

REPUBLIQUE DE DJIBOUTI

.....
UNITE-EGALITE-PAIX



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES CHARGÉ DE
L'INDUSTRIE

.....
INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE DE DJIBOUTI



**Projet de Gestion Economique et Développement des
Statistiques pour l'Elaboration des Politiques P171777**

FINANCEMENT : IDA CREDIT



**ADDITIONAL FINANCING STAKEHOLDER
ENGAGEMENT PLAN (SEP) - AF ECONOMIC
MANAGEMENT AND STATISTICS
DEVELOPMENT FOR POLICY MAKING -
P181612**

Version mise à jour, Janvier 2023

Table des matières

1	Introduction/Description du projet.....	4
2	Objective/Description du PMPP.....	5
3	Identification et analyse des parties prenantes	6
3.1	Méthodologie	6
3.2	Parties concernées et autres parties intéressées.....	6
3.3	Groupes ou individus vulnérables	7
4	Programme de mobilisation des parties prenantes.....	8
4.1	Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet	8
4.2	Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes	9
4.3	Plan de mobilisation des parties prenantes	12
4.4	Information des parties prenantes.....	14
5	Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes	15
5.1	Ressources	15
5.2	Fonctions et responsabilités	15
6	Mécanisme de règlement des plaintes	17
7	Suivi et rapports.....	21
7.1	Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP.....	21
7.2	Rapport aux groupes de parties prenantes.....	22
Annexes.....	23
	Annexe 1 : PV de réunion, Listes de Présence et Photos	23
	Annexe 2 : Fiches des plaintes	32
	Annexe 3 : Registre des plaintes	33
	Annexe 4 : Synthèse trimestriel du traitement des plaintes	35

1 Introduction/Description du projet

Le projet de Gestion Economique et Développement des Statistiques pour l'Elaboration des Politiques (GEDES P171777) vise à renforcer la capacité de l'Institut national de la Statistique de Djibouti (INSTAD) à produire et à diffuser des statistiques actualisées et fiables de manière durable et de moderniser les outils et processus de gestion économique et fiscale sélectionnés par le bénéficiaire à Djibouti. Le projet est structuré autour de trois composantes :

Composante 1 : Renforcement de la capacité de l'Institut national de la statistique de Djibouti à produire et à diffuser des statistiques fiables et opportunes de manière durable.

Cette composante investira dans les éléments de base : Les ressources physiques et humaines de l'INSTAD, le renforcement des capacités de son personnel ainsi que la collecte de données de base en utilisant les meilleures pratiques. Ces éléments devraient à leur tour créer les conditions préalables permettant à l'INSTAD de produire et de diffuser des statistiques fondamentales opportunes et fiables. Elle est subdivisée en deux sous-composantes :

- La **sous-composante 1.1** « Opérationnalisation de l'Institut National de la Statistique de Djibouti » financera quatre activités :
 - a) La mise à niveau de l'infrastructure physique et de l'équipement de l'INSTAD. C'est dans cette sous-composante que sera financé la construction d'un bâtiment intelligent et respectueux de l'environnement avec des caractéristiques modernes et efficaces sur le plan énergétique pour le compte de l'INSTAD ;
 - b) Le renforcement du cadre institutionnel de l'INSTAD ;
 - c) La politique des ressources humaines (RH) sur la dotation en personnel ; et
 - d) La formation.
- La **sous-composante 1.2** "Renforcement de la production et de la diffusion des statistiques" financera les activités fondamentales de production statistique et d'amélioration de la qualité de l'INSTAD :
 - a) Le Troisième recensement de la population ;
 - b) L'ensemble des activités nécessaires à la réalisation d'un recensement économique ;
 - c) La cinquième enquête sur le budget des ménages à Djibouti (EDAM) ;
 - d) La production de statistiques ventilées par sexe ;
 - e) La production des comptes nationaux et de la matrice de comptabilité sociale (MCS),
 - f) Les activités qui améliorent la qualité des statistiques commerciales et de la balance des paiements,
 - g) L'assistance technique pour la pour la préparation d'un calendrier avancé de publication de toutes les statistiques (INSTAD et autres départements) avec une périodicité définie, la refonte du site web de l'INSTAD et l'assistance technique pour le développement d'outils TIC et assistance technique pour l'accès, le traitement, l'archivage et la diffusion des données et l'hébergement de tous les jeux de données anonymes sur les serveurs de l'INSTAD/Agence Nationale des Systèmes d'Information de l'Etat (ANSIE).

Composante 2 : Modernisation des outils et processus de gestion économique et fiscale de l'INSTAD

L'objectif de cette composante est de moderniser les outils et processus de gestion économique et fiscale sélectionnés par l'INSTAD. Elle est subdivisée en deux sous-composantes :

- La **sous composante 2.1** « Renforcer la capacité de modélisation macroéconomique » développera la capacité de modélisation macroéconomique pour les prévisions à court, moyen et long terme, la simulation macroéconomique et microéconomique, ainsi que l'analyse de la viabilité de la dette.
- La **sous-composante 2.2** relative à la préparation du budget et à la planification des

investissements soutiendra l'engagement du gouvernement à passer à une budgétisation axée sur la performance et à un cadre budgétaire à moyen terme (CBMT).

- La **sous composante 2.3** « Gestion de la dette » soutiendra la révision du cadre d'investissement public existant et l'élaboration d'une stratégie d'endettement à moyen terme pour le financer. Un plan d'action¹ de gestion de la dette a déjà été élaboré avec le soutien du Groupe de la Banque Mondiale.

Composante 3 : Gestion de projet

Cette composante soutiendra la mise en place et le fonctionnement d'une unité de gestion de projet (UGP).

Le financement additionnel ne prévoit ni l'ajout ni le retrait d'activités prévues par le projet GEDES. Il se concentre plutôt sur une réorganisation budgétaire visant à rectifier le financement des activités dont le budget initial a été sous-évalué.

Le projet GEDES est préparé au titre du cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale. Conformément à la norme environnementale et sociale (NES) n°10 relative à la mobilisation et à l'information des parties prenantes, les agences de mise en œuvre doivent fournir aux parties prenantes des informations en temps voulu, pertinentes et de manière compréhensible et accessible, et les consulter d'une manière culturellement appropriée, sans manipulation, interférence, coercition, discrimination ou intimidation.

Le projet comporte divers risques liés à ses activités principales, notamment les recensements/enquêtes et la construction du nouveau bâtiment pour l'INSTAD. Ces risques incluent des menaces à la sécurité des enquêteurs, des tensions communautaires, des réactions négatives des personnes recensées. Ces derniers seront atténués via les activités du plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP). Des risques additionnels incluent des risques d'accidents de la circulation, des violences basées sur le genre/exploitation et abus sexuel et du harcèlement sexuel, des risques de santé et sécurité au travail, des risques psychosociaux, des problèmes liés à la fatigue visuelle, des violations des droits des travailleurs, et des risques potentiels de travail des enfants ou de travail forcé. Ces derniers seront atténués via les activités des procédures de la main d'œuvre.

2 Objective/Description du PMPP

L'objectif global du présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes est de définir un programme d'engagement des parties prenantes, y compris la divulgation d'informations au public et la consultation tout au long du cycle du projet. Le PMPP décrit les moyens par lesquels l'équipe de projet communiquera avec les parties prenantes et comprend un mécanisme par lequel les personnes peuvent exprimer leurs préoccupations, fournir des informations en retour ou déposer des plaintes concernant les activités du projet ou toute autre activité liée au projet.

¹ documents1.worldbank.org/curated/en/301811541620828861/pdf/Djibouti-Debt-management-Concept-Note.pdf

3 Identification et analyse des parties prenantes

3.1 Méthodologie

Afin de respecter les meilleures pratiques, le projet appliquera les principes suivants pour l'engagement des parties prenantes :

- *Ouverture et approche basée sur le cycle de vie du projet* : Des consultations publiques sur le projet seront organisées tout au long de son cycle de vie, de manière ouverte, sans manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation.
- *Participation éclairée et retour d'information* : Les informations seront fournies à toutes les parties prenantes et largement diffusées auprès d'elles dans un format approprié ; des occasions sont prévues pour enregistrer les réactions des parties prenantes, ainsi que pour analyser et traiter les commentaires et les préoccupations.
- *Inclusivité et sensibilité* : L'identification des parties prenantes est entreprise pour favoriser une meilleure communication et établir des relations efficaces. Le processus de participation aux activités du projet est inclusif. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à participer au processus de consultation. L'égalité d'accès à l'information est assurée à toutes les parties prenantes. La sensibilité aux besoins des parties prenantes est le principe clé qui sous-tend la sélection des méthodes de mobilisation. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables qui risquent d'être exclus des bénéfices des projets, en particulier les femmes, les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes déplacées, les travailleurs migrants et les communautés, ainsi qu'aux sensibilités culturelles des divers groupes ethniques.
- *Flexibilité* : Si la distanciation sociale, le contexte culturel (par exemple, une dynamique de genre particulière) ou des facteurs de gouvernance (par exemple, un risque élevé de représailles) empêchent les formes traditionnelles d'engagement en face à face, la méthodologie doit s'adapter à d'autres formes d'engagement, y compris diverses formes de communication par internet ou par téléphone.

3.2 Parties concernées et autres parties intéressées

Les parties concernées comprennent le porteur du projet, les communautés locales, les membres des communautés et d'autres parties susceptibles d'être touchées directement par le projet. Plus précisément, les personnes et les groupes suivants entrent dans cette catégorie :

- L'INSTAD, l'Unité de Gestion de Projet (sous la tutelle de l'INSTAD) ainsi que l'ensemble de leur personnel
- Le Comité de Programmes Statistiques et de Méthodologies (CPSM)
- Les agents engagés pour les activités de recensement et les enquêtes
- Les agents communautaires (facilitateur et guide)
- La Population recensée/enquêtée
- Les Fournisseurs de biens, matériels et équipement ;
- Le personnel des entreprises recrutées pour les assistances techniques et la construction du nouveau bâtiment ;

Les parties prenantes des projets comprennent également des parties autres que les communautés directement touchées, notamment :

- L'ensemble des Ministères sectoriels car impliqués dans la collecte et l'utilisation des données statistiques pour informer les politiques sectorielles.
- Le Conseil Supérieur de la Statistique (CSS) qui joue un rôle dans la supervision et l'orientation des activités statistiques du projet. Il est constitué d'un grand nombre de Ministres.
- Personnel des administrations recevant du public (préfectures, sous-préfectures, mairies/conseil régional) car peuvent être touchés par les résultats du projet et utiliser les données statistiques dans leurs fonctions. Ces administrations seront fortement mobilisées lors des activités de recensement notamment dans la communication auprès des populations locales et le recrutement des agents communautaires et contractuels.
- Fournisseur de réseaux mobiles, d'internet, d'électricité et de l'Eau (Djib Télécom, Electricité de Djibouti, Office National de l'Eau et de l'Assainissement de Djibouti) car fournissent les infrastructures nécessaires pour la collecte et la diffusion des données statistiques.
- Leaders communautaires, chefs de villages/quartiers, chefs religieux, etc. qui peuvent jouer un rôle dans la sensibilisation et la mobilisation communautaire liées au projet.
- Médias locaux (presse écrite, radio, télévision) et réseaux sociaux du fait qu'ils participent à la diffusion d'informations sur le projet et ses résultats.
- Caisse nationale de sécurité sociale (CNSS) et autres assurances nationales car elles vont assurer les travailleurs du projet contre certains risques liés au projet (accidents, incidents, maladies). La CNSS peut être influencée par les données statistiques du projet dans la gestion des prestations sociales.
- Les partenaires techniques et financiers (Les Nations Unies à Djibouti (Fonds des Nations Unies pour la Population (FNUAP), Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD), Programme Alimentaire Mondial (PAM), Fonds des Nations Unies pour l'Enfance (UNICEF), Organisation Internationale pour les Migrations (OIM), Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (HCR), OIT (Organisation Internationale du Travail), Bureau des Nations Unies pour les Services d'Appui aux Projets (UNOPS), Banque Mondiale, Agence des Etats Unis pour le Développement International (USAID), etc. Certains de ses partenaires contribuent financièrement ou techniquement au projet et ils sont tous intéressés par les résultats des activités de recensement/enquêtes pour leurs propres objectifs.
- Utilisateurs des services écosystémiques (entreprises nationales et internationales, organisations nationales/internationales, organisations de la société civile, Université de Djibouti, Centre d'Etudes et de Recherches de Djibouti, etc.) car peuvent utiliser les données statistiques pour leurs propres besoins et décisions.
- Prestataires de services divers (communication, location de véhicules/bus, etc.) car ils seront impliqués dans la mise en œuvre pratique du projet en fournissant des services nécessaires.

3.3 Groupes ou individus vulnérables

Dans le cadre de ce projet, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent inclure, sans s'y limiter, les groupes suivants :

- Les personnes âgées ;
- Les personnes ayant un handicap;
- Les personnes analphabètes ;
- Les personnes vivant avec des maladies chroniques ;

- Les femmes enceintes ;
- Les femmes vivant seules ou en situation de vulnérabilité économique et sociale ;
- Les ménages dirigés par des femmes ;
- Les ménages en situation de précarité ;
- Les chômeurs ;
- Les enfants ;
- La population de migrants vivant à Djibouti.

Les groupes vulnérables au sein des communautés touchées par le projet peuvent, le cas échéant, être ajoutés, confirmés et consultés par des moyens spécifiques. Les sections suivantes décrivent les méthodes d'engagement qui seront mises en œuvre dans le cadre de ce projet.

4 Programme de mobilisation des parties prenantes

4.1 Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet

Au cours des années 2022 et 2023, plusieurs initiatives de mobilisation des parties prenantes ont été entreprises, notamment pour la mise en œuvre des activités de recensement/enquêtes de la sous-composante 1.2. Les réunions techniques se sont concentrées sur l'opérationnalisation du CPSM pour le 3ème Recensement Général de la Population et de l'Habitat (RGPH), ainsi que sur la mobilisation de ressources auprès des partenaires techniques et financiers. Des sessions de sensibilisation sur les attendus du projet et sur les sauvegardes environnementales et sociales ont été menées avec les représentants des communautés locales, les autorités locales (sous-préfets, présidents des communes, élus locaux, chefs de quartier), agents engagés dans l'activité de recensement et enfin, avec les forces de l'ordre, notamment la police et les militaires.

L'ensemble des parties consultées a exprimé un intérêt considérable pour tous les aspects du projet tels qu'ils ont été présentés, soulignant leur impact positif à ce stade pour le pays. Elles sont persuadées des retombées bénéfiques tant pour l'ensemble des Djiboutiens que pour les autres parties prenantes, sans distinction. Jusqu'à présent, aucun conflit entravant le déroulement des activités du projet n'a été identifié. Tableau 6 (en annexe 1) synthétise de manière exhaustive l'ensemble des rencontres et consultations tenues au cours des phases de préparation des activités du projet.

Il convient de rappeler que les partenaires au développement ont été mobilisés pour leur soutien, notamment dans la validation des documents techniques, en obtenant l'approbation formelle du FNUAP et de l'OIM. L'INSTAD a pu également mobiliser la direction générale de la Radio Télévision de Djibouti (RTD) afin qu'elle contribue à la diffusion continue des spots sur ses ondes à des moments stratégiques pour maximiser l'impact de la mobilisation des parties prenantes et des communautés locales. Des mécanismes de communication régulières avec les ministères sectoriels ont eu lieu, assurant ainsi l'engagement continu de ces derniers dans les activités du projet. Le suivi régulier des mesures d'atténuation des risques, du respect du contenu du code de conduite, et l'opérationnalisation d'un mécanisme de gestion des plaintes font également partie intégrante des concertées avec les parties prenantes.

Actuellement, les informations concernant le RGPH sont diffusées à la population par le biais de la presse nationale et des réseaux sociaux. L'activité de mobilisation des populations locales n'a encore commencé jusqu'à présent. La phase pilote en cours du RGPH permettra d'initier un processus de sensibilisation des populations plus approfondi afin d'assurer une compréhension adéquate des enjeux

et des avantages du RGPH. Il est important de noter qu'à ce stade, nous n'avons pas encore reçu de retours.

Afin de maintenir une transparence et de démontrer l'engagement de l'INSTAD envers le processus de mobilisation et d'implication active des communautés locales, les points saillants de la consultation à grande échelle (phase pilote de recensement) seront consignés dans les rapports semestriels qui seront transmis à la Banque Mondiale. Cela garantira une information continue des progrès et des initiatives du projet en cours. Un tableau synthétisant l'ensemble des rencontres et consultations tenues lors des phases de préparation des activités du projet est présenté en Annexe 1.

4.2 Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes

Différentes méthodes d'engagement sont proposées et couvrent les différents besoins des parties prenantes, comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

Tableau 1 : Résumé des besoins des parties prenantes

Catégorie	Groupe de partie prenante	Besoins en langues	Besoins spécifiques	Méthodes d'engagement
Parties concernées	<ul style="list-style-type: none"> L'INSTAD, l'Unité de Gestion de Projet ainsi que l'ensemble de leur personnel Le Comité de Programmes Statistiques et de Méthodologies (CPSM) 	Français	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation sur les aspects environnementaux et sociaux du projet pour une meilleure compréhension des normes et des pratiques à suivre. Accès à des lignes directrices claires concernant les mesures environnementales et sociales à adopter dans le cadre de leurs activités quotidiennes liées au projet. 	Réunions formelles Sessions de sensibilisation sur les exigences environnementales et sociales de la Banque Mondiale
	<ul style="list-style-type: none"> Les agents engagés pour les activités de recensement et les enquêtes Les agents communautaires (facilitateur et guide) 	Français, Langues locales	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation et formation sur l'importance des aspects environnementaux et sociaux (E&S) lors de l'interaction avec les communautés locales. Accès aux informations pertinentes sur les mesures d'atténuation des risques E&S du projet, du code de conduite, du respect de l'éthique et de la confidentialité des informations collectées lors des recensements/enquêtes. Accès à des lignes directrices claires sur la conduite à adopter pour minimiser l'impact social pendant leurs activités sur le terrain. Accès au Mécanisme de Gestion des doléances/plaintes 	Sessions de formation et de sensibilisation
	<ul style="list-style-type: none"> Les Fournisseurs de biens, matériels et équipement Entreprises de 	Français, Langues locales	<ul style="list-style-type: none"> Exigence de conformité aux normes environnementales et sociales lors de la fourniture de biens, de matériel et d'équipement pour les activités du projet. 	Réunions en ligne et physiques, Appels téléphoniques, lettres officielles, mail

Catégorie	Groupe de partie prenante	Besoins en langues	Besoins spécifiques	Méthodes d'engagement
	construction		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Besoin de directives sur la sélection et l'utilisation de produits respectueux de l'environnement et socialement responsables. ▪ Respect des obligations contractuelles (échéances de paiement par exemple) ▪ Connaître les exigences E&S spécifiques au projet 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Population recensée/enquêtée 	Français, Langues locales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Besoin d'être informée sur les objectifs du projet, les méthodes utilisées pour le recensement/enquête, la durée du recensement et les dates de visites dans leurs communautés et l'impact potentiel sur leurs communautés. ▪ Besoin de garanties quant à la confidentialité des données personnelles collectées et assurance de respecter les coutumes et pratiques locales lors des interactions ▪ Prise en compte de leur doléances 	<p>Consultations communautaires</p> <p>Divulgations des informations du projet et ses activités sur les réseaux sociaux et à travers les médias locaux (télévision, radio et journal)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le personnel des entreprises recrutées par le projet pour effectuer les travaux de rénovation 	Langue officielle, Langue locales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilisation et formation sur l'importance des aspects environnementaux et sociaux lors de l'interaction avec les communautés locales. ▪ Accès aux informations pertinentes sur les mesures d'atténuation des risques E&S du projet, du code de conduite, du respect de l'éthique et de la confidentialité des informations collectées lors des recensements/enquêtes ▪ Accès à des lignes directrices claires sur la conduite à adopter pour minimiser l'impact environnemental et social pendant leurs activités sur le terrain. ▪ Besoin de mesures de sécurité adéquates pour prévenir les risques professionnels et de lignes directrices pour garantir la santé et la sécurité du personnel sur le chantier. ▪ Accès au Mécanisme de Gestion des doléances/plaintes 	Sessions de formation et de sensibilisation
Autres parties intéressées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'ensemble des Ministères sectoriels ; ▪ Le Conseil Supérieur de la Statistique (CSS) ▪ Personnel des administrations 	Français	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accès aux informations spécifiques sur les implications environnementales et sociales des méthodes statistiques pour intégrer ces aspects dans leurs politiques sectorielles. ▪ Accès aux données collectées et respect de leur confidentialité 	Lettres officielles, réseaux sociaux, réunions physiques et en ligne, groupes de médias (télévisions, radios, presse écrite et en ligne)

Catégorie	Groupe de partie prenante	Besoins en langues	Besoins spécifiques	Méthodes d'engagement
	recevant du public (préfectures, sous-préfectures, mairies/conseil régional)			
	<ul style="list-style-type: none"> Fournisseur de réseaux mobiles, d'internet, d'électricité et de l'Eau (Djib Télécom, Electricité de Djibouti, Office National de l'Eau et de l'Assainissement de Djibouti) 	Français	<ul style="list-style-type: none"> Exigence de conformité aux normes environnementales et sociales lors de la fourniture de biens, de matériel et d'équipement pour les activités du projet. Besoin de directives sur la sélection et l'utilisation de produits respectueux de l'environnement et socialement responsables. Respect des obligations contractuelles (échéances de paiement par exemple) Connaître les exigences E&S spécifiques au projet 	Réunions en ligne et physiques, Appels téléphoniques, lettres officielles, mail
	<ul style="list-style-type: none"> Leaders communautaires, chefs de villages/quartiers, chefs religieux ; Médias locaux (presse écrite, radio, télévision) et réseaux sociaux ; 	Français, Langues locales	<ul style="list-style-type: none"> Besoin d'informations spécifiques pour relayer des informations sur l'importance des statistiques respectueuses de l'environnement et socialement responsables pour la communauté locale. Sensibilisation Communautaire Accès au Mécanisme de gestion des plaintes 	Consultations communautaires Divulgations des informations du projet et ses activités sur les réseaux sociaux et à travers les médias locaux (télévision, radio et journal)
	<ul style="list-style-type: none"> Caisse nationale de sécurité sociale (CNSS) et autres assurances nationales ; 	Français	<ul style="list-style-type: none"> Intégration des critères environnementaux et sociaux dans l'évaluation des risques et des prestations sociales. Respect des conditions de Santé, Sécurité et Santé au travail pour tous les travailleurs Connaître les exigences E&S spécifiques au projet 	Réunions formelles Lettres officielles
	<ul style="list-style-type: none"> Les partenaires techniques et financiers Utilisateurs des services écosystémiques Prestataires de services divers 	Français, Anglais	<ul style="list-style-type: none"> Accès aux informations spécifiques sur les implications environnementales et sociales des méthodes statistiques pour intégrer ces aspects dans leurs politiques sectorielles. Accès aux données collectées et respect de leur confidentialité Connaître les exigences E&S spécifiques au projet 	Divulgations des informations du projet et ses activités sur les réseaux sociaux et à travers les médias locaux (télévision, radio et journal)
Groupes vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> Groupes Vulnérables 	Français, Langues locales,	<ul style="list-style-type: none"> Besoin d'être informés sur les objectifs du projet, les méthodes utilisées pour le recensement/enquête, la durée du 	Divulgations des informations du projet et ses activités sur les

Catégorie	Groupe de partie prenante	Besoins en langues	Besoins spécifiques	Méthodes d'engagement
			<p>recensement et les dates de visites dans leurs communautés et l'impact potentiel sur leurs communautés.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Besoin de garanties quant à la confidentialité des données personnelles collectées et assurance de respecter les coutumes et pratiques locales lors des interactions ▪ Prise en compte de leurs besoins spécifiques ▪ Prise en compte des doléances/plaintes. 	<p>réseaux sociaux et à travers les médias locaux (télévision, radio et journal)</p> <p>Campagnes de communication ciblées</p>

4.3 Plan de mobilisation des parties prenantes

Le tableau ci-dessous résume le plan de mobilisation des parties prenantes à toutes les phases du projet.

Tableau 2 : Plan de mobilisation des parties prenantes

Étape du projet	Date/périodes approximatives	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Parties prenantes visées	Responsabilités
PHASE DE PRÉPARATION DU PROJET	Tout le long de la phase de préparation du projet jusqu'au début des activités du projet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contenu des Instruments de sauvegarde Environnemental et Social (Plan d'Engagement Environnementale et Sociale ; Plan de Mobilisation des Parties Prenantes ; Plan de Gestion de la Main d'Œuvre ; Plan de Gestion Environnementale et Sociale) ▪ Informations sur les Enjeux environnementaux et sociaux des activités du projet : Santé, sécurité, violences sexuelles, travail des enfants, gestion des déchets (lors de la construction du nouveau bâtiment), etc. ▪ Code de conduite ▪ Mécanismes de gestion des plaintes ▪ Avis et perception, préoccupations et besoins relatifs aux actions du projet 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réunions d'échanges de travail avec les parties prenantes ▪ Session de formations ▪ Correspondance par téléphone/courriel Réunion Formelle ▪ Communiqué de presse 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Programmes Statistiques et de Méthodologies (CPSM) ▪ Agents engagés pour les activités de recensement et les enquêtes ▪ Agents communautaires (facilitateur et guide) ▪ Ministères sectoriels ; ▪ Conseil Supérieur de la Statistique (CSS) ▪ Partenaires techniques et financiers ▪ Population recensée et autorités locales 	UGP-INSTAD
PHASE DE MISE EN	Avant le démarrage des	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informations sur les Enjeux E&S des activités du projet : 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réunions formelles 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entreprises de construction ; 	UGP-INSTAD

Étape du projet	Date/période approximatives	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Parties prenantes visées	Responsabilités
ŒUVRE DU PROJET	travaux de construction et durant toute la phase d'exécution	<p>hygiène, sécurité, violences sexuelles, travail des enfants, gestion des déchets etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mécanismes de gestion des plaintes ▪ Avis et perception, préoccupations et besoins relatifs aux actions du projet ▪ Fiche de criblage/PGES Chantier 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correspondance par téléphone/courriel ▪ Entrevues face à face 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prestataires de services divers (communication, location de véhicules/bus) ▪ Leaders communautaires, chefs de villages/quartiers, chefs religieux ; ▪ Médias locaux (presse écrite, radio, télévision) et réseaux sociaux ; ▪ Population recensée/enquêtée ; 	
	Tout le long de la mise en œuvre du projet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Information, consultation sur le plan de mobilisation des parties prenantes et de gestion des risques et impacts sociaux potentiels du projet ▪ Avis et perception, préoccupations et besoins relatifs aux actions du projet 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réunions d'échanges de travail avec les parties prenantes ▪ Consultations régulières par email ▪ Réunions communautaires ▪ Discussions avec des groupes cibles ▪ Activités de sensibilisation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gouvernement et Décideurs au plus haut niveau ▪ Utilisateurs des services écosystémiques (entreprises nationales et internationales, organisations nationales/internationales, organisations de la société civile, Université de Djibouti, Centre d'Etudes et de Recherches de Djibouti, etc.) ▪ Services déconcentrés (préfectures, sous-préfectures, mairies/conseil régional) ▪ Personnel des entreprises de construction ▪ Fournisseurs de biens, matériels et équipement 	UGP-INSTAD

Le présent PMPP, le Plan de Gestion de la Main d'œuvre, le Plan d'Engagement Environnemental et Social, le Plan de Gestion Environnementale et Sociale, les procédures du mécanisme de gestion des plaintes (directives claires sur la manière dont les membres de la communauté et les parties prenantes peuvent soulever des préoccupations ou déposer des plaintes liées aux activités du projet), les mises à jour régulières sur l'évolution du projet (progrès du projet, les réalisations, les défis et toute modification apportée au plan initial) seront communiquées. Ces divulgations prendront différentes formes pour garantir l'accessibilité et la participation :

- **Avis Publics** : Des annonces dans les journaux locaux et les Centres de Développement communautaires (CDC) et les administrations publiques de proximité (mairie de Djibouti, Conseils régionaux et préfectures/sous-préfectures) pour informer le public des développements clés du projet, en particulier des activités de recensement.
- **Communiqués de Presse** : Des communiqués médiatiques pour informer le grand public et les parties prenantes intéressées des étapes importantes du projet.
- **Site Web de l'INSTAD** : Une plateforme en ligne où les documents du projet y compris les documents de sauvegardes E&S, les mises à jour et les informations pertinentes sont et continueront à être accessibles au public.
- **Réunions de Consultation** : Des réunions en personne ou virtuelles avec les représentants des communautés locales et les autres parties prenantes pour discuter des mises à jour du projet et répondre aux questions.
- **Matériel Informatif** : Distribution de brochures informatives, de dépliants et d'affiches dans des endroits accessibles.
- **Réunions de Groupes de Discussion** : Des discussions distinctes avec des groupes vulnérables, leur permettant d'exprimer leurs préoccupations et de fournir des contributions sur les activités du projet.

Les informations seront communiquées dans les langues pertinentes pour atteindre efficacement les diverses communautés impliquées dans le projet. Cela peut inclure les langues locales en plus de la langue officielle du pays pour garantir une compréhension optimale et une participation inclusive.

Pour garantir que les activités du projet favorisent l'inclusion sociale, l'INSTAD veillera à ce que les groupes vulnérables participent aux consultations lors de la mise en œuvre des sous-activités, de veiller à ce que les points de réunion et de consultation ainsi que les méthodes pour la divulgation des informations soient accessibles aux personnes ayant un handicap physique et que les responsables de la mise en œuvre du projet, notamment l'INSTAD et l'UGP assurent leurs responsabilités en matière de divulgation d'informations sans discrimination.

L'agence Nationale des Personnes Handicapées (ANPH) et les organisations de la société civile locales fortement implantées dans les zones d'intervention du projet et disposant des compétences liées à la mobilisation des groupes spécifiques seront mobilisées afin que ces dernières contribuent à la facilitation de la participation des personnes défavorisées et vulnérables au processus de consultation du projet GEDES.

4.4 Information des parties prenantes

Les parties prenantes seront tenues informées au fur et à mesure de l'évolution du projet, notamment en ce qui concerne les performances en matière environnementale et sociale du projet, la mise en œuvre du PMPP et du Mécanisme de règlement des plaintes, ainsi que l'état d'avancement général de la mise en œuvre du projet.

5 Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes

5.1 Ressources

L'UGP de l'INSTAD sera chargé des activités de mobilisation des parties prenantes. Le budget du PMPP est de 109,000 USD et est inclus dans la composante 3 du projet. Il est détaillé dans le tableau ci-dessous.

Tableau 3 : Budget de mise en œuvre du PMPP

Catégorie budgétaire	Quantité	Coûts unitaires	Périodes/années	Coûts totaux (USD)	Observations
1. Estimation des salaires du personnel chargé de la mise en œuvre des mesures E&S et des dépenses connexes					
1a. Consultant en sauvegardes environnementales e sociales	1	350	100 jours	35,000	
1.b Frais de divulgation des documents e sauvegardes et des mesures E&S	-	-	-	5,000	
1c. Frais de déplacement du personnel	20	150	-	3,000	
1d. Salaires estimés des agents de liaison communautaires	50	100	50 jours	25,000	
2. Evénements					
2a. Organisation de groupes de discussion et de consultations publiques	10	2,000	-	20,000	
3. Campagnes de communication					
3a. Affiches, dépliants,	-	-	-	5,000	
3b. Campagne dans les médias sociaux	-	-	-	5,000	
4. Formations					
4a. Formation sur les questions sociales/environnementales, sur le code de conduite pour le personnel engagé tout au long du projet	-	-	-	6,000	
6. Mécanisme de règlement des plaintes					
6a. Boîtes à suggestions dans les conseils régionaux et les villages	-	-	-	2,000	
6b. Supports de communication du mécanisme de règlement des plaintes]	-	-	-	3,000	
BUDGET TOTAL CONSACRÉ À LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES :				109,000 USD	

5.2 Fonctions et responsabilités

L'entité chargée de mener à bien les activités de mobilisation des parties prenantes est l'UGP qui sera sous la tutelle de l'INSTAD. Elle est actuellement composée de dix (10) personnes : Un coordonnateur

de projet et son assistante² qui sera également chargée de la communication ; un spécialiste de la gestion financière et son assistante ; un spécialiste de la passation des marchés et son assistante ; d'un spécialiste de suivi-évaluation, d'un consultant chargé du suivi de la mise en œuvre des documents de sauvegardes environnementales et sociale (SES), d'un chauffeur et d'une technicienne de surface.

Le coordonnateur de projet et le consultant SES auront la responsabilité de la gestion quotidienne du PMPP et accompliront les missions suivantes :

1. Coordonner les activités E&S, en particulier celles de mobilisation des parties prenantes ;
2. Approuver les plans d'action annuels et les budgets de mise en œuvre du PMPP.
3. Suivre et évaluer les réalisations du PMPP.

Un Manuel des Opérations Projet (MOP) a été élaboré après le lancement du projet. Il regroupe des lignes directrices et des procédures détaillées pour la mise en œuvre du projet, y compris avec en ce qui concerne : (i) la collecte et le traitement des données techniques, administratives, d'approvisionnement, de comptabilité, à caractère personnel conformément aux meilleures normes internationales, les questions de gestion financière, les normes environnementales et sociales, ainsi que les modalités de suivi et d'évaluation ; (ii) les exemples de formats pour les rapports annuels ; (iii) des mécanismes de coordination détaillés sur la collaboration intersectorielle avec le Ministère de Finances, le Ministère du Budget, l'INSTAD et toutes les agences et entités bénéficiaires impliquées dans la mise en œuvre du projet et tous autres arrangements et procédures nécessaires à la mise en œuvre efficace du projet, dans une forme et un fond satisfaisant à la Banque Mondiale.

L'INSTAD et l'UGP seront chargés du recrutement des consultants si besoin. Ils établiront des procédures pour maintenir un cadre de travail sécurisé, y compris des lieux de travail sûrs et sains. De plus, ils garantiront que les secours et les soins essentiels soient disponibles pour les consultants, conformément aux politiques de travail du MSPH et aux procédures de gestion de la main d'œuvre de la Banque Mondiale.

L'INSTAD et l'UGP seront également chargés de (i) la formation, (ii) la mise en œuvre et (iii) la supervision des aspects liés à la santé et à la sécurité au travail (SST).

Les activités de mobilisation des parties prenantes seront documentées à travers plusieurs canaux :

- **Rapports écrits** : Des rapports détaillés seront rédigés après chaque activité de mobilisation des parties prenantes. Ces rapports incluront les objectifs de l'activité, les participants présents, les discussions et les résultats obtenus.
- **Photos et vidéos** : Des photos et des vidéos seront prises lors des événements de mobilisation des parties prenantes, à la suite de recevoir le consentement des parties prenantes, pour documenter visuellement les moments clés, les interactions et les réactions des participants.
- **Témoignages et retours d'expérience** : Les participants seront encouragés à partager leurs témoignages et leurs retours d'expérience sur l'impact des activités de mobilisation. Ces informations seront recueillies sous forme écrite ou enregistrée.
- **Publications en ligne** : Les informations concernant les activités de mobilisation des parties prenantes seront publiées sur le site web de l'INSTAD ou d'autres plateformes en ligne, permettant ainsi un accès public aux détails des événements.

² Cette personne assume diverses responsabilités administratives et de communication pour garantir le bon déroulement du projet. Ses tâches incluent la gestion administrative, la coordination des communications internes et externes, l'organisation des réunions, la gestion de la documentation, le suivi des échéanciers, la gestion des ressources, la communication avec les parties prenantes, la préparation de rapports d'avancement, la gestion de la correspondance, etc.

- **Réseaux sociaux** : Les médias sociaux seront utilisés pour partager des instantanés, des vidéos en direct et des mises à jour en temps réel sur les activités de mobilisation, atteignant ainsi un public plus large.
- **Ateliers de restitution** : Des ateliers de restitution pourraient être organisés pour présenter les résultats des activités de mobilisation aux parties prenantes et obtenir leurs commentaires supplémentaires.
- **Rapports annuels** : Les activités de mobilisation des parties prenantes seront incluses dans les rapports annuels du projet, fournissant ainsi une vue d'ensemble des efforts entrepris.

6 Mécanisme de règlement des plaintes

L'objectif principal d'un tel mécanisme est d'aider à régler les plaintes et les griefs d'une manière rapide, efficace et efficiente qui satisfasse toutes les parties concernées. La procédure de gestion des plaintes dans le cadre du projet GEDES fait appel aux principales étapes suivantes :

Tableau 4 : Procédures de gestion des plaintes

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Structure de mise en œuvre du mécanisme de règlement des plaintes	<p>La structure de mise en œuvre du mécanisme de règlement des plaintes (MGP) sera articulée à différents niveaux pour garantir une réponse adaptée et efficace :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au niveau national, un comité de gestion des plaintes a été établi. Ce comité est responsable de superviser l'ensemble du processus de gestion des plaintes à l'échelle nationale. Il est composé du Directeur Général de l'INSTAD, également coordonnateur du projet GEDES, du consultant en sauvegardes E&S (consultant SES), de la spécialiste du suivi-évaluation du projet, des membres du CPSM et deux personnes techniques membres du personnel de l'INSTAD mais contribuent activement à la réalisation du projet. Ce comité a pour rôle principal de traiter les plaintes complexes ou de grande envergure qui nécessitent une attention spécifique au niveau national. • Au niveau régional et local, des points de contact ou des représentants dédiés seront désignés lors des activités de recensement. Ils seront choisis parmi la représentation locale (préfecture et conseil régional), les agents communautaires engagés par le projet, les chefs d'équipe en charge du recensement/enquête et au moins une organisation de la société civile ou organisation communautaire de base. Ces agents locaux seront chargés de recevoir et de traiter les plaintes au niveau le plus proche des communautés concernées. Ils agiront comme des relais entre les parties prenantes locales et les niveaux supérieurs du mécanisme de gestion des plaintes qu'est le comité de gestion des plaintes. <p>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.</p>	Dès le début des activités du projet	UGP - INSTAD

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Gestion des plaintes	<p>Les plaintes peuvent être déposées par les canaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ligne téléphonique suivante : +253 21 35 16 82 • Courriels dédiés (instad@instad.gouv.dj ou direction@instad.gouv.dj). • Lettre à l'UGP ou à la direction de l'INSTAD à déposer, au sein de l'établissement de l'INSATD pour le(s) plaignant(e)s vivants à Djibouti ou dans les conseils régionaux/communes pour le(s) plaignant(e)s vivants dans les régions • Les personnes qui se présentent sans rendez-vous peuvent déposer une plainte dans un registre de doléances au sein du secrétariat de la direction de l'INSTAD ou dans une boîte à suggestions qui sera disponible au sein des conseils régionaux. • Un formulaire/fiche de plainte à déposer par l'un des canaux susmentionnés (voir modèle en Annexe 2) • La population recensée aura la possibilité d'accéder au mécanisme de gestion des plaintes prévu. Un moyen pratique sera mis en place grâce à la distribution du formulaire de plainte que les plaignants pourront remplir et transmettre en cas de besoin. <p>Il sera donné au plaignant l'option de transmettre les plaintes associées au harcèlement sexuel ou violence basée sur le genre (plaintes sensibles) à la ligne verte (21358088) créée par l'Union Nationale des Femmes Djiboutiennes (UNFD) pour aider les femmes victimes de violences basées sur le genre. Une collaboration avec l'UNFD est prévue pour le renforcement des mécanismes de coordination afin de s'assurer que les plaintes relatives à ce projet soient traitées selon les standards internationaux et transmis rapidement à l'UGP ou à la direction de l'INSTAD.</p> <p>Si la personne plaignante choisit de recourir au mécanisme du projet, elle sera informée que la plainte sera traitée par l'INSTAD au niveau national. Dans cette situation, l'INSTAD sera l'entité responsable de la réception de la plainte, et un strict respect des principes de confidentialité sera assuré.</p>	Dès le début des activités du projet	
Tri, traitement	<p>Toute plainte reçue est transmise à la Direction générale de l'INSTAD et au chef de projet qui transmettrons formellement à tous les membres du comité de gestion des plaintes.</p> <p>À la suite du dépôt de la plainte, un processus de tri est effectué par la direction de l'INSTAD et l'UGP afin de déterminer la nature de la plainte (sensible ou non sensible), sa pertinence par rapport au projet et la procédure d'examen appropriée. Ce tri permet d'indiquer aux membres du comité si un examen sur le terrain est requis, s'il faut impliquer d'autres membres de l'équipe du projet ou des personnes ressources. Il aide également à définir si la plainte relève de l'UGP/INSTAD, des prestataires ou fournisseurs, ou si elle concerne des acteurs externes au projet.</p> <p>Suite à cette phase de tri et de classification, l'ensemble des membres du comité de gestion des plaintes sont systématiquement informés pour recueillir leurs avis et suggestions. De plus, un accusé de réception est envoyé au requérant.</p> <p>La plainte sera enregistrée ensuite dans un classeur dédié et classée selon les types de plainte, sensibles et non sensibles, selon leur nature et leur impact sur le projet.</p>	Dès réception de la plainte	Points focaux locaux pour les plaintes

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
	<p>Dans le cas des situations sensibles liées aux accidents, aux Violences Basées sur le Genre (VBG), à l'exploitation et Abus Sexuels (EAS) ou au Harcèlement Sexuel (HS), il sera donné au plaignant l'option de transmettre sa plainte à la ligne verte (21358088) de l'UNFD. Les plaintes non sensibles suivent les protocoles d'examen aux niveaux intermédiaires et central (régional et local). En revanche, les plaintes sensibles sont exclusivement traitées au niveau national (coordination du projet). Elles sont directement transmises à la coordination du projet pour des investigations appropriées, avec la possibilité de solliciter des experts externes si nécessaire, notamment l'UNFD. Tous les principes de confidentialités seront respectés.</p>		
Remerciements et suivi	Le plaignant reçoit un accusé de réception de la plainte par l'intermédiaire de la personne ayant réceptionné la plainte.	Dès réception de la plainte	Points focaux locaux pour les plaintes
Vérification, investigation, action	L'enquête sur la plainte est menée par le comité de gestion des plaintes. Un projet de résolution est formulé par ce comité et communiqué au plaignant voie officielle (courriel ou lettre officielle).	Dans les dix jours ouvrables au maximum	Comité des plaintes.
Suivi et évaluation	<p>L'ensemble des plaintes sera enregistré dans une base de données pour en faciliter le suivi. De même, un rapport semestriel sur l'état de traitement des plaintes sera produit par l'UGP et sera intégré au rapport contractuel du Projet. Le rapport semestriel va contenir le nombre de plaintes, la typologie des plaintes, le temps de traitement, la résolution si elle a été acceptée ou non. Seules les informations non identifiables sur les survivants-es peuvent figurer dans les rapports. Dans le cas où la plainte est liée au projet, il est indiqué si la/le survivant (e) a reçu des services et la durée de traitement de la plainte en question.</p> <p>Un dossier individuel sera créé pour chaque requérant et comportera le formulaire de plainte, le formulaire de clôture, les PV issus des sorties de vérification, les états de paiement (si le requérant a obtenu à terme une compensation financière), et toute pièce rentrant dans le cadre de la gestion de la plainte. Les plaintes liées aux VBG seront conservées dans un espace verrouillable pour garantir la confidentialité.</p>	Dès réception de la plainte	Responsable des sauvegardes E&S
Retour d'information	Des entretiens seront menés auprès des différentes parties prenantes pour recueillir leur avis sur le fonctionnement du mécanisme. La satisfaction du plaignant par rapport au traitement et la résolution de sa plainte doit être mesurée, afin d'apporter au besoin, les correctifs nécessaires dans le fonctionnement du MGP	Dès réception de la plainte	UGP (spécialiste suivi-évaluation et consultant SES)
Formation	<p>Les besoins en formation du personnel/des consultants de l'UGP, des maîtres d'œuvre et des consultants chargés de la supervision sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Compréhension approfondie du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP).</i> • <i>Sensibilisation aux Normes de Sauvegarde E&S pour identifier les cas nécessitant une attention particulière.</i> • <i>Compétences en communication et relations interpersonnelles pour interagir de manière sensible avec les plaignants.</i> • <i>Formation à la collecte de données et à la documentation précise des plaintes.</i> • <i>Confidentialité et protection des données pour assurer la sécurité des informations confidentielles.</i> 	Au début de la mise en œuvre du Projet	UGP

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Référencement et suivi efficaces des plaintes vers les instances appropriées.</i> • <i>Sensibilité culturelle et de genre pour traiter toutes les plaintes avec respect et impartialité.</i> • <i>Rapportage et communication des résultats du MGP aux parties prenantes internes et externes.</i> 		
Le cas échéant, versement de réparations à la suite du règlement de la plainte	<p>La gestion des réparations sera un processus soigneusement planifié et mis en œuvre pour assurer la restitution appropriée aux plaignants dont les préjudices ont été identifiés et confirmés. Voici comment les réparations seront gérées, y compris les montants et les bénéficiaires :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identification et évaluation approfondie des préjudices confirmés liés au projet. 2. Détermination des montants de réparation avec des lignes directrices équitables. 3. Communication transparente avec les plaignants sur les types et montants de réparations (paiements monétaires, remise en état des biens, soutien psychosocial, formation professionnelle, etc.) et mise en œuvre des réparations. 4. Possibilité de recours pour les plaignants insatisfaits avec un processus d'appel impartial. 	Pendant la mise en œuvre du projet	UGP - INSTAD
Clôture de la plainte et Archivage	<p>Les plaintes résolues sont clôturées à travers un formulaire cosigné par le président du comité de gestion selon le niveau de résolution de la plainte (village, commune, UGP), et le/les plaignant(s) en (03) trois exemplaires. Une copie du formulaire signée est remise au plaignant, une autre, archivée au niveau du comité de gestion des plaintes ayant conduit le processus, et la dernière copie, transmise à l'UGP pour archivage (physique et électronique). De même, les plaintes pour lesquelles le requérant a choisi d'engager la procédure judiciaire, feront l'objet de clôture au niveau du Projet, pour indiquer que toutes les tentatives de règlement à l'amiable ont été épuisées. En ce qui concerne les cas de EAS/HS, le/la plaignant(e) sera informé(e) par le comité de gestion des plaintes l'issue de la vérification une fois celle-ci conclue. Avant cela, il doit prendre le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le/la plaignant(e), si celle s'avère nécessaire. L'auteur est aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant(e) a été informé(e). L'UNFD pourra jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant(e), si le dernier demande cet accompagnement, tout en respectant les choix et volontés de ce/cette dernier (ère).</p>	Dès la date de mise en œuvre de la résolution	UGP

Le mécanisme de règlement des plaintes prévoit une procédure d'appel si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution proposée de la plainte. Une fois que tous les moyens possibles pour régler la plainte ont été proposés et si le plaignant n'est toujours pas satisfait, il doit être informé de son droit de former un recours en droit.

Le cas échéant, le projet mettra en place d'autres mesures pour le traitement des plaintes sensibles et confidentielles, y compris celles liées à l'exploitation, aux abus et au harcèlement sexuels, conformément à la Note de bonnes pratiques du CES de la Banque mondiale sur l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels (cf tableau 4, étape « Tri, traitement »)

Le projet dispose également d'un mécanisme de règlement des plaintes dédié aux travailleurs. Ce processus est minutieusement détaillé dans les procédures de gestion du travail. Il offre aux travailleurs une voie formelle pour déposer leurs plaintes, garantissant ainsi un traitement approprié et équitable de leurs préoccupations ou de leurs difficultés rencontrées pendant l'exécution du projet.

La Banque mondiale et l'Emprunteur ne tolèrent pas les représailles et les mesures de rétorsion à l'encontre des parties prenantes aux projets qui partagent leurs points de vue sur les projets financés par la Banque.

7 Suivi et rapports

7.1 Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP

Le PMPP mettra en place un système solide de suivi et d'établissement de rapports pour assurer la transparence, la responsabilité et la participation des parties prenantes tout au long de la mise en œuvre du projet. Les dispositions prises incluent :

- **Réunions et Consultations Communautaires** : Des réunions régulières seront organisées avec les communautés concernées pour discuter de l'évolution du projet, partager des mises à jour, recueillir des commentaires et des suggestions, et évaluer les besoins changeants. Ces réunions serviront de plateforme pour impliquer activement les parties prenantes locales et s'assurer que leurs voix sont prises en compte dans la prise de décision. Les parties prenantes, y compris les communautés locales, les autorités gouvernementales et les organisations de la société civile, seront activement impliquées dans les activités de suivi. Leurs commentaires et leurs perspectives seront pris en compte pour évaluer l'impact du projet.
- **Divulgaration d'informations sur le projet** : La divulgation en temps opportun d'informations pertinentes, transparentes, objectives, significatives et facilement accessibles qui se trouvent dans une langue et des formats locaux culturellement appropriés qui sont compréhensibles pour les parties affectées pour les aider à participer de manière significative. Des panneaux d'information seront installés dans les zones d'intervention du projet pour diffuser des informations clés sur le projet, ses objectifs, ses activités et ses résultats. Cela permettra aux membres de la communauté de rester informés et de suivre les développements du projet.
- **Rapports Réguliers** : Des rapports réguliers seront préparés pour documenter l'évolution du projet, les réalisations, les défis et les mesures correctives prises. Ces rapports seront diffusés avec les parties prenantes pertinentes, notamment le Ministère des Finances et le Banque Mondiale. Pour les autres parties prenantes, notamment les autorités gouvernementales, les organisations de la société civile et les bénéficiaires communautaires, le contenu de ses rapports seront divulgués à travers les annonces dans les médias locaux et les réseaux sociaux, des réunions ouvertes à la communauté, des ateliers, etc.

- **Réaction aux Commentaires** : Les commentaires et les suggestions recueillis à travers les mécanismes de suivi seront pris en compte pour apporter des ajustements aux activités et aux approches du projet en temps réel.

En vue d'évaluer l'efficacité des activités du PMPP, les indicateurs de suivi ci-dessous ont été développés.

Tableau 5 : Indicateurs de suivi du PMPP

Activités	Indicateur de Performance	Responsabilités
Établir et maintenir une relation constructive avec les différentes parties prenantes au cours de la vie du Projet.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Au moins 2 réunions/consultations de communautaires tenues avec chaque catégorie de parties prenantes (une réunion au début des activités de recensement et une autre avant la clôture du projet) ▪ Au moins 30% des parties prenantes identifiées mobilisés pour participer aux réunions publiques 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ UGP ▪ INSTAD
Assurer la divulgation en temps opportun d'informations pertinentes, transparentes, objectives, significatives et facilement accessibles qui se trouvent dans une langue et des formats locaux culturellement appropriés qui sont compréhensibles pour les parties affectées pour les aider à participer de manière significative.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Au moins 1 affiche par région installé au sein du Conseil Régional et 1 affiche dans chaque arrondissement à Djibouti-ville. ▪ Au moins 1 post portant sur les activités réalisées par le projet est publié trimestriellement sur les réseaux sociaux ▪ Au moins 1 article de journal est publié dans la presse nationale durant le cycle du projet ▪ Au moins 1 rapport semestriel est fourni à la Banque Mondiale ▪ Publier les grandes réalisations du projet e via un spot radio ou à la télévision (émission ou reportage). . 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ UGP ▪ INSTAD
Mécanisme de Gestion des Plaintes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le MGP est diffusé à toutes les parties prenantes du projet ▪ Toutes les plaintes/doléances reçues sont traitées 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ UGP ▪ INSTAD

7.2 Rapport aux groupes de parties prenantes

Le PMPP sera périodiquement révisé et mis à jour, le cas échéant, pendant la mise en œuvre du projet. Les rapports semestriels sur la mise en œuvre du PMPP et autres synthèses et rapports internes sur les plaintes du public, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures correctives/préventives associées, seront rassemblés par le consultant SES et transmis à la direction générale du projet. Les synthèses semestrielles fourniront un mécanisme permettant d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et des demandes d'information, ainsi que la capacité du projet à y répondre de manière diligente et efficace. Les informations sur les activités d'engagement public entreprises par le projet au cours de l'année peuvent être transmises aux parties prenantes de différentes manières, via :

- Des rapports d'étape réguliers,
- Des publications sur le site web du projet,
- Des réunions spécifiques de consultation,
- Des sessions d'information communautaire,
- Des communications via les médias locaux tels que la presse écrite, la radio et la télévision, ainsi que par le biais de réseaux sociaux ou de plateformes numériques accessibles au public.

Annexes

Annexe 1 : PV de réunion, Listes de Présence et Photos

Ces consultations et réunions publiques avaient pour but de présenter aux parties prenantes, la conception du projet, notamment :

- L'objectif, la nature et le contenu du projet ;
- La durée des activités du projet proposé ;
- Les risques et impacts potentiels du projet ;
- Les modalités de coordination et de mise en œuvre ;
- Les prochaines étapes clés.

Tableau 6 : Procès-verbal non exhaustif des consultations et réunions organisées par l'INSTAD avant la mise à jour du PMPP

Partie prenante (groupe ou individu)		Dates des consultations	Synthèse du retour d'information	Réponse de l'équipe de mise en œuvre du projet	Action(s) de suivi/Prochaines étapes	Calendrier/Date d'achèvement des actions de suivi
INSTAD	Tous les cadres et hauts cadres de l'INSTAD	12-avr-23	Objectif, nature et envergure des activités du projet, en particulier celles liées au 3ème RGPH, la durée prévue pour ces activités, le processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes et les risques et effets potentiels des activités sur les parties prenantes ainsi que les mesures proposées pour les atténuer. Processus de mise en œuvre des sauvegardes environnementales et sociales.	Suivi - régulier des mesures d'atténuations des risques envisagées Suivi du respect du contenu du code de conduite Mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes	Etablissement d'un suivi régulier pour évaluer Mise en place d'un mécanisme de suivi continu et régulier pour garantir l'efficacité des mesures prises pour réduire les risques identifiés.	Dès le début des activités du projet
	Agents engagés dans la phase pilote du RGPH	16-déc-23				

Partie prenante (groupe ou individu)	Dates des consultations	Synthèse du retour d'information	Réponse de l'équipe de mise en œuvre du projet	Action(s) de suivi/Prochaines étapes	Calendrier/Date d'achèvement des actions de suivi	
Ministère Sectoriels	<ul style="list-style-type: none"> • M. Ilyas Moussa Dawaleh - Ministre de l'Économie et des Finances chargé de l'Industrie • M. Ali Hassan Bahdon - Ministre de la Justice et des Affaires Pénitentiaires, chargé des Droits de l'Homme • M. Mahamoud Ali Youssouf - Ministre des Affaires Etrangères et de la Coopération Internationale, Porte-Parole du Gouvernement • M. Hassan Omar Mohamed Bourhan - Ministre de la Défense, chargé des relations avec le Parlement • M. Said Nouh Hassan - Ministre de l'Intérieur • M. Isman Ibrahim Robleh - Ministre du Budget • Dr. Ahmed Robleh Abdilleh - Ministre de la Santé • M. Moustapha Mohamed Mahamoud - Ministre de l'Education Nationale et de la Formation 	10-janv-22	Niveau d'engagement envers les activités du projet et intérêt pour les résultats du RGPH et des enquêtes, en vue de les intégrer dans la réalisation de leurs politiques sectoriels.	<ul style="list-style-type: none"> • Accès privilégié aux méthodes statistiques pour intégrer ces aspects dans leurs politiques sectorielles. • Accès aux données du RGPH, des enquêtes menées auprès des ménages, ainsi que des Indicateurs Sociaux une fois qu'elles seront rendues publiques. 	<ul style="list-style-type: none"> • Établir des rencontres périodiques avec les points focaux des Ministères et des partenaires au développement pour évaluer l'évolution de leurs contributions techniques et financières. • Mettre en place des mécanismes de communication régulière avec les ministères sectoriels pour assurer leur engagement continu dans les activités du projet. • Élaborer des rapports périodiques sur l'impact des résultats des enquêtes et du recensement sur les objectifs des parties prenantes, favorisant ainsi une collaboration étroite. • Organiser des sessions de partage d'informations pour maintenir l'intérêt des parties prenantes et assurer une compréhension continue des bénéfices mutuels. • Évaluer périodiquement la satisfaction des partenaires et des ministères sectoriels pour ajuster les approches de collaboration au besoin. 	Au début et lors de la restitution des résultats liées aux activités du RGPH et des enquêtes

Partie prenante (groupe ou individu)	Dates des consultations	Synthèse du retour d'information	Réponse de l'équipe de mise en œuvre du projet	Action(s) de suivi/Prochaines étapes	Calendrier/Date d'achèvement des actions de suivi
Professionnelle <ul style="list-style-type: none"> • Dr. Nabil Mohamed Ahmed - Ministre de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche • Mme. Mouna Osman Aden - Ministre de la Femme et de la Famille • M. Mohamed Ahmed Awaleh - Ministre de l'Agriculture, de l'Eau, de la Pêche, de l'Elevage et des Ressources Halieutiques • M. Hassan Houmed Ibrahim - Ministre des Infrastructures et de l'Équipement • M. Mohamed Abdoukader Moussa Helem - Ministre de l'Environnement et du Développement Durable • M. Moumin Hassan Barreh - Ministre des Affaires Musulmanes, et des Biens Waqfs • Mme. Ouloufa Ismail Abdo - Ministre des Affaires Sociales et des Solidarités 					

Partie prenante (groupe ou individu)	Dates des consultations	Synthèse du retour d'information	Réponse de l'équipe de mise en œuvre du projet	Action(s) de suivi/Prochaines étapes	Calendrier/Date d'achèvement des actions de suivi
<ul style="list-style-type: none"> • M. Yonis Ali Guedi - Ministre de l'Energie chargé des Ressources Naturelles • M. Omar Abdi Said - Ministre du Travail chargé de la Formalisation et de la Protection Sociale • Mme. Amina Abdi Aden - Ministre de la Ville, de l'Urbanisme et de l'Habitat • M. Radwan Abdillahi Bahdon - Ministre de la Communication, chargé des Postes et des Télécommunications • M. Mohamed Warsama Dirieh - Ministre du Commerce et du Tourisme • Dr. Hibo Moumin Assoweh - Ministre de la Jeunesse et de la Culture • M. Kassim Haroun Ali - Ministre Délégué chargé de la Décentralisation • Mme. Mariam Hamadou Ali - Ministre Délégué chargé de l'Economie 					

Partie prenante (groupe ou individu)		Dates des consultations	Synthèse du retour d'information	Réponse de l'équipe de mise en œuvre du projet	Action(s) de suivi/Prochaines étapes	Calendrier/Date d'achèvement des actions de suivi
	Numérique et de l'Innovation					
Partenaires au Développement	Ambassadeurs de l'Algérie, de l'Allemagne, de l'Arabie Saoudite, de la Chine, de Cuba, de l'Égypte, des États-Unis, de l'Éthiopie, de la France, de l'Inde, du Japon, du Kenya, du Koweït, du Maroc, du Qatar, du Royaume-Uni, de la Somalie, du Soudan, de la Turquie et du Yémen, toutes les organisations des Nations Unies à Djibouti, USAID, etc.	10-janv-22	Niveau d'engagement envers les activités du projet et intérêt pour les résultats du RGPH et des enquêtes, en vue de les intégrer dans la réalisation de leurs objectifs.	<ul style="list-style-type: none"> • Accès privilégié aux méthodes statistiques pour intégrer ces aspects dans leurs politiques sectorielles. • Accès aux données du RGPH, des enquêtes menées auprès des ménages, ainsi que des Indicateurs Sociaux une fois qu'elles seront rendues publiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un mécanisme facilitant l'accès aux données traitées. • Communiquer périodiquement des informations pertinentes sur l'avancement du projet, en partageant de manière privilégiée les documents et rapports de synthèse techniques afin de maintenir et d'accroître leur intérêt et leurs préoccupations sectorielles. • Organiser des sessions régulières de partage d'informations pour maintenir l'engagement des parties prenantes 	Lors de la restitution des résultats liées aux activités du RGPH et des enquêtes

Partie prenante (groupe ou individu)		Dates des consultations	Synthèse du retour d'information	Réponse de l'équipe de mise en œuvre du projet	Action(s) de suivi/Prochaines étapes	Calendrier/Date d'achèvement des actions de suivi
Djibouti Télécom	Direction Générale	11-sept-22	Après avoir fourni des détails sur l'objectif, la nature et l'envergure des activités du 3ème RGPH, la durée prévue pour ces activités, le processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes et les risques et effets potentiels des activités sur les parties prenantes ainsi que les mesures proposées pour les atténuer, l'équipe de l'INSTAD a exposé ses besoins pour optimiser les activités du 3ème RGPH, couvrant l'augmentation du débit de la connexion, les défis liés à la connectivité pour le recensement, les solutions d'envoi de données pour les agents en régions reculées, l'approvisionnement en cartes de crédit, l'installation d'antennes 4G portables sur les véhicules, l'envoi de SMS groupés pour la sensibilisation sur l'avancement du recensement, la création d'un message audio de	Pour surmonter les défis liés la connexion à internet, L'équipe de l'INSTAD s'est engagée à réaliser un diagnostic des réseaux pour augmenter le débit, installer potentiellement de la fibre optique dédiée à l'INSTAD, utiliser des cartes data pour l'envoi instantané des données, et l'approvisionnement en numéros de téléphone avec recharge automatique.	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser un diagnostic approfondi des réseaux de téléphone et d'internet de l'INSTAD en vue d'optimiser le débit existant et éventuellement d'installer une fibre optique exclusivement dédiée à l'INSTAD. • Mettre à disposition des cartes data à intégrer sur toutes les tablettes utilisées, permettant ainsi l'envoi instantané des données collectées vers le serveur dès la clôture du questionnaire. • Élaborer une liste exhaustive de personnes incluant leurs numéros de téléphone, avec une recharge automatique des crédits chaque semaine. • Fournir le contenu du message à diffuser ainsi que la date précise de diffusion. 	Avant le début des activités de recensement

Partie prenante (groupe ou individu)		Dates des consultations	Synthèse du retour d'information	Réponse de l'équipe de mise en œuvre du projet	Action(s) de suivi/Prochaines étapes	Calendrier/Date d'achèvement des actions de suivi
			<p>sensibilisation pour le dénombrement général (sur une durée de 15 jours), et l'acquisition de moyens logistiques, en particulier de véhicules.</p> <p>Les représentants de Djibouti Télécom ont accueilli favorablement le projet et ont souligné leur disponibilité pour aider à résoudre les difficultés, notamment en impliquant les autorités locales dans la fourniture de véhicules conformément aux directives du bailleur.</p> <p>Ils ont également exprimé un intérêt particulier pour les données sur le niveau de vie de la population afin d'adapter leurs offres et ont suggéré l'inclusion d'indicateurs TIC dans le recensement.</p>			

Partie prenante (groupe ou individu)		Dates des consultations	Synthèse du retour d'information	Réponse de l'équipe de mise en œuvre du projet	Action(s) de suivi/Prochaines étapes	Calendrier/Date d'achèvement des actions de suivi
FNUAP OIM	Représentantes résidentes	12-avr-23	Présentation du projet, de ses objectifs spécifiques, des résultats attendus et des principaux risques E&S identifiés et du soutien demandé à ces deux entités Valider les documents techniques liés à la cartographie générale du RGPH-3.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'engagement de l'INSTAD se matérialise par la garantie que ces documents, comprenant les plans de cartographie et les méthodologies, répondront aux normes internationales tout en étant adaptés aux besoins spécifiques de Djibouti en matière de recensement. L'INSTAD s'assurera que les approches cartographiques adoptées seront précises, efficaces et conformes aux meilleures pratiques mondiales. Cette étape est d'une importance capitale pour le succès du RGPH-3, et l'INSTAD s'engage à établir une base solide en vue d'une collecte de données exhaustive et fiable sur l'ensemble du territoire. 	Mise en œuvre d'une étape de validation des approches cartographiques destinées au recensement en obtenant l'approbation formelle du FNUAP et de l'OIM.	Au début et lors de la restitution des résultats liées aux activités du RGPH et des enquêtes
Radio, télévision de Djibouti	Direction générale	Sept-22	Voies et moyens pour mobiliser les populations locales pour accueillir favorablement les activités du 3 ^{ème} RGPH	<p>La RTD diffuse des spots pour mobiliser pleinement l'ensemble des parties prenantes et les communautés locales en particulier.</p> <p>L'INSTAD intensifie ses efforts pour préparer les spots en collaboration avec des experts en communication spots.</p>	<p>La RTD assure la diffusion continue des spots à des moments stratégiques pour maximiser l'impact de la mobilisation des parties prenantes et des communautés locales.</p> <p>Un suivi étroit du processus de production des spots sera mis en place pour s'assurer que le contenu est aligné sur les objectifs de mobilisation et qu'il est prêt dans les délais fixés.</p>	Avant les étapes principales du RGPH et dès la publication des premiers résultats pertinents du RGPH

Figure 1 : Photos des séances de consultations et réunions publiques



Réunion de validation des approches méthodologiques de la cartographie destinées au recensement



Table ronde de mobilisation des parties prenantes et des ressources pour la réalisation du 3eme RGPH



5ème Réunion du CPSM



Formation des agents de recensement recrutés pour la phase pilote



Annexe 2 : Fiches des plaintes

Date :
Nom du réclamant (mettez « Anonyme » si vous souhaitez rester anonyme):.....
Contact (adresse/téléphone) :
Type d’activités³ et emplacement :

Catégories de plaintes à cocher :

<input type="checkbox"/> Mauvais comportement des Agents de Recensement	<input type="checkbox"/> Harcèlement sexuel	<input type="checkbox"/> Violences basées sur le genre ou Exploitation et abus Sexuel	<input type="checkbox"/> Violations des Droits de l'Homme
<input type="checkbox"/> Conflits avec la communauté	<input type="checkbox"/> Manque d’information par rapport aux activités mis en œuvre	<input type="checkbox"/> Non-respect des procédures environnementales	<input type="checkbox"/> Problèmes de supervision ou de gestion
<input type="checkbox"/> Manque de transparence	<input type="checkbox"/> Divulgarion de données confidentielles	<input type="checkbox"/> Autres (avec une option pour fournir des détails)	

Détails sur la plainte :

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

[Le cas échéant, les photos, documents, ou autres justificatifs sont à inclure en pièce jointe]

³ Il s’agit d’énoncer pour le plaignant le type d’activités pour lequel il était engagé lorsque l’acte s’est produit (ex : recensement, enquêtes, travaux, logistique, etc.).

Annexe 3 : Registre des plaintes

Date de la plainte :/..... /.....

Plainte n° :

Région de :

Localité ou Sous-prefecture de :

Nom :

Adresse:

Fonction/Responsabilité :

Tél :.....

Date de l'incident :

Parties concernées :

Catégories de plaintes à cocher :

<input type="checkbox"/> Mauvais comportement des Agents de Recensement	<input type="checkbox"/> Harcèlement sexuel	<input type="checkbox"/> Violences basées sur le genre ou Exploitation et abus Sexuel	<input type="checkbox"/> Violations des Droits de l'Homme
<input type="checkbox"/> Conflits avec la communauté	<input type="checkbox"/> Manque d'information par rapport aux activités mis en œuvre	<input type="checkbox"/> Non-respect des procédures environnementales	<input type="checkbox"/> Problèmes de supervision ou de gestion
<input type="checkbox"/> Manque de transparence	<input type="checkbox"/> Divulgence de données confidentielles	<input type="checkbox"/> Autres (avec une option pour fournir des détails)	

Doléances :.....

Solutions préconisées par le plaignant :

Signature du plaignant :

Traitement de la plainte

Plainte enregistrée par (à remplir par l'UGP) :

Plainte validée : Oui NON

Commentaires:

Solutions proposées :

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

Date :

Signature :

Actions effectuées :

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

Date de résolution :

Date de retour au plaignant :

Niveau de satisfaction et commentaires du plaignant :

.....
.....

Annexe 4 : Synthèse trimestriel du traitement des plaintes

Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période :	
Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période par type de plaintes :	
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) :	
Pourcentage de plaignant satisfait par la résolution de leur plainte :	