prenantes
8	Rapportage	Toutes les plaintes reçues dans le cadre du MGP du projet seront enregistrées dans un registre de traitement immédiatement pour donner suite à la réception de la plainte et seront mises à jour jusqu'à la clôture de la plainte. Cette opération permettra de documenter tout le processus de gestion des plaintes et de tirer les leçons nécessaires à travers une base de données simple et adaptée conçue à cet effet (annexe 3 contient un exemple pour le reportage des plaintes). Chaque trimestre, un rapport de synthèse de traitement des plaintes est préparé par l'UGP.
9	Archivage	Le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. Toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution seront consignées dans le dossier de la plainte. Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvées et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

VIII. 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 activités relatives au PMPP seront déclinées dans les plans de travail du projet (annuels, trimestriels et mensuels) qui préciseront pour chaque action ou activités prévues, le responsable, les acteurs impliqués, les ressources nécessaires (budget) et les délais de mise en œuvre. Des outils de suivi correspondant (rapports annuels, trimestriels et mensuels) seront élaborés pour être capitalisés dans le document global de suivi des activités courantes du projet. Les 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 « Djibouti 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 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 "Djibouti Numérique" et les parties prenantes s'est tenue le Lundi 29 Mars 2021 à 10h30. Dans le but de respecter les mesures de sécurité contre la Covid-19, la réunion s'est tenue d'une manière virtuelle.

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 DJIBOUTI	DE	<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		Mahamoud Bogoreh	77851585	
OFFICE DE VOIRIE DE DJIBOUTI		<u>Chef de service :</u> ABDILLAHI	77/62/63/36	abdillahi.wador@hotmail.fr
AGENCE NATIONAL DES PERSONNES HANDICAPÉES		Arafo Mahamoud/ Balkisse		arafo.mahamoud@anph.dj
CHAMBRE DE COMMERCE	DE	SIYAD ALI Hassan responsable des TIC	77/65/02/67	Syad.ali@ccd.dj
MINISTÈRE L'ÉDUCATION	DE	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 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 à 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 à leur 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.