

REPUBLIQUE DE DJIBOUTI

.....
UNITE-EGALITE-PAIX



Gouvernement de la République de Djibouti/Agence Djiboutienne des Routes

Projet de corridor Djibouti-Addis

Plan intérimaire de MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES ET INFORMATIONS

Financement IDA : Avance de préparation du projet

Avril 2021

Table des matières

1. Introduction/description du projet.....	3
1.1 Objectif du document :	3
1.2 Activités de préparation du projet :	4
1.3 Composantes du projet :	4
2. Identification et analyse des parties prenantes	5
2.1 Méthodologie	6
2,2. Parties touchées.....	7
2.4. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables.....	8
3. Programme de mobilisation des parties prenantes.....	9
3.1. Synthèse des actions de mobilisation des parties prenantes engagées durant la préparation du projet	9
3.2. Synthèse des besoins des parties prenantes et des méthodes, techniques et outils de mobilisation des parties prenantes	9
3.3. Stratégie proposée pour la diffusion des informations.....	10
3.4. Plan de mobilisation des parties prenantes (a revoir une fois l'EIES et le CR réalisés).....	10
3.5. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables.....	12
3.6. Rapports aux parties prenantes	12
4. Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes.....	12
4.1. Ressources	12
4.2. Fonctions de gestion et responsabilités	12
5. Mécanisme de gestion des plaintes.....	13
5.1. Description du mécanisme de gestion des plaintes.....	13
6. Suivi et rapports.....	14
6.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi.....	14
6.2. Rapports aux groupes de parties prenantes	14

1. Introduction/description du projet

1.1 Objectif du document :

Ce document est le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) associé aux activités d'avance de préparation du projet de Corridor routier Djibouti-Addis. Dans le cadre de l'initiative pour la Corne de l'Afrique, l'Association Internationale de Développement du Groupe de la Banque Mondiale (acronyme IDA en anglais) prévoit de financer un projet de corridor routier entre Djibouti et Addis-Abeba.

Les activités financées par l'avance de préparation du projet doivent donc se conformer aux exigences du cadre environnemental et sociale de la Banque mondiale et en particulier la norme environnementale et sociale N° 10 (NES 10) sur la mobilisation des parties prenantes et la diffusion de l'information.

La NES 10 reconnaît l'importance d'une collaboration ouverte et transparente entre l'Emprunteur et les parties prenantes du projet, élément essentiel des bonnes pratiques internationales. La mobilisation effective des parties prenantes peut améliorer la durabilité environnementale et sociale des projets, renforcer l'adhésion aux projets, et contribuer sensiblement à une conception et une mise en œuvre réussies du projet. ***Etant donné qu'il s'agit des activités préparatoires, ce PMPP est considéré comme préliminaire et sera mis à jour lors de la réalisation de l'étude d'impact environnemental et social (EIES) et du cadre de réinstallation (CR) du projet.***

L'objectif global de ce PMPP est de définir un programme de mobilisation des parties prenantes, y compris de publication des informations et de consultation, tout au long du cycle de vie du projet. Le PMPP décrit succinctement la façon dont l'équipe du projet communiquera avec les parties prenantes et inclut un mécanisme par lequel les populations peuvent exprimer leurs préoccupations, donner leur avis ou déposer des plaintes concernant le projet et toute activité y relative. La participation des populations locales est essentielle à la réussite du projet, afin d'assurer une collaboration harmonieuse entre le personnel du projet et les communautés locales, et de minimiser et d'atténuer les risques environnementaux et sociaux associés aux activités du projet proposé. Dans un contexte pandémie de la COVID-19, les activités de sensibilisation à large échelle seront initialement limitées. Par ailleurs, toute activité sera adaptée à la culture et aux réalités locales.

1.2 Activités de préparation du projet :

N° Réf.	Description	Coût estimatif en USD
1	Études d'Avant-projet sommaire (APS), d'Avant-projet détaillé (APD) et du dossier d'appel d'offres (DAO) pour les RN1-RN5-RN19	610 000
2	Études d'impact environnemental et social, élaboration du Cadre de réinstallation, du Plan de gestion de main-d'œuvre, du Plan de mobilisation des parties prenantes et du Plan de gestion de la sécurité routière	130 000
3	Suivi des instruments environnementaux et sociaux et élaboration du plan d'engagement environnemental et social (PEES)	15 000
4	Études sur les corridors intelligents et diagnostic des flux transfrontaliers	80 000
5	Audit de Sécurité Routière du corridor	80 000
6	Élaboration de la stratégie de passation des marchés pour le développement (PPSD) et Assistance technique en passation des marchés	30 000
7	Élaboration du Manuel des opérations	25 000
8	Élaboration du Manuel de procédures administratives, budgétaires, financières, comptables et audit	15 000
9	Élaboration du Manuel de procédures de passation des marchés	15 000
Total		1000 000

1.3 Composantes du projet :

Quant aux activités du projet (non les activités préparatoires), **les composantes** sont les suivantes:

- **Composante 1 : La réhabilitation des tronçons routiers les plus dégradés sur la section Djiboutienne du corridor Djibouti-Guélibé, soit environ 21 km sur la RN5 et RN19 et, l'élargissement sur environ 18 km sur la RN1.**
 - Amélioration/dédoublage de la section PK13 à PK33 sur la RN1 : l'état actuel de la route est plutôt bon, les problèmes de congestion et de sécurité routière devront être pris en compte.
 - Réhabilitation du tronçon la RN5 depuis l'intersection avec la RN1 jusqu'à Ali Sabieh) : les travaux devront inclure un renouvellement complet de la route (travaux de terrassement, mise en place des couches de formes et signalisation routière).
 - Réhabilitation du tronçon de la RN19 : alors que l'état est plutôt bon, il conviendra d'élargir la plateforme de la chaussée pour accommoder le trafic de poids lourds.
 - Mise en place d'espaces de repos et parkings sur le corridor.
- **Composante 2 : Le développement d'un corridor intelligent** afin d'offrir des services de transport de qualité aux usagers et de sécuriser le corridor. Le système intelligent permettra d'avoir des informations en temps réel sur la circulation sur le corridor et

permettra aux usagers d'adapter leurs déplacements et aux décideurs d'obtenir des statistiques permettant le suivi de la performance du corridor et pouvant servir d'outils de décision stratégique.

- **Composante 3 : Une assistance technique pour accroître et optimiser la participation du secteur privé dans le projet**, notamment pour assurer l'exploitation et la maintenance du corridor. Une analyse en termes de mécanismes incitatifs sera effectuée pour déterminer la manière la plus efficace de mobiliser le secteur privé et trouver des solutions pour une maintenance durable de l'infrastructure. Des pistes de participation du secteur privé y compris dans le financement du projet seront examinées. La question de l'évolution ultérieure du corridor sud sera prise en compte, vu le potentiel pour un Partenariat Public Privé (PPP) pour une nouvelle route parallèle au chemin de fer sur le long terme. Enfin, le projet intégrera des considérations liées à l'optimisation du chemin de fer et aux aspects multimodaux.

L'objectif de développement du projet est « d'améliorer la connectivité régionale entre Djibouti et l'Éthiopie le long du corridor routier Djibouti-Addis-Abeba ».

Le projet d'élargissement de la RN1 (PK13+300 – PK33+700) et de reconstruction du corridor routier sud (RN5-RN19) est préparé conformément au Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale. En vertu de la Norme environnementale et sociale n° 10 (Mobilisation des parties prenantes et information), les agences de mise en œuvre devraient communiquer aux parties prenantes des informations à jour, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et les consulter d'une manière adaptée à leur culture et libre de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation.

2. 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.

La coopération et les négociations avec les parties prenantes tout au long de la préparation du projet exigent souvent d'identifier également les personnes qui agissent en tant que représentants légitimes de leurs groupes respectifs de parties prenantes, à savoir les individus à qui les autres membres du groupe ont confié la charge de défendre les intérêts du groupe durant le processus de dialogue et de concertation avec le projet. Ces représentants peuvent fournir des renseignements utiles sur les réalités locales et être le principal moyen de diffusion des informations concernant le projet et le premier lien de communication ou d'échange entre le projet et les communautés visées ainsi que les réseaux qu'elles auront établis. La vérification du mandat des représentants des parties prenantes (autrement dit le processus par lequel leur

légitimité est confirmée et il est établi qu'ils sont les véritables défenseurs de la communauté qu'ils représentent) reste une tâche importante dans le processus de prise de contact avec les parties prenantes. Cette vérification peut se faire dans le cadre d'échanges informels avec un échantillon aléatoire de membres des communautés concernées et en prenant en compte leurs points de vue s'agissant des personnes à même de les représenter le plus efficacement. En raison des restrictions et de l'interdiction de rassemblements publics en période de COVID-19, l'identification des parties prenantes se fera davantage sur une base individuelle, ce qui exige différents moyens pour atteindre les personnes touchées.

2.1 Méthodologie

Conformément aux approches les plus recommandées, le projet appliquera les principes suivants à la mobilisation des parties prenantes :

- *Approche axée sur la transparence et le cycle de vie* : des consultations publiques concernant le(s) projet(s) seront organisées tout au long de la durée de vie du projet et menées d'une manière transparente et libre de toute manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation ;
- *Participation et avis en toute connaissance de cause* : des informations seront communiquées et distribuées largement à toutes les parties prenantes sous une forme appropriée ; des moyens seront mis à disposition pour recevoir les avis et préoccupations des parties prenantes et pour les analyser et les prendre en compte ;
- *Absence d'exclusion et prise en compte des besoins divers et variés* : les parties prenantes seront identifiées afin d'améliorer la communication et de bâtir des relations solides. Le processus de participation au projet a pour but de ne pas faire d'exclus. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à participer au processus de consultation. Toutes les parties prenantes bénéficient d'un accès égal à l'information. La prise en compte des besoins des parties prenantes est le principe fondamental qui sous-tend le choix des modes de dialogue et de concertation. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables, en particulier les femmes, les jeunes et les personnes âgées, et aux réalités culturelles des différents groupes ethniques.
- *Flexibilité* : si les mesures de distanciation sociale limitent le recours aux formes traditionnelles de mobilisation, la méthodologie retenue devrait être révisée pour prendre en compte d'autres techniques, y compris les différentes formes de communication par internet. (Voir la section 3.2 ci-après.)
- *Approche de précaution* : cette approche est nécessaire dans un contexte de pandémie de la COVID-19

Pour assurer une mobilisation efficace et sur mesure, les parties prenantes proposées peuvent être réparties dans les grandes catégories suivantes :

- **Parties touchées** – 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 ; et
- **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 vulnérabilité¹, 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.

2.2. Parties touchées

Il est difficile à ce stade d'identifier exactement les parties touchées du projet. Celles-ci seront identifiées à travers l'EIES et le CR. De façon générale, les parties touchées comprennent les communautés locales, les membres desdites communautés et d'autres parties qui pourraient subir les effets directs du projet. A ce stade préliminaire, on peut estimer que cette catégorie renferme les individus et groupes suivants :

- ✓ Les personnes directement touchées par le projet (PAP), y compris les groupes défavorisés et vulnérables
- ✓ Les communautés locales installées le long du corridor
- ✓ Le personnel de l'ADR

2.3. Autres parties concernées²

Il est difficile à ce stade d'identifier exactement les parties touchées du projet. Celles-ci seront identifiées à travers l'EIES et le CR. De façon générale, les parties prenantes du projet désignent aussi des individus, groupes ou entités qui ne sont pas directement touchés par le projet. A ce stade préliminaire, on peut estimer que cette catégorie renferme les individus et groupes suivants :

- ✓ Le Ministère de l'équipement et des transports
- ✓ L'Agence Djiboutienne des Routes
- ✓ Les partenaires techniques et financiers
- ✓ La Banque mondiale
- ✓ Les élus locaux, communaux et départementaux
- Les résidents d'autres agglomérations rurales situées dans la zone du projet
- ✓ La représentation des travailleurs et les syndicats ;

¹ La vulnérabilité peut être attribuable à la race, à l'origine ethnique ou sociale, à la couleur, au sexe, à la langue, à la religion, aux convictions politiques ou autres, au patrimoine, à l'âge, à la culture, au niveau d'instruction, à la maladie, à un handicap physique ou mental, à la pauvreté ou à la précarité économique, et à la dépendance à l'égard des ressources naturelles.

²[On peut citer par exemple : les résidents d'autres agglomérations rurales situées dans la zone du projet, qui peuvent profiter des opportunités d'emploi et de formation découlant du projet ; des organisations de la société civile et des ONG d'envergure locale, régionale ou nationale qui s'intéressent aux questions environnementales et socioéconomiques et peuvent nouer des partenariats avec le projet ; des propriétaires d'entreprises et des fournisseurs de biens, de services et de matériaux dans la zone du projet qui seront associés à la chaîne d'approvisionnement plus large du projet ou qui pourraient être inclus parmi les fournisseurs potentiels du projet à l'avenir ; des représentants des pouvoirs publics, des organismes chargés de la délivrance de permis et des agences de régulation aux niveaux national et régional, y compris des autorités responsables des questions environnementales et techniques ainsi que de la protection sociale et de l'emploi ; les médias et les groupes d'intérêt associés, y compris la presse écrite et audiovisuelle locale, régionale et nationale, les entités numériques ou basées sur l'internet, ainsi que leurs associations.]

- ✓ La représentation des entreprises et des employés ;
- ✓ Entreprises privées nationales, régionales et internationales ;
- ✓ Média TV et presse écrite
- ✓ Les concessionnaires de réseaux ONEAD, EDD, Djibouti télécom,
- ✓ Préfecture du ministère de l'intérieur
- ✓ La société civile et ONGs
- ✓ La Direction de l'environnement et du développement durable
- ✓ Les autorités sanitaires (les centres de santé à proximité des sites de construction)

2.4. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Il est difficile à ce stade d'identifier exactement les parties touchées du projet. Celles-ci seront identifiées à travers l'EIES et le CR. De façon générale, il est particulièrement important de déterminer si les effets du projet pourraient toucher de façon disproportionnée des individus ou des groupes défavorisés ou vulnérables qui, souvent, n'ont pas les moyens de faire entendre leurs préoccupations ou de saisir la portée des répercussions d'un projet. Il est également important de veiller à ce que les actions de sensibilisation et de mobilisation des parties prenantes axées sur les individus ou groupes défavorisés ou vulnérables, en particulier pour ce qui concerne les maladies infectieuses et les traitements médicaux, soient adaptées de manière à prendre en compte la sensibilité, les préoccupations et les réalités culturelles particulières de ces individus ou groupes et à s'assurer qu'ils comprennent parfaitement les activités et les avantages du projet. On peut attribuer cette vulnérabilité à l'origine, au sexe, à l'âge, à l'état de santé, à la précarité économique et à l'insécurité financière d'un individu, à la position désavantageuse qu'il occupe au sein de sa communauté (c'est le cas notamment de minorités ou de groupes marginaux), et à sa dépendance à l'égard d'autres individus ou des ressources naturelles, etc. Le dialogue avec les individus et groupes vulnérables exige souvent l'application de mesures spécifiques et l'octroi d'une aide particulière pour faciliter leur participation à la prise de décisions dans le cadre du projet, de sorte qu'ils soient sensibilisés et puissent contribuer au processus global au même titre que les autres parties prenantes.

A ce stade préliminaire, on peut estimer que cette catégorie renferme les individus et groupes suivants :

- ✓ Les femmes et jeunes filles
- ✓ Les personnes âgées
- ✓ Les nomades vivant le long du corridor
- ✓ Les réfugiés

Les groupes vulnérables au sein des communautés touchées par le projet seront confirmés et consultés à l'aide de moyens dédiés, s'il y a lieu. Les sections qui suivent comportent une description des méthodes qui seront employées pour la mobilisation des parties prenantes dans le cadre du projet.

3. Programme de mobilisation des parties prenantes

3.1. Synthèse des actions de mobilisation des parties prenantes engagées durant la préparation du projet

Durant la phase de préparation, des réunions de consultation seront tenues dans la capitale Djibouti. Les participants comprendront le maximum de parties prenantes identifiées ci-dessus pour une plus grande consultation et contribution en vue d'élaborer un bon programme.

Les instruments Environnementaux et sociaux préparés dans le cadre de la mise en œuvre de l'avance de préparation seront diffusés dans le site internet de ADR et leurs résumés à travers le journal LA NATION. Les avis et commentaires reçus durant les consultations seront pris en compte par ADR. Les documents finaux validés seront publiés dans le site internet de ADR et celui de la Banque mondiale.

La menace croissante d'épidémie de COVID-19 dans le pays, associée aux restrictions de rassemblements publics imposées récemment par les autorités nationales, pourront limiter la capacité de mettre au point un PMPP complet avant l'approbation du projet par la Banque mondiale. Un PMPP final sera préparé et diffusé avant l'évaluation du projet, comme point important d'un processus itératif d'élaboration d'une stratégie et d'un plan plus détaillés de mobilisation des parties prenantes. Il sera mis à jour périodiquement selon les besoins.

3.2. Synthèse des besoins des parties prenantes et des méthodes, techniques et outils de mobilisation des parties prenantes

Une approche de précaution sera appliquée au processus de consultation afin de prévenir la propagation de l'épidémie, compte tenu du caractère hautement infectieux de la COVID-19. On trouvera ci-dessous des éléments à prendre en compte pour le choix des modes de communication, eu égard à l'évolution actuelle de l'épidémie :

- 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.
- Toute autre méthode qui n'a pas encore été identifiée dans ce document et qui sera recommandée à travers la réalisation de l'EIES et du CR

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

- ✓ Des réunions thématiques ou des discussions de groupe ;
- ✓ Des consultations avec les populations locales
- ✓ Des réunions formelles ;
- ✓ Des entretiens en tête-à-tête ;
- ✓ Des visites de sites

3.3. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Les principaux couloirs de communication utilisés pour atteindre la majorité des parties prenantes sont constitués, entre autres, de : correspondance et réunions formelles avec le Gouvernement et les autorités, consultations publiques, visites de terrain, entrevues, rendre publique et accessible les résultats des études, plans et évaluations via l'internet, brochures, affiches, radio, formation, consultation des autorités compétentes en la matière (pour la réinstallation par exemple), sensibilisation, documents et rapports de synthèse non techniques, vulgarisation des plans produits dans le cadre du projet, réunions de chantier, partage d'information, réunions spéciales, signalisation adéquate de la route SOS (en phase d'exploitation), monitoring régulier des infrastructures construites (en phase d'exploitation).

3.4. Plan de mobilisation des parties prenantes (à revoir une fois l'EIES et le CR réalisés)

Stade du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Phase de conception du projet	-Information sur le projet -Présentation des différents documents de sauvegardes préparées	Réunion de consultation publiques (tout en respectant les mesures sanitaires préconisées) ; La	Avant la validation du projet	Les autorités de coordination du projet; les parties touchées par le projet ; les	ADR

NES n° 10 : Mobilisation des parties prenantes et information
Plan et cadre de mobilisation des parties prenantes

Stade du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
		correspondance, les réunions officielles ; Affiche sur le panneau d'affichage communautaire		autres parties concernées et groupes vulnérables	
Phase de mise en œuvre du projet	Information et sensibilisation du projet	Radio locale (RTD), presse écrite (la nation) et TV (RTD) Média sociaux, site web, Affiche sur le panneau d'affichage communautaire	Avant le démarrage du projet et jusqu'à la fin du projet	Média	ADR
Phase de Construction	Application des check lists et Plan de gestions ; guides)	Réunion publique Rapport	Pendant tout au long de la phase de construction	Entreprise de construction	Entreprise /ADR
Phase d'exploitation	Applications des mesures prises, suivi et évaluation	Visites de terrains, rapport d'audit	Tout au long du projet	Les autorités de coordination du projet	ADR

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

Un processus ciblé de concertation avec les groupes vulnérables susceptibles d'être touchés par le projet sera engagé pour comprendre leurs préoccupations/besoins s'agissant de l'accès à l'information, des établissements et services de santé et d'autres défis rencontrés dans leur foyer, leur lieu de travail et leur communauté. Les détails des stratégies qui seront adoptées pour communiquer et collaborer efficacement avec ces groupes seront passés en revue durant la mise en œuvre du projet³. Cette stratégie sera élaborée à travers la réalisation de l'EIES et du CR.

3.6. Rapports aux parties prenantes

Les parties prenantes seront tenues au courant de l'évolution du projet, par voie de rapports sur sa performance environnementale et sociale, ainsi que sur la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes et du mécanisme de gestion des plaintes.

4. Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes

4.1. Ressources

L'ADR sera responsable des activités de mobilisation des parties prenantes. Le budget alloué à la mise en œuvre du PMPP intérimaire sera imputée au projet incluant, entre autres : la divulgation du PMPP, le renforcement des capacités, le développement du plan et supports de communication, la mise en œuvre de la communication, l'accessibilité, la gestion des plaintes, griefs, et feedback et le suivi-évaluation de la mise en œuvre du présent PMPP.

4.2. Fonctions de gestion et responsabilités

Le Spécialiste en sauvegardes environnementales et sociales de l'ADR, affecté au projet, assurera la gestion et la mise en œuvre du PMPP intérimaire et de la conduite de chacune des activités de mobilisation des parties prenantes. Un Point focal environnemental et social sera mobilisé au niveau des préfectures des zones du projet pour appuyer dans la mise en œuvre du PMPP et

³ En ce qui concerne par exemple : i) les femmes : veiller à ce que les équipes de mobilisation des populations soient formées d'un nombre équilibré d'hommes et de femmes et puissent être dirigées par des femmes, mettre au point des enquêtes en ligne et en personne et d'autres activités de mobilisation de sorte que les femmes chargées de tâches non rémunérées puissent y participer ; penser à des services de garde d'enfants, des facilités de transport et des mesures de sécurité pour toutes les activités en présentiel ; ii) les femmes enceintes : mettre au point du matériel pédagogique destiné à sensibiliser les femmes enceintes aux mesures d'hygiène élémentaires et aux précautions à prendre pour éviter les infections, et à leur montrer où et comment obtenir des soins sur la base de leurs questions et préoccupations ; iii) les personnes âgées et les personnes présentant déjà des troubles de santé : préparer des communications sur leurs besoins spécifiques et expliquer pourquoi elles sont plus à risque et quelles mesures doivent être prises pour s'en occuper ; adapter les messages à un état de santé spécifique et des conditions de vie particulières (y compris dans des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) ; cibler les membres de la famille, les prestataires de soins de santé et les aidants ; iv) les personnes handicapées : diffuser les informations dans des formats accessibles, notamment en braille, en gros caractère ; employer de multiples formes de communication, comme des vidéos présentées en langage des signes ou sous-titrées, des transcriptions de texte pour les personnes souffrant de déficience auditive, du matériel en ligne pour des personnes tributaires de la technologie d'assistance ; et v) les enfants : concevoir le matériel d'information et de communication dans le respect de la sensibilité des enfants et doter les parents des compétences nécessaires pour gérer leur propre anxiété et aider à gérer celle de leurs enfants.

des autres actions de sauvegardes et de communication nécessaires pour le projet. Un numéro de téléphone, un courriel et l'adresse du bureau de Projet/ADR seront rendus publics afin que toutes les parties prenantes puissent faire valoir à leur guise leurs points de vue et communiquer leurs mécontentements ou satisfactions à l'égard des interventions du projet. Les activités de mobilisation des parties prenantes seront enregistrées ou consignées dans le document du projet, incluant tous les plans y afférents et le manuel de procédures du projet

5. Mécanisme de gestion des plaintes

Le principal objectif d'un mécanisme de gestion des plaintes est de concourir au traitement de plaintes et au règlement de griefs en temps voulu et d'une manière efficace et optimale qui satisfait toutes les parties concernées. Plus précisément, il offre un processus transparent et crédible permettant de parvenir à une résolution équitable, efficace et durable. En tant que composante intégrante d'un processus de consultation communautaire plus vaste qui favorise l'action corrective, il renforce également la confiance et la coopération. Concrètement, le mécanisme de gestion des plaintes :

- Offre aux personnes touchées une plateforme pour déposer plainte ou pour régler tout différend qui pourrait survenir durant la mise en œuvre du projet ;
- Veille à ce que des actions en réparation appropriées et mutuellement acceptables soient identifiées et appliquées à la satisfaction des plaignants ; et
- Évite de devoir recourir à l'appareil judiciaire

Ce mécanisme sera défini à travers la réalisation de l'EIES et du CR. Il contiendra les différents éléments ci-dessous mentionnés.

5.1. Description du mécanisme de gestion des plaintes

Il n'existe pas à Djibouti 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 suite :

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.

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 commune concernée par les activités du projet. Une information du public sur la permanence des recueils sur ce cahier sera entreprise, notamment par des organisations (ONG) spécialisées en la matière.

Mécanismes de résolution ⁴

⁴ [Étapes clés à suivre dans le cadre d'une procédure de gestion des plaintes :

Étape 1 : Dépôt de la plainte, soit oralement soit par écrit, auprès de [indiquer l'entité responsable]

Étape 2 : Enregistrement de la plainte et réponse initiale dans un délai de [24 heures]

Étape 3 : Instruction de la plainte et communication de la décision dans un [délai de sept jours]

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

- ✓ Le premier niveau de résolution est assuré par le Chef de tribu ou (le Conseil coutumier regroupant plusieurs tribus)
- ✓ Le second niveau, en cas d'échec du premier, est assuré par le Préfet ou le Sous-préfet de la localité concernée ;
- ✓ Le troisième niveau, en cas d'impasse des deux premiers niveaux, fait intervenir la justice.

Le mécanisme de gestion des plaintes prévoira une procédure de recours dans le cas où le plaignant n'est pas satisfait du règlement proposé pour sa plainte. Si le plaignant n'est toujours pas satisfait malgré toutes les voies de recours proposées, il devrait être informé de son droit de saisir la justice.

Il est important de disposer d'un large éventail d'options pour l'enregistrement des plaintes et qu'elles soient bien connues. Des plaintes anonymes peuvent être déposées et traitées. Plusieurs options de saisine sont examinées dans le cadre du projet, à savoir :

- Appel téléphonique gratuit
- Courrier électronique
- Lettre adressée aux responsables des plaintes dans les établissements de santé locaux
- Formulaire de dépôt de plainte à transmettre via l'un des canaux ci-dessus
- Pour des malades ambulatoires, enregistrement de la plainte dans un registre disponible dans un établissement de santé ou dépôt de la plainte dans une boîte à suggestion installée dans un dispensaire ou un hôpital

[D'autres mesures seront mises en place dans le cadre du projet pour gérer des plaintes sensibles et confidentielles, notamment celles liées à des affaires d'exploitation et d'atteintes sexuelles ainsi que de harcèlement sexuel (EAS/HS) conformément aux dispositions de la Note de bonnes pratiques de la Banque mondiale sur l'EAS/HS.]

Une fois la plainte reçue, quel que soit l'option retenue, elle doit être consignée dans le registre des plaintes ou dans un tableur ou une base de données sur les plaintes.

6. Suivi et rapports

6.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi

Toutes les parties prenantes doivent suivre le processus de suivi du projet ou des impacts qui lui sont associés.

6.2. Rapports aux groupes de parties prenantes

Le PMPP sera révisé et actualisé de manière périodique, au besoin, durant la mise en œuvre du projet, afin de s'assurer qu'il contient des informations cohérentes et à jour, et que les méthodes de mobilisation retenues restent appropriées et efficaces dans le contexte et aux différentes

Étape 4 : Réaction du plaignant : soit la plainte est close, soit le plaignant passe à l'étape supérieure et la plainte reste pendante. Dans ce dernier cas, le plaignant aura la possibilité de faire appel de la décision auprès de [indiquer l'entité responsable].

phases du projet. Tout changement majeur dans les activités du projet et le calendrier de mise en œuvre sera dûment signalé dans le PMPP. Des synthèses [mensuelles] et des rapports internes sur les plaintes émanant du public, les enquêtes et les incidents connexes, ainsi que sur l'état d'avancement de la mise en œuvre des actions correctives/préventives associées, seront préparés par le personnel compétent et transmis à la haute direction du projet. Les synthèses [mensuelles] seront l'occasion 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 donner suite dans les meilleurs délais et d'une manière efficace. L'information sur les activités de consultation du public entreprises par le projet durant l'année pourra éventuellement être communiquée aux parties prenantes de la manière suivante :

- ✓ Par la publication d'un rapport annuel indépendant sur les interactions du projet avec les parties prenantes, ou
- ✓ Par le suivi régulier d'un certain nombre d'indicateurs de performance clés par le projet, notamment les paramètres suivants :
 - Pourcentage des parties prenantes affectées qui expriment satisfaction avec la communication du projet (80 %).
 - Pourcentage de plaintes concernant le projet qui sont résolues et communiquées au plaignant (80 %).
 - Nombre de réunions organisées avec les parties prenantes pour discuter des suggestions/feedback fournis par les parties prenantes et les actions prises par le projet (quatre au minimum chaque année). Un procès-verbal après chaque réunion sera préparé et partagé avec les participants et la Banque mondiale
 - Nombre des décisions prises en consultation avec les parties prenantes et exécutées dans les délais.
 - Pourcentage de plaintes liées au projet qui sont enregistrées et qui sont traitées conformément aux normes de service convenues et communiquées aux parties prenantes concernées