

**REPUBLIQUE DE DJIBOUTI**

Unité - Egalité - Paix



Projet “Micro, Small and Medium  
Enterprises Business Development Services  
(P176690)”

**PLAN de MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

Mai 2022

## Sommaire

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Sommaire .....</b>   | <b>ii</b> |
| <b>Abréviations et Sigles.....</b>  | <b>v</b>  |
| <b>I. CONTEXTE ET OBJECTIFS DU PMPP .....</b>   | <b>1</b>  |
| I.1 Contexte .....  | 1         |
| I.2 Objectifs du PMPP.....  | 1         |
| I.3 Principes de la Banque Mondiale régissant la mobilisation des parties prenantes ..... | 2         |
| <b>II. DESCRIPTION DU PROJET.....</b>   | <b>3</b>  |
| II.1 Objectif du projet.....  | 3         |
| II.2 Composantes du projet .....  | 3         |
| II.3 Bénéficiaires .....  | 5         |
| II.4 Arrangement institutionnel .....   | 5         |
| II.5 Budget .....   | 6         |
| II.6 Résumé non technique des risques et effets sociaux et environnementaux.....          | 6         |
| <b>III. ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....</b>                          | <b>7</b>  |
| <b>IV. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES.....</b>                           | <b>2</b>  |
| IV.1 Parties touchées par le projet .....   | 2         |
| IV.2 Autres parties concernées .....  | 2         |
| IV.3 Les individus ou groupes vulnérables .....   | 4         |
| IV.4 Synthèse des besoins des parties prenantes.....                                      | 4         |
| <b>V. METHODES D'ENGAGEMENT DU PROJET .....</b>   | <b>12</b> |
| V.1 Phases de planification du PMPP .....   | 12        |
| V.2 Stratégie de mobilisation.....  | 12        |
| V.3 Stratégie de diffusion des informations.....  | 13        |
| V.3.1 Approche proposée pour la diffusion des informations .....                          | 13        |
| V.3.2 Outils et méthodes de diffusion de l'information.....                               | 13        |
| V.4 Stratégie de Consultation des parties prenantes.....                                  | 16        |
| V.4.1 Finalité du processus de consultation .....   | 16        |

|              |   |           |
|--------------|---|-----------|
| V.4.2        | Outils et méthodes de consultations .....   | 16        |
| V.4.3        | Processus de consultation.....  | 18        |
| V.4.4        | Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables..... | 23        |
| V.4.5        | Examen des commentaires .....   | 24        |
| <b>VI.</b>   | <b>RESSOURCES ET RESPONSABILITES DE MISE EN ŒUVRE DU PMPP .....</b>                       | <b>25</b> |
| VI.1         | Evaluation des capacités du CLE et analyse des besoins .....                              | 25        |
| VI.2         | Responsabilités dans la mise en œuvre .....   | 25        |
| <b>VII.</b>  | <b>MECANISME DE GESTION DES PLAINTES.....</b>   | <b>27</b> |
| VII.1        | Description générale .....  | 27        |
| VII.2        | Caractéristiques du mécanisme de gestion de plaintes .....                                | 27        |
| VII.3        | Procédure du mécanisme de gestion des plaintes.....                                       | 28        |
| <b>VIII.</b> | <b>SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS DU PMPP .....</b>                                  | <b>30</b> |
| VIII.1       | Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi .....               | 30        |
| VIII.2       | Rapports aux groupes de parties prenantes .....   | 31        |
| VIII.3       | Indicateurs de suivi du PMPP .....  | 31        |
| <b>IX.</b>   | <b>BUDGET DE LA MISE EN ŒUVRE DU PMPP .....</b>   | <b>32</b> |
|              | <b>REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....</b>   | <b>34</b> |
|              | <b>ANNEXES.....</b>   | <b>35</b> |
|              | Annexe 1 : PV de réunion, Fiches de Présence et Photos de la consultation publique.....   | 35        |
|              | Annexe 2 : Fiches des plaintes.....   | 43        |
|              | Annexe 3 : Registre des plaintes.....   | 44        |
|              | Annexe 4 : Synthèse trimestriel du traitement des plaintes .....                          | 46        |

## **Liste des Figures**

*Figure 3 : Matrice Intérêt / Pouvoir (Mendelow, 1991).* ..... 5

## **Liste des Tableaux**

*Tableau 1 : Compléments du projet par rapport aux projet GoPro et Entrepreneuriat* ..... 4

*Tableau 1 : Résumé des principales préoccupations discutées* ..... 1

*Tableau 2 : Stratégies globales pour gérer les parties prenantes* ..... 5

*Tableau 3 : Synthèse de l'analyse des parties prenantes* ..... 7

*Tableau 4 : Plan de diffusion des informations.* ..... 15

*Tableau 5 : Outils et méthodes de consultation des parties prenantes* ..... 17

*Tableau 6 : Démarche de consultations des parties prenantes*..... 19

*Tableau 7 : Rôles et responsabilités dans la mise en œuvre du PMPP*..... 26

*Tableau 8 : Indicateurs de suivi du PMPP*..... 31

## Abréviations et Sigles

|                |  |
|----------------|--|
| <b>ANPI</b>    | Agence Nationale de la promotion des Investissements                       |
| <b>BDS</b>     | Services de développement des affaires                                     |
| <b>CLE</b>     | Centre de Leadership et de l'Entrepreneuriat                               |
| <b>CPEC</b>    | Caisse populaire d'épargne et de crédit de Djibouti                        |
| <b>DGI</b>     | Direction Générale des Impôts  |
| <b>E&amp;S</b> | Environnemental & Social   |
| <b>EAS/HS</b>  | Exploitation et abus sexuel et harcèlement sexuel                          |
| <b>FAO</b>     | Organisation des Nations Unis pour l'Alimentation et l'Agriculture         |
| <b>G2B</b>     | Du gouvernement aux entreprises  |
| <b>GES</b>     | Gaz à Effet de Serre   |
| <b>H&amp;S</b> | Hygiène & Santé  |
| <b>MCT</b>     | Ministère du Commerce et du Tourisme                                       |
| <b>MEDD</b>    | Ministère de l'Environnement et du Développement Durable (ex MUET)         |
| <b>MEFI</b>    | Ministère de l'Économie et des Finances                                    |
| <b>MENI</b>    | Ministère délégué, chargée de l'Économie Numérique et de l'Innovation      |
| <b>MI</b>      | Ministère de l'Intérieur   |
| <b>MJC</b>     | Ministère de la Jeunesse et de la Culture                                  |
| <b>MPCT</b>    | Ministère de la Communication, chargé des Postes et des Télécommunications |
| <b>MPME</b>    | Micro petites et moyennes entreprises                                      |
| <b>MTRA</b>    | Ministère du Travail et de la Réforme de l'Administration                  |
| <b>NES</b>     | Norme Environnementale et Sociale  |
| <b>ODPIC</b>   | Office Djibouti de la Propriété Industrielle et Commerciale                |
| <b>OMS</b>     | Organisation Mondiale de la Santé  |
| <b>ONG</b>     | Organisation Non Gouvernementale   |
| <b>PGES</b>    | Plan de Gestion Environnementale et Sociale                                |
| <b>PMPP</b>    | Plan de Mobilisation des Parties Prenantes                                 |
| <b>PNUD</b>    | Programme des Nations Unis pour le Développement                           |
| <b>UGP</b>     | Unité de Gestion des Projets (Ministère Santé)                             |
| <b>VBG</b>     | Violence basée sur le genre  |

## I. CONTEXTE ET OBJECTIFS DU PMPP

### I.1 Contexte

Le Centre de leadership et de l'Entrepreneuriat (CLE), créé en juin 2018 pour renforcer la qualité des services gouvernementaux fournis au secteur privé, sert d'incubateur pour les petites entreprises dirigées par des jeunes et des femmes visant à stimuler la création d'emplois en offrant aux jeunes entrepreneurs de l'espace, de la formation et du développement des affaires. Ce centre, financé par un crédit de 15 millions de dollars de la Banque mondiale, a lancé le projet, en vigueur depuis janvier 2019, de soutien à l'entrepreneuriat des femmes et des jeunes (P165558/Credit no. IDA 6259-DJ, désormais « le Projet Entrepreneuriat »<sup>1</sup>) pour améliorer les opportunités économiques pour les entrepreneurs ciblés.

L'examen à mi-parcours du projet réalisé en octobre 2021 a noté le changement dans l'écosystème de l'entrepreneuriat à Djibouti et la nécessité d'un financement supplémentaire pour compléter les activités du projet dû à la demande accrue d'espace par les entrepreneurs situés dans la ville de Djibouti - qui servira d'adresse commerciale pour compléter l'enregistrement et fonctionner en tant qu'entreprises formelles - et la nécessité d'établir des « **services d'aide aux entreprises** » (SAE – connue sous l'appellation de *Business Development Services (BDS)* en Anglais) avancés supplémentaires, y compris des services de « Gouvernement à l'entreprise » (connue sous l'appellation de *Government-to-Business – G2B*) adaptés à l'écosystème de l'entrepreneuriat en évolution.

Dans ce contexte, l'Union européenne a proposé une subvention de 3.9 millions d'euros pour financer les services de développement des micros, petites et moyennes entreprises (MPME) dans la ville de Djibouti afin de favoriser la croissance des entreprises. Le projet proposé renforcera les avantages des efforts actuels entrepris dans le cadre du *projet d'entrepreneuriat* pour améliorer la capacité et les opportunités économiques des MPME. De plus, il tirera également parti de certaines des bonnes pratiques nouvellement établies en matière de création d'entreprises et des leçons tirées de la mise en œuvre du projet de gouvernance pour le développement et le financement du secteur privé (GoPRO, P146250<sup>2</sup>), clôturé en Juin 2021 et mise en œuvre par l'Agence Nationale de la Promotion des Investissements (ANPI).

En vue de se conformer au Cadre Environnemental et Social de la Banque Mondiale, le Centre pour le Leadership et l'Entrepreneuriat (CLE), responsable de la mise en œuvre du projet à Djibouti, est tenu d'élaborer un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) qui fait l'objet de ce document.

### I.2 Objectifs du PMPP

Le PMPP est un document qui vise à assurer le maintien de saines relations communautaires avec les personnes affectées par le projet, mais aussi les autres parties intéressées, et l'engagement de mise en œuvre de toutes les mesures prévues au plan de gestion environnementale et social, pendant et après la réalisation du projet. Il permettra également de clarifier les voies et moyens par lesquels le projet communiquera avec les différentes parties prenantes et le mécanisme par lequel elles pourront soulever des problèmes et formuler des plaintes concernant le projet et toute activité liée au projet.

Les objectifs spécifiques de ce PMPP sont les suivants :

---

<sup>1</sup> <https://projects.worldbank.org/en/projects-operations/project-detail/P165558>

<sup>2</sup> <https://projects.worldbank.org/en/projects-operations/project-detail/P146250>

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra au CLE de bien identifier ces dernières, de nouer et maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par le projet, une relation constructive ;
- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du projet et sa performance environnementale et sociale ;
- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties touchées par le projet pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir.
- Doter les parties touchées par le projet de moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, et mettre en place un dispositif permettant d'y répondre et de les gérer.

### **I.3 Principes de la Banque Mondiale régissant la mobilisation des parties prenantes**

Pour la Banque Mondiale, la participation et la consultation du public ainsi que l'engagement des parties prenantes sont la base d'une relation solide, constructive et réactive essentielle à une bonne gestion des impacts environnementaux et sociaux d'un projet. Le projet assurera l'inclusion sociale en identifiant les groupes vulnérables susceptibles d'être exclus ou marginalisés dans le processus de consultation et concevoir les outils qui garantissent qu'ils soient pleinement inclus dans ce processus avec une réelle écoute et une réelle prise en compte de leurs points de vue (par exemple, pour mieux engager les femmes assurer qu'elles soient consultées dans les groupes séparées facilitée par une femme).

- ***Norme environnementale et sociale n°1 du cadre environnementale et sociale de la Banque mondiale***

Cette norme exige que le promoteur du projet évalue et gère les potentiels risques et impacts induits par le projet sur toutes les parties prenantes en prenant en compte leurs points de vue et aspiration tout au long de la durée de vie du Projet. Le Projet doit aussi continuer à collaborer avec les acteurs concernés pendant toute la durée de vie du projet et leur fournira des informations d'une manière adaptée à la nature de leurs intérêts et aux risques et effets environnementaux et sociaux potentiels du projet.

- ***Norme environnementale et sociale n°10 : Mobilisation des parties prenantes et information***

Le promoteur du projet doit s'engager de manière inclusive et participative avec toutes les composantes des communautés affectées et les communautés d'accueil sans discrimination ou exclusion de groupes ou personnes vulnérables à travers le processus d'engagement des parties prenantes comme décrit dans la NES n°10. Des informations pertinentes devraient être fournies et la participation de ces communautés et de ces personnes devraient se poursuivre pendant la planification, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation du projet.

## II. DESCRIPTION DU PROJET

### II.1 Objectif du projet

L'objectif de ce projet est d'améliorer l'accès aux services de développement des entreprises pour les MPME dans la ville de Djibouti. En soutenant la croissance tirée par le secteur privé et en ciblant spécifiquement les MPME, le projet vise à stimuler une croissance diversifiée qui sera inclusive pour les femmes et les jeunes. Il soutient la création d'emplois et le renforcement des liens avec le secteur privé en reliant divers acteurs de l'écosystème de soutien aux MPME.

Le projet stimulera non seulement directement l'esprit d'entreprise et l'innovation, mais jettera également les bases d'autres actions dans ce domaine pour continuer à développer le secteur privé, encourager l'investissement et moderniser la gouvernance ainsi que les infrastructures financières. Le projet proposé contribue au « renouvellement du contrat social » et à « l'exploitation du capital humain de la région » des piliers élargis de la Stratégie MENA de la Banque mondiale en soutenant le développement des compétences et en servant le secteur privé pour améliorer la compétitivité, l'innovation et la productivité.

### II.2 Composantes du projet

**Les activités du projet sont axées sur la fourniture de services de développement des affaires et de services interentreprises aux MPME nouvelles et existantes.** Dans ce contexte, « améliorer » signifie fournir un BDS accessible et de qualité à des coûts abordables pour les bénéficiaires de MPME. Les activités proposées aideront (i) à renforcer la capacité des MPME par le biais de divers BDS, et ii) renforcer les liens dans l'écosystème de l'entrepreneuriat, y compris avec le gouvernement. Le projet soutiendra l'augmentation du nombre (et du taux de survie) de nouvelles start-ups et la diversification du secteur privé djiboutien en encourageant l'entrepreneuriat dans de nouveaux secteurs en dehors des transports et des activités portuaires, et favorisera ainsi la création d'emplois.

Les activités sont organisées en trois composantes :

- **Composante 1 : Fourniture de services BDS et G2B aux MPME (2,916,616 de dollars US).**
  - **Sous-composante 1.1 : Fourniture de services privés de développement des entreprises (2 416 616 dollars US).** Le projet financera l'établissement et la fourniture de BDS clés pour les MPME telles qu'identifiées dans l'étude de faisabilité réalisée lors de préparation du projet. Certains de ces services comprennent le soutien à la numérisation des activités, la comptabilité le soutien pour la demande de crédit, les plans d'affaires et les stratégies de marketing. La plupart de ces services seront vendus aux bénéficiaires des MPME et les recettes perçues constitueront des fonds supplémentaires pour le CLE/le MENI t afin de l'aider à devenir durable. L'étude de faisabilité et les consultations avec les parties prenantes ont mis en évidence les aspects clés suivants à prendre en compte pour la prestation de services.
    - Sélection des bénéficiaires. Même si les services seront offerts à la fois aux aspirants entrepreneurs et aux entrepreneurs existants, une sélection rigoureuse à l'entrée sera essentielle pour identifier les entrepreneurs à fort potentiel de croissance qui démontrent un engagement à adopter les nouvelles pratiques professionnelles. Pour superviser ce processus de sélection et assurer la transparence, le client a mis en place un comité de pilotage composé d'acteurs publics et privés clés. Le comité définira les critères de sélection et supervisera le processus de sélection décrit dans le manuel de mise en œuvre du projet.



- Orientation sectorielle des activités : aucun secteur n'est exclu des activités du projet mais une attention particulière sera accordée aux secteurs prometteurs identifiés à travers différentes études, à savoir la construction, l'énergie, l'informatique, la pêche. Le projet fournira un soutien sectoriel, y compris des études techniques et l'adoption de technologies de production améliorées. Pour tous les bénéficiaires du projet, l'adoption de la technologie numérique sera soutenue par des activités telles que la création ou la refonte de sites Web/pages de médias sociaux, le marketing numérique, la configuration et l'utilisation des paiements numériques, etc. Le projet favorisera également une meilleure intégration dans les chaînes de valeur pertinentes.
  - Tarification et durabilité : le projet se concentrera sur les entreprises qui ont besoin d'un soutien temporaire pour croître et développer leurs activités. Des forfaits d'accompagnement seront proposés à des prix compétitifs moins chers que les prix actuels pratiqués par le secteur privé mais assurant l'autosuffisance du CLE.
- **Sous-composante 1.2 : Fourniture de services interentreprises (G2B) aux MPME par l'intermédiaire d'un guichet unique (500 000 dollars US).** Cette sous-composante appuiera les efforts actuels du gouvernement de Djibouti visant à réduire les formalités administratives et le fardeau réglementaire du secteur privé à Djibouti, en particulier des MPME, et la nécessité d'améliorer l'échange d'informations commerciales entre le secteur privé et le gouvernement. Pour atteindre cet objectif, un kiosque physique hébergeant un « guichet unique virtuel » (en ligne) pour plusieurs services G2B sera établi et ouvert à toutes les MPME. Ce guichet unique devrait réunir plusieurs agences gouvernementales en charge de la réglementation des entreprises et le soutien des MPME au même endroit. Cela réduira les délais de traitement et les coûts de transaction pour le CLE, d'autres organismes gouvernementaux, les MPME et les entreprises. Cette sous-composante se concentrera sur l'exploitation des gains existants des projets antérieurs et sur la complémentarité des activités entreprises dans le cadre du projet Entrepreneuriat. Le tableau ci-dessous présente comment cette sous-composante complétera les services déjà offerts par le guichet unique existant établi dans le cadre du projet « GoPro » et les services G2B mis en œuvre dans le cadre du projet Entrepreneuriat.

**Tableau 1 : Compléments du projet par rapport aux projet GoPro et Entrepreneuriat**

| Projet   | Services existants  | Complément/Amélioration proposé dans le cadre de cette sous-composante  |
|--|---|---|
| Projet de gouvernance de Djibouti pour le développement du secteur privé (GoPro-P146250) | <p><b>Guichet Unique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enregistrement d'entreprise (y compris l'enregistrement fiscal, de brevet et de sécurité sociale)</li> <li>▪ Délivrance de permis de travail et de permis de séjour pour les travailleurs et les investisseurs étrangers</li> <li>▪ Paiement de l'impôt</li> <li>▪ Procédures de raccordement électrique</li> <li>▪ Autorisations foncières, permis de construire, enregistrement de propriété</li> <li>▪ Permis de construire</li> <li>▪ Information sur les financements</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mise en place d'un point d'accès en ligne au Guichet Unique pour réduire les coûts de transaction pour les MPME hébergées au CLE ou bénéficiant du BDS du CLE</li> <li>▪ Soutenir le paiement d'autres taxes sur les opérations commerciales, telles que les charges sociales et les impôts sur les revenus</li> <li>▪ Fournir un soutien et une interface pour les procédures gouvernementales en cours après les procédures d'enregistrement des entreprises</li> <li>▪ Centraliser l'information sur tous les avantages (réductions d'impôt, rabais sur les services publics...), les programmes de financement et de renforcement des capacités fournis par le gouvernement pour tous les secteurs et groupes de population.</li> <li>▪ Fournir des interfaces en ligne avec des informations publiques en temps réel sur les entreprises provenant des ministères, des</li> </ul> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p>disponibles pour le secteur prioritaire et la population cible</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Information et soutien disponible de la Chambre de Commerce</li> <li>▪ Services d'adressage postal</li> </ul> | <p>municipalités et des autorités décentralisées concernés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prise en charge de la centralisation des données et mise à jour des transactions Guichet Unique.</li> </ul>   |
| Soutien au Projet Entrepreneuriat (P165558) | Centre d'information sur les procédures gouvernementales (pas encore opérationnel)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les informations pertinentes pour les start-ups et les bénéficiaires de projets</li> <li>▪ Soutenir la mise en place d'un centre d'information numérique</li> <li>▪ Fournir des ressources pour effectuer les procédures sur place.</li> </ul> |

- **Composante 2 : Renforcement des capacités pour soutenir la prestation de services aux MPME (514 697 dollars US).** Ce volet couvre les coûts de gestion du projet et les équipements nécessaires à la prestation des services.
  - **Sous-composante 2.1 : Achat de matériel de bureau et de matériel informatique (environ 200 000 dollars US).** Cette composante couvre l'acquisition et l'installation des équipements de bureau nécessaires au fonctionnement du bâtiment en tant que centre d'affaires et à la fourniture de services BDS et G2B aux MPME locataires. La liste non exhaustive de ces équipements comprend le mobilier et les équipements de bureau, le matériel informatique, les logiciels, la salle des serveurs, les systèmes de stockage (cloud et sur site), etc.
  - **Composante 3 : Gestion du projet (environ 314 697 dollars US).** Le projet sera mis en œuvre par une unité de gestion du projet (UGP) au sein du CLE, sous la supervision du "Ministère Délégué chargé de l'Economie Numérique et de l'Innovation" (MENI). L'UGP sera responsable et supervisera tous les aspects de la mise en œuvre du projet, y compris la gestion fiduciaire, les sauvegardes environnementales et sociales, la passation de marchés et la gestion financière. Cette composante soutiendra toute la gestion du projet, la supervision de la mise en œuvre, ainsi que le suivi et l'évaluation. Elle soutiendra également le renforcement institutionnel de l'UGP sur les fonctions administratives générales, y compris le budget, la comptabilité et la passation de marchés.

## II.3 Bénéficiaires

Les bénéficiaires du projet comprennent : (a) les MPME nouvelles ou existantes ayant besoin de services de développement commercial, (b) les bénéficiaires du projet de soutien à l'entrepreneuriat des femmes et des jeunes ayant besoin d'un soutien supplémentaire, (c) les aspirants entrepreneurs. Les bénéficiaires intermédiaires sont les acteurs de l'écosystème de l'entrepreneuriat tels que les institutions financières, les institutions publiques, les programmes de soutien aux MPME. Les bénéficiaires supplémentaires sont les membres de famille des entrepreneurs qui constituent les principaux soutiens.

## II.4 Arrangement institutionnel

L'agence d'exécution du projet est le **Centre de leadership et de l'Entrepreneuriat** de Djibouti, sous la supervision du Ministère Délégué chargé de l'Economie Numérique et de l'Innovation. Le projet sera mis en œuvre par une unité de gestion de projet au sein du CLE, qui sera responsable et supervisera tous les aspects de la mise en

œuvre du projet, y compris la gestion fiduciaire, sauvegardes environnementales et sociales, l'approvisionnement et la gestion financière.

L'UGP comprendra un coordonnateur/responsable de projet, d'un responsable de la passation des marchés, d'un spécialiste de la gestion financière, d'un point focal de la sauvegarde environnementale et sociale, d'un spécialiste du suivi-évaluation, d'une unité contractuelle/juridique, d'un coordinateur des services de développement des entreprises, d'un coordinateur des MPME, d'un coordinateur de l'environnement des affaires/G2B, y compris une équipe de soutien aux unités administratives et opérationnelles. Le Conseil d'Administration du CLE fera office de Comité de Pilotage du Projet (CPP). Le CPP sera composé, entre autres, de représentants du Ministère de l'Economie et des Finances, chargé de l'Industrie (MEFI), du MDCENI, du Ministère de la Femme et de la Famille (MFF), de l'Université de Djibouti (UD), du Port de Djibouti S.A, de la Chambre de Commerce de Djibouti (CCD) et enfin de l'Association des Banquiers et du Club des Jeunes Entrepreneurs. Le CPP sera chargé de : (i) de l'orientation stratégique et du plan de travail annuel de l'UGP ; (ii) de l'organisation administrative de l'UGP et de ses procédures ; (iii) de l'élaboration des budgets annuels et des comptes prévisionnels ; (iv) de la fourniture du rapport annuel, des états financiers, des rapports d'audit et du rapport de performance du directeur ; (v) de la définition et de l'application du règlement intérieur de l'UGP ; et (vi) de la rédaction du manuel de mise en œuvre du projet. Le conseil d'administration se réunira au moins deux fois par an, à l'invitation de la Directrice du CLE. Il peut se réunir en session extraordinaire sur simple convocation de son Directeur ou à la demande d'un tiers de ses membres.

**Les modalités de mise en œuvre du projet proposé seront régies par les directives et les procédures énoncées dans le Manuel de mise en œuvre du projet.** Ce Manuel comprend les procédures opérationnelles, de gestion financière, les méthodes et procédures de passation de marchés, le système de gestion environnementale et sociale, le Suivi et Evaluation du projet et les procédures pour la gestion globale du projet.

## II.5 Budget

Le budget total du Projet pour les activités à Djibouti est de **US\$ 3 431 313**, sur la base de petite opération du Fonds fiduciaire exécuté par le bénéficiaire (connue sous l'appellation RETF<sup>3</sup>) financée par l'Union européenne (UE) à la République de Djibouti.

## II.6 Résumé non technique des risques et effets sociaux et environnementaux

Les impacts et risques environnementaux et sociaux négatifs des activités du projet identifiés sont les suivants :

### En phase de réalisation

- Risques environnementaux liés à l'acquisition de matériels, équipements de bureaux et appareils informatiques :
  - Négligence de l'empreinte carbone des achats de matériels et d'équipements informatiques notamment leur durabilité, la possibilité de réemploi, de réparation ou le recyclage, le mode de transport et distances parcourues du produit entre son lieu de fabrication, distribution et le CLE, la fin de vie et filières de traitements

---

<sup>3</sup> Fonds fiduciaire exécuté par le bénéficiaire (RETF) - Fonds que la Banque transfère à un bénéficiaire tiers ; la Banque joue un rôle opérationnel, tel que l'évaluation et la supervision des activités financées.

---

- Négligence des exigences de qualité des équipements de bureau et informatiques, i.e. la disponibilité des pièces de rechange, la possibilité de maintenance, qualité intrinsèque du produit en termes d'utilisation de ressource, etc.
- Risques d'abus ou d'exploitation sexuelle et de harcèlement sexuel;
- Risques de propagation de la COVID-19 ;
- Risques associés aux mauvaises conditions de travail et à la non-protection de la main d'œuvre pendant les travaux, au travail forcé et au travail de enfants.

### **En phase exploitation**

- Prolifération des DEEE et les autres déchets non recyclables avec leurs conséquences sur l'environnement (dégradation de la qualité de l'air en cas d'incinération et émission de gaz à effet de serre).
- Risques de pollution engendrée par la mauvaise gestion des déchets, en particulier des DEEE en fin de vie ;
- Risque de mainmise des bénéficiaires du projet par des personnes influentes ;
- Risque d'une sélection non inclusive et discriminatoire des MPME bénéficiaires du projet, y compris l'exclusion des groupes marginalisés ;
- Manque de transparence et absence de critères d'éligibilité adéquats pour bénéficier des services de la composante 1 ;
- Risque de discrimination et égalité des chances ;
- Risque d'exposition ou de propagation de la COVID-19 lors de la mise en œuvre des activités du projet, à la fois en ce qui concerne l'exposition des populations bénéficiaires, du personnel du CLE et les autres parties prenantes du projet ;
- Risques d'abus ou exploitation sexuelle (AES) et de harcèlement sexuel (HS) entre les employés des MPME, entre le personnel administratif, entre les employés des MPME et le personnel administratif et/ou envers les bénéficiaires du projet ;
- Risque d'incendie, électrocution et autres accidents relatifs au mauvais entretien des locaux existants du CLE ;

***Des provisions pour les mesures d'atténuation à chacun de ces risques ont été proposées dans le plan d'engagement environnemental et social (PEES), préparé en document séparé. Les mesures seront décrites en détail dans le manuel de mise en œuvre du projet.***

## **III. ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

Ce PMPP ainsi que le cadre de gestion environnemental et social réalisé avant les changements dans les composantes ont fait l'objet d'une consultation publique réalisée pour amener les parties prenantes à avoir une vision commune et des objectifs partagés des actions que va entreprendre le projet dans une logique tridimensionnelle : ***avant le projet*** (phase d'identification et de préparation) ; ***en cours de projet*** (phase d'exécution) ; ***après le projet*** (phase de gestion, d'exploitation et de d'évaluation finale).

Cette consultation publique, réalisée ***avant le projet***, ambitionne d'assurer l'acceptabilité sociale du projet à l'échelle communautaire, en mettant tous les acteurs clés dans un réseau de partage de l'information aussi bien sur

l'environnement que sur le projet proprement dit, ainsi que de recevoir un retour sur les risques identifiés. Elle constitue un premier plan pour développer une meilleure stratégie qui sera actualisée au fur et à mesure de l'évolution du projet.

Durant la journée **du Mercredi 11 Mai 2022 a eu lieu** une réunion publique en présence de plusieurs acteurs de la société civile et des institutions locales (voir **Annexe 1**). L'équipe technique du CLE a partagé les informations relatives au projet afin de permettre aux parties prenantes de comprendre les risques et les impacts du projet, ainsi que les opportunités potentielles. Elle a donné aux parties prenantes l'accès aux informations sur 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.

Cette consultation publique a permis de réunir un total de 25 personnes (dont 12 femmes), chacune représentant des **institutions et des acteurs de la société civile clés à consulter** pertinent pour le projet. Les objectifs spécifiques de la divulgation d'informations et les principales préoccupations soulevées, pour chaque niveau de consultation dans le cadre de cette réunion sont résumés dans le tableau 1 ci-dessous.

Cependant des changements dans les composantes du projet ont eu lieu depuis cette consultation publique, tel que la composante sur la Location d'un immeuble pour accueillir les services BDS et G2B, et hébergement d'un espace pour les MPME en tant que locataires a été supprimée du projet. Ainsi, une seconde consultation publique pour informer les parties prenantes de ces changements aura lieu.

**Tableau 2 : Résumé des principales préoccupations discutées**

| Niveau de consultation       | Objectif  | Parties prenantes ciblées  | Principales questions soulevées   | Suggestions et priorités  |
|------------------------------|---|--|---|---|
| Parties prenantes nationales | Recueillir des avis sur la préparation et les modalités de mise en œuvre du projet, les risques et opportunités | Représentants du gouvernement national et des ministères de tutelle, Université de Djibouti, Caisse populaire d'épargne et de crédit de Djibouti, Agence Nationale des Personnes Handicapées, Agence Nationale pour la promotion des investissements, Chambre de commerce de Djibouti, ODPIC, Direction Générale des Impôts, club des jeunes entrepreneurs, etc. | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préparation du projet</li> <li>▪ Identification des bénéficiaires potentiels</li> <li>▪ Processus fiduciaires du projet</li> <li>▪ Gestion des risques environnementaux et sociaux,</li> <li>▪ Renforcement des capacités,</li> <li>▪ Conseils et recommandations</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le projet devra assurer la continuité des activités entreprises par le projet Entrepreneuriat mis en œuvre par le CLE et tirer les enseignements des expériences et leçons passées ;</li> <li>▪ Faire un état des lieux des projets similaires antérieurs et capitaliser sur les difficultés et les conclusions rencontrées par ces projets ;</li> <li>▪ Inclure le partenariat public privé, et donc travailler conjointement avec le ministère des finances ;</li> <li>▪ Agir sur le levier du numérique pour l'essor du E-commerce</li> <li>▪ Travailler plus étroitement avec le guichet unique pour fournir des services complémentaires et donc penser à un partenariat stratégique avec l'Agence nationale de la promotion des investissements ;</li> <li>▪ Faire attention à ne pas dupliquer le guichet unique en termes de services ;</li> <li>▪ Inclure un encadrement des jeunes qui œuvrent déjà dans le secteur ;</li> <li>▪ Créer un département Etude et recherche pour faire des études sur le potentiel d'investissement des marchés voisins (et aussi des études sur les statistiques des marchés nationaux) ;</li> <li>▪ Favoriser l'inclusion des personnes à mobilité réduite et faire respecter les normes d'accessibilité lors des travaux d'amélioration du nouveau bâtiment pour permettre aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer.</li> </ul> |

## IV. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

La démarche d'identification et d'analyse des parties prenantes commence par une première étape dans laquelle est dressée une liste des parties touchées par le projet et des autres parties concernées, en portant une attention particulière aux groupes défavorisés ou vulnérables. Cette liste peut prendre en compte des informations issues de toute évaluation préliminaire des impacts sociaux. Notons toutefois que le PMPP est un processus dynamique qui devra s'adapter en fonction des retours et itérations avec les parties prenantes et qui devra identifier de manière continue les nouvelles parties prenantes.

### IV.1 Parties touchées par le projet

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

- Les **propriétaires** de MPME nouvelles ou existantes, leurs salariés et les contributeurs financiers ;
- Les **bénéficiaires** du projet de soutien à l'entrepreneuriat des femmes et des jeunes (P165558) qui ont besoin d'un soutien supplémentaire ;
- Les **aspirants entrepreneurs**
- Les **personnes physiques** vivant de l'économie informelle dans la zone d'influence du projet;
- Le **personnel** des entreprises recrutées pour les assistances techniques ;
- Les membres de famille des entrepreneurs qui constituent les principaux soutiens.

### IV.2 Autres parties concernées

Les autres **parties prenantes concernées** par le projet sont les individus / groupes / entités qui pourraient ne pas ressentir directement les impacts du Projet mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le Projet et / ou qui pourraient affecter le Projet et le processus de sa mise en œuvre d'une manière ou d'une autre. Dans le cadre de ce projet, ces parties prenantes intéressées sont :

#### *Acteurs Etatiques*

- Les **décideurs au plus haut niveau** qui exercent des responsabilités (Parlement, Gouvernement) étant donné que le projet vise à renforcer les liens dans l'écosystème de l'entrepreneuriat, y compris avec le gouvernement ;
- Les Ministère intervenant dans le **développement des MPME**, i.e. le Ministère du **Travail et de la Réforme de l'Administration** (MTRA), le **Ministère du Commerce et du Tourisme** (MCT), le Ministère de l'**Intérieur** (MI), Ministère de la **Communication**, chargé des **Postes** et des **Télécommunications** (MPCT), Ministère de la **Jeunesse et de la Culture** (MJC) ;
- Les Ministères intervenant dans la **protection de l'environnement et dans la protection sociale**, i.e. le Ministère l'Environnement et du Développement Durable (MEDD) qui aura pour rôle de s'assurer du respect de la réglementation nationale en matière de protection environnementale et sociale et pour vérifier la qualité



de la mise en œuvre des mesures d'atténuation et les interactions entre le projet et la population environnante et le Ministère des Affaires Sociales (MASS) en charge de la promotion des activités socioéconomique en faveur des personnes âgées, des personnes handicapées et autres personnes vulnérables;

- L'Agence Nationale pour la promotion des Investissements de Djibouti (**ANPI**) qui est en charge de la promotion de l'investissement à Djibouti et représente l'interlocuteur principal des investisseurs et entrepreneurs nationaux et étrangers, qu'elle conseille et assiste dans les démarches administratives. Elle dispose d'un guichet unique qui assure l'arbitrage sur place des représentants des différentes administrations auprès desquelles les entrepreneurs, notamment ceux qui bénéficieront des activités du projet, doivent effectuer leurs principales démarches administratives. Elle sera également sollicitée par le projet pour partager les bonnes pratiques nouvellement établies en matière de création d'entreprises et des leçons tirées de la mise en œuvre du projet de gouvernance pour le développement et le financement du secteur privé (GoPRO, P146250), clôturé en Juin 2021.
- Direction Générale des Impôts (**DGI**) pour son rôle dans l'immatriculation fiscale des MPME, l'enregistrement des actes et la délivrance de la patente d'activité ;
- Office Djibouti de la Propriété Industrielle et Commerciale (**ODPIC**) pour son rôle dans l'immatriculation des entreprises au Registre du Commerce et des Sociétés ;
- Fonds de Garantie Partielle des Crédits de Djibouti (FGPCD) ;
- Le Personnel des **administrations recevant du public** (préfectures, mairies, guichet unique, etc.) ;

#### *Acteurs non-Etatique – Société civile*

- Le **CLE** et l'ensemble de son personnel : Le CLE est l'agence d'exécution du projet. Le projet sera mis en œuvre par une Unité de gestion de projet au sein du CLE, qui sera responsable et supervisera tous les aspects de la mise en œuvre du projet
- Le **comité de pilotage de Projet** qui sera constitué des représentants des principales parties prenantes gouvernementales, du Ministère de l'Economie et des Finances, chargé de l'Industrie (MEFI), du Ministère Délégué chargé de l'Economie Numérique et de l'Innovation (MENI), du Ministère de la Femme et de la Famille (MFF), de l'Université de Djibouti (UD), du Port de Djibouti S.A. (PDSA) et de la Chambre de Commerce de Djibouti (CCD) et enfin de l'Association des Banquiers et du Club des Jeunes Entrepreneurs. Le comité de pilotage fera office de conseil d'administration. Il assurera, entre autres, l'orientation stratégique et du plan de travail annuel de l'UGP.
- Le **public** en général ;
- Les **personnages à forte influence** (les grands entrepreneurs, les imams et prêcheurs religieux, les médias, les artistes, etc.) ;
- Fournisseur de réseaux mobiles (**Djibouti Télécom**) ;
- Les **fournisseurs** de biens, matériels et équipement ;
- Ordre des experts comptables et l'Associations des comptables agréés ;
- Les **leaders communautaires** ;
- Les **dirigeants et salariés** des cabinets de conseils et d'études, et des entreprises des petits travaux de mise aux normes du nouveau bâtiment (réfection, aménagement, embellissement, etc.) ;
- Les **organisations de la société civile et les associations caritatives** œuvrant dans les activités/projets de bien-être social ;



- Les **Médias** locaux (presse écrite, radio, télévision) ainsi que les **réseaux sociaux** ;
- Les **bureaux d'études** nationaux et internationaux pour les services de consulting et de renforcement des capacités des MPME ;
- Agence de paiement via le téléphone mobile (**DMoney, WAAFI**)
- Association des Banquiers et du Club des Entrepreneurs

#### *Partenaires techniques et financiers*

- **Institutions de microfinance** - Caisse populaire d'épargne et de crédit de Djibouti (CPEC) ;
- **Banques commerciales** (Banques conventionnelles et Islamiques) ;
- **Banque Centrale** de Djibouti ;
- **Agences des Nations-Unies** (PNUD, FAO, UNICEF, etc.) ;
- **L'Union Européenne**
- La **Banque Mondiale**.

### **IV.3 Les individus ou groupes vulnérables**

Les **groupes vulnérables potentiels** sont les individus qui pourraient être touchés d'une manière disproportionnée ou qui sont davantage défavorisés par le projet que tout autre groupe en raison de leur vulnérabilité, et qui pourraient avoir besoin de mesures particulières pour être représentés sur un pied d'égalité dans le processus de consultation et de décision associé au projet. Dans le cadre du projet, ces personnes vulnérables sont :

- Les **jeunes**, aspirants entrepreneurs ou entrepreneurs, aux ressources économiques limitées, qui auront plus de mal à profiter de la fourniture de services B2S et G2B qui sont des produits onéreux;
- Les personnes **analphabètes** ou **peu instruites**, lesquelles peuvent avoir du mal à comprendre les informations données par le projet;
- Les **entreprises informelles**, qui en raison de leur statut, ne bénéficieront ni des services de soutien aux MPME prévues par le projet, ni de la location du nouveau bâtiment ;
- Les femmes victimes de **discriminations liées au genre** ;
- Les personnes appartenant à certaines **minorités culturelles, ethniques ou religieuses** ;
- Les **veuves** sans revenus et/ou soutien ;
- Les personnes vivant avec un **handicap/déficience** ;
- Les **migrants et réfugiés**.

### **IV.4 Synthèse des besoins des parties prenantes**

L'analyse des besoins des parties prenantes doit permettre de jeter un regard approfondi sur les intérêts des groupes de parties prenantes, de déterminer comment et jusqu'à quel degré ils seront affectés, et de décider quelle pourra être leur influence sur le projet. A travers la clarification des motivations des différents acteurs et de la manière

avec laquelle ils peuvent influencer sur les résultats du projet, il sera possible de construire la stratégie hiérarchisée (priorités d'actions) pour le dialogue avec les parties prenantes.

Les critères adoptés pour l'évaluation sont les suivants :

- **L'intérêt** : désigne le degré auquel une partie prenante accorde de l'importance à la réussite d'un projet (dans un but professionnel, personnel ou autre).
- **L'Influence sur le projet** : désigne quant à lui le degré auquel une partie prenante peut influencer positivement ou négativement l'accomplissement des objectifs du projet.

L'engagement et la mobilisation des parties prenantes est directement proportionnel à l'impact et à l'influence. A mesure que l'impact du projet sur un groupe de parties prenantes augmente ou que l'influence d'un acteur particulier augmente, la mobilisation avec ce groupe de parties prenantes doit s'intensifier, s'approfondir en termes de fréquence et de consistance de la méthode d'engagement et de mobilisation utilisée. Par conséquent, la méthodologie adoptée se base sur une « matrice intérêt / influence » présentées dans la figure ci-dessous :

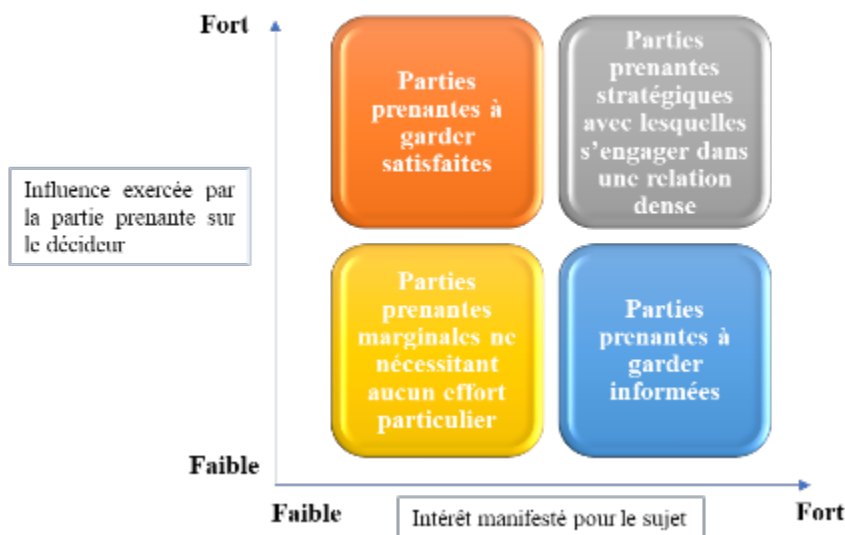


Figure 1 : Matrice Intérêt / Pouvoir (Mendelow, 1991).

Cette matrice délivre une vision synthétique des stratégies globales pour gérer les parties prenantes. Ces stratégies en fonction des couples influence / intérêt sont décrites dans le tableau 1 ci-dessous :

Tableau 3 : Stratégies globales pour gérer les parties prenantes

| Pouvoir de la partie prenante | Intérêt de la partie prenante | Stratégie à adopter | Descriptif des stratégies globales pour gérer les parties prenantes |
|-------------------------------|-------------------------------|---------------------|---|
|                               |                               |                     |   |

|        |        |             |   |
|--------|--------|-------------|---|
| Fort   | Fort   | Collaborer  | Les individus ou organismes de cette catégorie sont considérés comme étant des « parties prenantes naturelles » de par leurs forts niveaux d'intérêt et de pouvoir. La collaboration avec ces individus ou organismes est donc essentielle pour assurer leur soutien tout au long du projet.  |
| Fort   | Faible | Satisfaire  | Les individus ou organismes de cette catégorie n'ont pas d'intérêt particulier pour le projet, mais leur fort niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et s'opposer à celui-ci. Identifier et satisfaire leurs besoins spécifiques est une manière de développer leurs niveaux d'intérêt tout en évitant les conflits futurs.                     |
| Faible | Fort   | Communiquer | Les individus ou organismes de cette catégorie accordent une grande importance à la réussite du projet et souhaitent par conséquent être tenus informés de son avancement. En même temps, surveiller ces parties prenantes peut se révéler bénéfique dans le cas où l'une de ces entités obtiendrait plus de pouvoir.                                   |
| Faible | Faible | Surveiller  | Les individus ou organismes de cette catégorie sont liés de loin au projet : ils n'accordent que peu d'importance à sa réussite et n'ont pas spécialement d'influence sur l'atteinte des objectifs. La stratégie à mettre en place consiste alors à surveiller ces parties prenantes au cas où leurs niveaux de pouvoir et/ou d'intérêt augmenteraient. |

A ce stade du projet, **aucune partie prenante n'a été jugée antagoniste ou opposée au projet**. Un certain nombre d'acteurs est en revanche jugé relativement passif ou peu intéressé du fait de leur faible capacité à collaborer activement, bien que directement concernés par le projet.

**Les parties prenantes présentant un intérêt fort vis-à-vis du Projet seront suivies de près et leurs attentes seront prises en compte.** Ceci passera par des actions de participation, de consultation et de communication par la mise en œuvre des engagements du Projet.

Pour les **parties prenantes présentant un intérêt et une influence faible** vis-à-vis du Projet, **des actions de communication seront le plus souvent suffisantes pour satisfaire leurs besoins**. Le Tableau ci-dessous présente une synthèse de l'analyse des parties prenantes selon la méthodologie adoptée.

**Tableau 4 : Synthèse de l'analyse des parties prenantes**

| Catégorie                                  | Partie prenante  | Rôle, y compris dans le cadre du projet   | Préoccupations hypothétiques <sup>4</sup>   | Influence | Intérêt | Stratégie à adopter |
|--|--|---|---|-----------|---------|---------------------|
| CLE  | Unité de Gestion du Projet   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestion et suivi du projet</li> <li>▪ Coordination inter institutions dans l'exécution des activités</li> <li>▪ Secrétariat du comité de pilotage</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect des obligations contractuelles des firmes pour assistance technique, conseils et fourniture d'équipements</li> <li>▪ Gestion et supervision du projet, y compris de la durabilité à travers la gestion des risques et impacts E&amp;S</li> </ul>   | Fort      | Fort    |                     |
|  | Personnel de l'UGP, et des autres départements du CLE.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supervision des activités du projet</li> </ul>   |   | Faible    | Fort    | <b>Communiquer</b>  |
| Comité de pilotage du projet               | Représentants : MEFI, MENI, MCT, MFF, CCD, CLE, Université de Djibouti, PDSA, Association des Banquiers et du Club des Entrepreneurs       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pilotage du projet</li> <li>▪ Supervision de la mise en œuvre globale du projet</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect de la planification, de la mise en œuvre des activités du projet et des plans d'action (environnementaux, sociaux, à court et moyen terme)</li> <li>▪ Atteinte des objectifs fixés (plan de travail annuel de l'UGP, élaboration des budgets annuels et des comptes prévisionnels, rapport annuel des états financiers, rapports d'audit et de performance, etc.)</li> </ul> | Fort      | Fort    | <b>Collaborer</b>   |
| Institutions et autorités gouvernementales | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MEFI, MENI, MFF, MTRA, MCT, MI, MPCT, MJC, MEDD</li> <li>▪ Banque Centrale de Djibouti</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organes de contrôle de la conformité à la réglementation nationale en matière de travail, d'hygiène, d'environnement, de</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conditions de travail</li> <li>▪ Hygiène et sécurité au travail</li> <li>▪ Code de conduite et de déontologie</li> <li>▪ Discriminations liées au genre</li> </ul>   | Fort      | Fort    | <b>Collaborer</b>   |

<sup>4</sup> Tirées des leçons apprises de la mise en œuvre du projet de gouvernance pour le développement et le financement du secteur privé (GoPRO, P146250) mis en œuvre par l'ANPI et du projet Entrepreneuriat (P165558) mis en œuvre par le CLE.

| Catégorie    | Partie prenante  | Rôle, y compris dans le cadre du projet   | Préoccupations hypothétiques <sup>4</sup>   | Influence | Intérêt | Stratégie à adopter |
|--------------|--|---|---|-----------|---------|---------------------|
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agence Nationale pour la promotion des Investissements de Djibouti.</li> <li>▪ Direction Générale des Impôts (DGI) ;</li> <li>▪ Office Djibouti de la Propriété Industrielle et Commerciale (ODPIC) ;</li> <li>▪ Le Service de Contrôle des Normes et de la Qualité du MCT</li> <li>▪ Le Personnel des administrations recevant du public (préfectures, mairies, guichet unique</li> <li>▪ Institutions de microfinance - Caisse populaire d'épargne et de crédit de Djibouti (CPEC) ;</li> <li>▪ Banques commerciales (Banques conventionnelles et Islamiques) ;</li> <li>▪ Les partenaires techniques et financiers (PNUD, FAO, UNICEF, etc.) ;</li> <li>▪ L'Union Européenne</li> <li>▪ La Banque Mondiale.</li> </ul> | social, de respect du genre, de sécurité et de la promotion des investissements, etc.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect des engagements dans le cadre des conventions et des clauses E&amp;S.</li> </ul> |           |         |                     |
| Fournisseurs | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fournisseurs de biens, matériels et équipement ;</li> <li>▪ Fournisseur de réseaux mobiles (Djibouti Télécom)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fournitures d'équipements et de matériels de bureaux</li> <li>▪ Connexion au réseau et au système bancaire et au réseau local</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect des obligations contractuelles</li> </ul>  | Fort      | Fort    | <b>Collaborer</b>   |

| Catégorie   | Partie prenante  | Rôle, y compris dans le cadre du projet  | Préoccupations hypothétiques <sup>4</sup>   | Influence | Intérêt | Stratégie à adopter |
|---|--|--|---|-----------|---------|---------------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agence de paiement via le téléphone mobile (DMoney, WAAFI)</li> </ul> |  |   |           |         |                     |
| Cabinet de services/conseils  | Directions   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboration de plans et de programmes</li> <li>▪ Renforcement des capacités</li> <li>▪ Etude/enquêtes</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect des obligations contractuelles avec le CLE</li> </ul>  | Fort      | Fort    | <b>Collaborer</b>   |
|   | Personnel des cabinets d'études, de conseils et d'enquêtes   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sous-traitance de certaines activités d'études, d'enquêtes et d'assistance technique.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantie des conditions de travail.</li> </ul>   | Faible    | Fort    | <b>Communiquer</b>  |
| MPME bénéficiaires  | Propriétaires  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bénéficiaires des services BDS et des autres activités du projet, clients du CLE</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect des obligations contractuelles avec le CLE.</li> </ul>   | Faible    | Fort    | <b>Communiquer</b>  |
|   | Personnel des MPME et Représentants du personnel   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Défense des intérêts des travailleurs</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantie des conditions de travail</li> <li>▪ Implication des représentants du personnel avant la prise de décisions impactant leurs conditions</li> </ul> | Fort      | Fort    | <b>Collaborer</b>   |
| Organisations de la société civile et Associations à base communautaire | Organisations, ONG, et Associations locales, nationales et internationales                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Défense des intérêts des populations</li> <li>▪ Intervention dans le processus de gestion des litiges</li> <li>▪ Peuvent intervenir dans les activités de sensibilisation en direction des travailleurs et des populations locales sur des</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préservation du cadre de vie</li> <li>▪ Concertation transparente en cas de pandémies ou d'incidence sociale</li> </ul>                                    | Faible    | Fort    | <b>Communiquer</b>  |

| Catégorie                            | Partie prenante   | Rôle, y compris dans le cadre du projet  | Préoccupations hypothétiques <sup>4</sup>  | Influence | Intérêt | Stratégie à adopter |
|--------------------------------------|---|--|--|-----------|---------|---------------------|
|                                      |   | thématiques tels que la création de valeur ajoutée   |  |           |         |                     |
| Médias                               | Organes de presse : Radios, télévisions et journaux   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diffusion de l'information sur le Projet dans le périmètre du Projet et au-delà (à l'échelle nationale)</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disponibilité d'une information sur les objectifs et les étapes du Projet</li> <li>▪ Concertation transparente en cas de pollution</li> </ul>   | Fort      | Faible  | <b>Satisfaire</b>   |
| Partenaires techniques et financiers | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Banque Mondiale</li> <li>▪ Institutions de microfinance - Caisse populaire d'épargne et de crédit de Djibouti (CPEC) ;</li> <li>▪ Banques commerciales (Banques conventionnelles et Islamiques)</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appui financier</li> <li>▪ Supervision des activités du Projet</li> <li>▪ Garant de la participation des parties prenantes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect de la réglementation nationale, des normes environnementales et sociales et des directives environnementales, sanitaires et sécuritaires (EHS)</li> <li>▪ Disponibilité d'une information régulière sur la performance environnementale et sociale</li> </ul> | Fort      | Fort    | <b>Collaborer</b>   |
| Groupes vulnérables potentiels       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les jeunes pauvres sans soutien familial ;</li> <li>▪ Les entreprises informelles ;</li> <li>▪ Les femmes victimes de discriminations liées au genre ;</li> <li>▪ Les personnes appartenant à certaines minorités culturelles, ethniques ou religieuse ;</li> <li>▪ Les veuves sans revenus et/ou soutien ;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Employés ou bénéficiaires des activités BDS.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantie des conditions de travail</li> </ul>   | Faible    | Fort    | <b>Communiquer</b>  |
|                                      | Personnes Analphabètes  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bénéficiaires du renforcement capacités et des services BDS</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Difficulté d'adaptation et d'intégration au niveau du projet</li> <li>▪ Renforcement des capacités</li> </ul>   | Faible    | Fort    | <b>Communiquer</b>  |

| Catégorie | Partie prenante       | Rôle, y compris dans le cadre du projet   | Préoccupations hypothétiques <sup>4</sup>  | Influence | Intérêt | Stratégie à adopter |
|-----------|-----------------------|---|--|-----------|---------|---------------------|
|           | Personnes Handicapées | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Employés ou bénéficiaires du renforcement des capacités et des services BDS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accessibilité (accès au nouveau bâtiment, rampes d'escalier circulation, adaptation du poste de travail dans les bureaux loués, etc.)</li> <li>▪ Intégration dans le monde de travail</li> <li>▪</li> </ul> | Faible    | Fort    | <b>Communiquer</b>  |
|           | Réfugiés et migrants  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Employés ou bénéficiaires des activités BDS.</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect du droit du travail (déclaration, sécurité sociale, congés payés, etc.)</li> <li>▪ Intégration dans le monde de travail</li> </ul>  | Faible    | Fort    | <b>Communiquer</b>  |



## V. METHODES D'ENGAGEMENT DU PROJET

### V.1 Phases de planification du PMPP

Le PMPP sera révisé périodiquement et mis à jour si nécessaire au cours de la mise en œuvre du projet afin de garantir que les informations présentées restent cohérentes. Au fur et à mesure que le projet sera mis en œuvre, les activités effectuées et celles programmées seront portées à l'attention des parties prenantes. Ces dernières seront tenues au courant de l'évolution du projet par les différents outils et méthodes de diffusion de l'information (décrits plus bas dans la section V.4.2) ainsi que sur la mise en œuvre du PMPP et du mécanisme de gestion des plaintes.

L'UGP du CLE s'engage à divulguer des informations pertinentes sur le projet à l'intention de toutes les parties prenantes sur le site web du CLE. Ces divulgations seront plus fréquentes durant les périodes particulièrement actives, lorsque les effets sur le public seront plus intenses ou lors du passage d'une phase à la suivante (par exemple, rapports trimestriels durant tout le cycle du projet). Des rapports seront également produits, au moins deux fois durant la mise en œuvre du projet, et envoyés à certaines parties prenantes, notamment celles à fortes influences et celles à fort intérêt. Ces rapports feront mention des outils et méthodes de diffusion de l'information utilisés.

### V.2 Stratégie de mobilisation

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

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

1. **Réunion de travail** : en utilisant un programme ciblé, on veillera à ce que les principaux éléments stratégiques et de risque puissent être discutés avec les décideurs et les personnes influentes dans le but d'atténuer les risques de manière proactive ;
2. **Réunions de « Focus groupes » de discussion** : l'objectif d'un focus groupe est de rassembler les parties prenantes ayant les mêmes intérêts ou les mêmes caractéristiques communes dans une réunion pour discuter de sujets spécifiques d'une manière ciblée. Par exemple, les méthodes de groupes de discussion peuvent être utilisées pour étudier des questions qui sont pertinentes pour des groupes ou des sous-groupes spécifiques d'une communauté comme les jeunes propriétaires de MPME, les femmes dans l'économie informelle, les hommes et femmes porteurs de projet, etc.
3. **Forum / Atelier** : un forum est établi avec des objectifs spécifiques fixés et comprendra un groupe spécifique de parties prenantes qui devraient veiller à ce que les actions soient prises et surveillées.
4. **Consultations communautaires** : ces consultations sont axées sur l'identification et la discussion des préoccupations des parties prenantes et la divulgation des renseignements sur le projet. Ces consultations devraient, dans la mesure du possible, faire usage des interprètes et de l'utilisation de la langue locale afin d'atteindre un large éventail de groupes et d'individus au sein des communautés. La participation des hommes et des femmes est très encouragée. Les réunions qu'avec des femmes de la communauté seront, dans la mesure du possible, faites à part des consultations tenues avec tout le monde.

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

## V.3 Stratégie de diffusion des informations

### V.3.1 Approche proposée pour la diffusion des informations

L'UGP en charge du Projet au sein du CLE rendra publiques à travers les mass-médias notamment la *radio et télévision de Djibouti, le journal « la Nation », les réseaux sociaux, le site web du CLE*, etc. (Plus de détails dans la section V.3.2) les informations sur le projet de manière transparente pour permettre aux parties prenantes de comprendre les risques et les effets potentiels de celui-ci, ainsi que les possibilités qu'il pourrait offrir. En effet, un engagement concret des parties prenantes dépend d'informations exactes, accessibles, complètes et disponibles en temps voulu. **Il importe de diffuser le plus tôt possible au cours du cycle de vie du projet les informations qui le concerne d'une manière, sous une forme et dans une langue appropriée à chaque groupe de parties prenantes.**

Les personnes familières au contexte local peuvent fournir des informations sur ce milieu et son utilisation qui seront utiles aux études et à la mise en œuvre du Projet. Les informations recueillies des personnes du contexte local aideront à ce que le Projet réponde à leurs besoins. Ceci comprendra une analyse des risques de violence basée sur le genre (VBG), exploitation et abus sexuel et harcèlement sexuel (EAS/HS) liée aux activités du projet.

L'UGP du CLE donnera aux différentes parties prenantes y compris les personnes et groupes vulnérables un accès aux informations suivantes le plus tôt possible, et ce avant l'évaluation du projet par la Banque, et selon un calendrier qui permet de véritables consultations avec les parties prenantes sur la conception du projet :

- **L'objet, la nature et l'envergure** du projet ;
- La **durée des activités** du projet ;
- Les **risques et effets potentiels du projet** sur les communautés locales, et les mesures proposées pour les atténuer, en mettant en exergue les risques et effets susceptibles d'affecter de manière disproportionnée les groupes vulnérables et défavorisés, et en décrivant les mesures différenciées prises pour les éviter et les minimiser ;
- Le processus envisagé pour la **participation des parties prenantes**, y compris les dates et lieux des réunions de consultation publiques envisagées, ainsi que le processus qui sera adopté pour les notifications et les comptes rendus de ces réunions
- Le processus envisagé pour **mobiliser les parties prenantes**, en soulignant les modalités éventuelles de participation de celles-ci ;
- Les **dates et lieux des réunions de consultation publiques envisagées**, ainsi que le processus qui sera adopté pour les notifications et les comptes rendus de ces réunions ; et
- Le processus et les voies de **dépôt et de règlement des plaintes**.

### V.3.2 Outils et méthodes de diffusion de l'information

L'information sera diffusée dans les langues locales pertinentes et d'une manière adaptée à la culture locale et accessible, en tenant compte des besoins spécifiques des groupes que le projet peut affecter différemment ou de manière

disproportionnée ou des groupes de la population qui ont des besoins particuliers d'information, entre autres les parties prenantes à faibles pouvoir d'achat (difficulté de se déplacer pour assister aux réunions ou aux focus group) ou autres vulnérabilités (handicap, analphabètes, jeunes sans soutien familial).

Pour ce faire, le projet combinera, avec l'usage de diverses langues (Afar, Somali, Arabe), différentes méthodes de diffusion de l'information, notamment :

- Des consultations en petits groupes, comme des réunions de groupes de discussion, en respectant les directives d'éloignement physique entre toutes les personnes présentes ;
- Utilisation des locaux du CLE et tout autre établissement présentant la possibilité d'affichages visuels (Marie, Université de Djibouti, écoles, conseil régional, centre de développement communautaire, etc.) pour la et dissémination des activités prévues par la composante 1 - Fourniture de services BDS et G2B aux entreprises, notamment la fourniture de services privés de développement et de services interentreprises par l'intermédiaire d'un guichet unique aux MPME.
- Les brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques
- Les moyens de communication s'appuyant sur les médias sociaux et les canaux en ligne par exemple Facebook, WhatsApp, site web du CLE ;
- Les téléphones cellulaires en utilisant des messages en groupes sous forme de SMS ;
- Des canaux de communication traditionnels tels que la télévision avec l'usage de diverses langues (Afar, Somali, Arabe) et la radio ;
- Les annonces publiques pour les parties prenantes qui n'ont pas accès aux canaux en ligne ;
- Affiches dans les locaux du CLE et le nouveau local du projet.

**Chacun des canaux d'engagement proposés présentera clairement des spécificités afin de fournir un retour d'information et des suggestions.**

Le projet mettra à contribution les relais communautaires de niveau national - Centres de Développement Communautaires (CDC), ONG/OSC - pour la diffusion de l'information afin de ratisser large et toucher le maximum de populations locales. L'information et la sensibilisation permettront d'assurer la participation et l'épanouissement notamment des groupes vulnérables dans le cadre du projet par le biais d'une communication inclusive sur les avantages du projet en matière de propositions d'espaces de bureaux, de services de développement des affaires et de services interentreprises aux MPME nouvelles et existantes.

Le plan de diffusion des informations liées au projet est synthétisé dans le tableau ci-dessous.

**Tableau 5 : Plan de diffusion des informations.**

| Activités  | Publics   | Moyen/Action  | Responsabilités   | Fréquence/échéance  |
|--|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informer et sensibiliser toutes les parties prenantes mentionnées plus haut à propos des détails du projet, la chronologie de la mise en œuvre et des risques E&amp;S du projet.</li> <li>▪ Assurer une réelle visibilité du projet</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tous Publics (interne/externe)</li> <li>▪ Parties touchées par le projet (cf. section IV.1)</li> <li>▪ Autres parties concernées (cf. section IV.2) notamment les acteurs Etatiques, non-Etatique, la Société civile et les bailleurs de fonds</li> <li>▪ Individus ou groupes vulnérables</li> <li>▪</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Brochures, dépliants, affiches, information et sensibilisation, documents et rapports de synthèse non techniques en français et en langues locales</li> <li>▪ Consultations en petits groupes</li> <li>▪ Campagnes d'information et de sensibilisation (pour les bénéficiaires vulnérables notamment)</li> <li>▪ Canaux de communication traditionnels tels que la télévision avec l'usage de diverses langues (Afar, Somali, Arabe) par exemple et la radio</li> <li>▪ Réseaux sociaux, sites web du CLE, du MENI et du MEFI</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CLE</li> <li>▪ Comité de Pilotage</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organisation d'un atelier de lancement du projet</li> <li>▪ Diffusion des informations clés dans les locaux du CLE dès le lancement du projet.</li> <li>▪ Pendant tout le cycle du projet, à une échéance d'au moins 1 fois/trimestre, des réunions publiques devront être organisées avec les bénéficiaires pour faire le suivi des risques E&amp;S du projet.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diffuser les documents de sauvegardes environnementaux et sociaux (PMPP)</li> </ul>   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Site Web du CLE</li> </ul>   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avant le lancement du Projet</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Communiquer la liste de critères d'éligibilité adéquats pour bénéficier des services de la composante 1</li> <li>▪ Publier le code de conduite dans le local du projet</li> <li>▪ Communiquer sur la mise en œuvre du projet</li> <li>▪ Faire le Suivi-évaluation des activités du projet</li> <li>▪ Notifier les contributions, doléances (et mécanismes de gestions de plaintes) et préoccupations sur le projet</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Parties touchées par le projet Individus ou groupes vulnérables.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Site web</li> <li>▪ Réseaux sociaux</li> <li>▪ Réunions de groupes de discussion en respectant les directives d'éloignement physique, ou réunions virtuelles (contexte de Covid19)</li> <li>▪ Documents et rapports de synthèse techniques en français</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CLE</li> <li>▪ Comité de Pilotage</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 fois/trimestre pendant tout le cycle du projet</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partager et Valoriser les acquis</li> <li>▪ Valoriser les connaissances et les leçons apprises</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acteurs internes et externes</li> <li>▪ Tous Publics (interne/externe)</li> <li>▪ Parties touchées par le projet (cf. section IV.1)</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plateforme digitale</li> <li>▪ Notes, rapports de synthèse en anglais et en français</li> <li>▪ Reportages, films, documentaires</li> <li>▪ Présentations de success stories</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CLE</li> <li>▪ Comité de Pilotage</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 fois/an pendant tout le cycle du projet.</li> </ul>  |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autres parties concernées (<i>cf. section IV.2</i>) notamment les acteurs Etatiques, non-Etatique, la Société civile et les bailleurs de fonds</li> <li>▪ Individus ou groupes vulnérables</li> </ul> |  |  |  |
|--|--|--|--|--|

## V.4 Stratégie de Consultation des parties prenantes

### V.4.1 Finalité du processus de consultation

Le processus de consultation mis en place dans le cadre de ce projet vise à :

- Établir un dialogue constructif avec les MPME bénéficiaires et les autres parties concernées tout au long du cycle du Projet ;
- Engager les parties prenantes dans le processus de divulgation de l'information et de consultation d'une manière adéquate et efficace au long du cycle du Projet, en conformité avec les principes de non-discrimination et de transparence ;
- Favoriser et maintenir l'adhésion des parties prenantes intéressées et engagées ;
- Obtenir la participation et la collaboration de toutes parties prenantes, y compris celles qui seraient antagonistes et passives (aucune partie prenante n'est considérée comme antagoniste à l'heure actuelle) ;
- Assurer que les parties prenantes concernées, disposent d'un accès équitable à l'information et de la possibilité de faire connaître leurs opinions et préoccupations, et que ces dernières sont effectivement prises en compte dans les décisions relatives au Projet ;
- Adopter une démarche inclusive et participative dans le processus d'identification et de résolution des problèmes sociaux et environnementaux découlant de la mise en œuvre du Projet.

### V.4.2 Outils et méthodes de consultations

Diverses techniques d'engagement sont habituellement utilisées pour établir des relations avec les parties prenantes, rassembler des informations auprès des parties prenantes, consulter les parties prenantes et diffuser les informations relatives au projet aux parties prenantes.

Lors du choix d'une méthode de consultation appropriée que CLE aura à faire durant la mise en œuvre du projet, il conviendra de prendre en compte des méthodes de consultation adaptées à la culture et l'objectif de la participation à un groupe de parties prenantes. Les outils et méthodes de consultation recommandés sont présentés au Tableau ci-dessous :

**Tableau 6 : Outils et méthodes de consultation des parties prenantes**

| <b>Outils / Méthodes de consultation</b>            | <b>Descriptif</b>   |
|---|---|
| Réunions publiques d'information et de consultation | <p>La réunion publique d'information est l'un des outils les plus utilisés en matière d'information et de consultation du public dans le cadre d'un projet tel que celui considéré ici. Une telle réunion fait l'objet d'une publicité préalable par voie de presse, d'affichage local, de Web, de radio, et aussi en utilisant les relais administratifs.</p> <p>Les consultations publiques entreprises par le présent projet suivent une logique tridimensionnelle. Une <b>première réunion publique</b> a été organisée lors de la phase d'identification et de préparation du projet (voir section III). Une <b>seconde consultation publique</b> sera organisée en phase d'exécution des activités du projet et <b>une dernière</b> durant la phase d'évaluation finale. Il se pourrait toutefois que d'autres réunions publiques soient menées par le CLE le moment opportun, notamment lors de l'établissement des rapports semestriels/annuels de mise en œuvre du projet.</p> |
| Journées Portes Ouvertes                            | Il s'agit d'une méthode très utile pour obtenir les opinions d'un groupe de personnes sur certaines questions spécifiques posée à l'initiative du Projet, et sur lequel le Projet souhaite obtenir les revues des cadres de l'Administration et/ou d'autres parties prenantes   |
| Forums et ateliers de travail                       | La tenue de forums et des ateliers rassemblant diverses parties prenantes est un outil permettant de partager des informations sur le projet, établir un consensus et favoriser l'engagement des différents acteurs concernés. Des ateliers thématiques peuvent être organisés autour d'un sujet spécifique où les parties prenantes concernées aux niveaux local et national sont impliquées.  |
| Entrevues en face à face                            | Cette approche cible en particulier les personnes à forte influence (gouvernement, autorités locales, élus locaux, leaders d'opinion, etc.). Cette méthode est un excellent moyen d'implication de ces acteurs.   |
| Discussions en focus groupes                        | Les discussions en focus groupes consistent à réunir un petit groupe relativement homogène de personnes et à les inviter à discuter autour d'un thème précis. Il peut également s'agir de présenter et discuter les modalités par lesquelles les MPME peuvent accéder aux activités proposées par le Projet, ou de discuter d'un thème précis avec des cadres du CLE, des représentants de la société civile, ou des représentants d'organisations à caractère religieux ou caritatif.  |
| Communiqués de presse                               | Les médias de masse (journaux, radios, télévisions, réseaux sociaux, sites web) offrent des possibilités de diffusion de l'information sur une large échelle, à travers des communiqués de presse, des reportages sur le projet, des campagnes de lancement, des entrevues avec la direction du Projet, des visites de sites organisées, etc.   |

### V.4.3 Processus de consultation

Le déroulement du processus de consultation doit se faire d'une manière adaptée à la partie prenante cible. Ce processus doit être libre de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation. Les restitutions et résultats des actions de consultations (selon les outils et méthodes de consultation recommandés) doivent faire l'objet de production de procès-verbaux signés par les participants et conservés dans la documentation de suivi du projet.

Le Tableau ci-dessous récapitule la démarche de consultations à réaliser, par familles de parties prenantes ciblées et par méthode de consultation associées.

**Tableau 7 : Démarche de consultations des parties prenantes**

| Thème de la consultation  | Méthode utilisée  | Calendrier Indicatif et Fréquence   | Parties prenantes ciblées  | Responsabilités                  |
|---|---|---|--|----------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Description du Projet</li> <li>▪ Préoccupations et craintes relatives au projet</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrevues face à face avec les différents acteurs et organisations concernées ;</li> <li>▪ Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis</li> <li>▪ Rencontres collectives sous forme de focus group</li> <li>▪ Communiqués de presse</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1er trimestre de la première année de mise en œuvre</li> <li>▪ Tout au long de la mise en œuvre du projet à raison de 1 fois/semestre</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Représentants du personnel de toutes les parties prenantes touchées (<i>propriétaires de MPME nouvelles ou existantes, leurs salariés et les contributeurs financiers ; bénéficiaires du projet de soutien à l'entrepreneuriat des femmes et des jeunes (P165558) qui ont besoin d'un soutien supplémentaire ; aspirants entrepreneurs, Association des Banquiers et du Club des Jeunes Entrepreneurs de Djibouti, personnel des entreprises recrutées pour les assistances techniques, fournisseurs de biens, matériels et équipement, comité de pilotage de Projet</i>) y compris les éventuels cabinets de conseil/d'études</li> <li>▪ Gouvernement en particulier MENI et MEFI</li> <li>▪ Groupes vulnérables (voir IV.3)</li> <li>▪ Tout public</li> </ul> | UGP du CLE et comité de pilotage |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enjeux environnementaux et sociaux des activités du Projet</li> <li>▪ Normes environnementales et sociales (NES), qui</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrevues face à face avec les différents acteurs et organisations concernés</li> <li>▪ Rencontres collectives sous forme de focus group</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1er trimestre de la première année de mise en œuvre</li> <li>▪ 1 fois avant le début des activités du projet.</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Parties prenantes touchées</li> <li>▪ Personnel du CLE (impliqué ou non dans projet) et de l'UGP du CLE</li> <li>▪ MEDD</li> <li>▪ Public national</li> </ul>   | UGP du CLE et comité de pilotage |



| Thème de la consultation   | Méthode utilisée  | Calendrier Indicatif et Fréquence  | Parties prenantes ciblées   | Responsabilités                  |
|--|---|--|---|----------------------------------|
| <p>énoncent les obligations du gouvernement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Directive de la Banque sur la gestion des risques et des impacts sur les personnes ou groupes défavorisés ou vulnérables</li> <li>▪ Plan de mobilisation des Parties Prenantes</li> <li>▪ Mécanisme de gestion des plaintes</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réunions publiques d'information et de consultation</li> </ul>   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gouvernement (MEFI, MFEI)</li> <li>▪ Tout public</li> </ul>  |                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures de gestion des situations d'urgence</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrevues face à face avec les différents acteurs et organisations concernés</li> <li>▪ Focus group</li> <li>▪ Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En cas d'urgence, après la mise en vigueur du projet</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Parties prenantes touchées</li> <li>▪ Personnel du CLE (impliqué ou non dans projet) et de l'UGP du CLE</li> <li>▪ MEDD</li> <li>▪ Gouvernement (MEFI, MFEI)</li> <li>▪ Tout public</li> </ul> | UGP du CLE et comité de pilotage |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mesures d'entretien et de gestion des risques environnementaux et sociaux</li> <li>▪ Mesures de lutte contre les abus/harcèlements sexuels</li> <li>▪ Mesures prises en compte pour assurer l'accès non-discriminatoire aux bénéfices du projet, incluant la liste de critères</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrevues face à face</li> <li>▪ Rencontres collectives sous forme de focus group</li> <li>▪ Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mise en vigueur du projet</li> <li>▪ 1 fois avant la mise en vigueur du projet et ensuite 1 fois/an.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Parties prenantes touchées</li> <li>▪ Personnel du CLE (impliqué ou non dans projet) et de l'UGP du CLE</li> <li>▪ MEDD</li> <li>▪ Gouvernement (MEFI, MFEI)</li> <li>▪ Tout public</li> </ul> | UGP du CLE et comité de pilotage |

| Thème de la consultation  | Méthode utilisée | Calendrier Indicatif et Fréquence | Parties prenantes ciblées | Responsabilités |
|---|------------------|-----------------------------------|---------------------------|-----------------|
| d'éligibilité adéquats pour bénéficier des services de la composante 1<br><ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Code de conduite des travailleurs</li> </ul> |                  |                                   |                           |                 |

Pour prévenir tout risque de transmission et de propagation de la COVID-19, il faudra se référer aux directives de la Banque et aux recommandations de l'OMS<sup>5</sup>. Les pratiques de prévention et de protection se veulent aussi en adéquation avec les exigences et les recommandations de l'OMS et de la Banque Mondiale à travers **(i)** la Note technique : « Consultations publiques et engagement des parties prenantes dans les opérations soutenues par la BM lorsqu'il y a des contraintes sur la tenue de réunions publiques »<sup>6</sup> et **(ii)** la Note intermédiaire de l'ESF / safeguards: « Considérations relatives au COVID-19 dans les projets de construction / travaux civils »<sup>7</sup>.

La portée et l'ampleur de ce processus, ainsi que les processus ultérieurs de planification et de documentation du projet doivent être proportionnés à la portée et l'importance des risques et des effets que pourrait présenter le projet pour les parties prenantes notamment les personnes/communautés affectées. Lorsque le projet présente un risque d'impacts négatifs significatifs sur les personnes affectées, ce processus doit être renforcé pour permettre d'obtenir une participation éclairée de ces communautés. En effet, participer de manière systématique avec les personnes/communautés affectées à la détermination et à la gestion des impacts qui les touchent de manière négative contribue à forger un climat de confiance, à accroître la crédibilité et à obtenir l'appui des intervenants locaux.

Cette participation est aussi l'occasion de faire ressortir les aspects positifs du projet. Cela a pour effet de réduire le risque de sentiments négatifs à l'encontre de la réalisation du projet, pouvant occasionner des poursuites judiciaires ou une perturbation des opérations. Les risques majeurs impliquant la mise en place de ce processus de Consultation sont ceux cités dans la section II.6.

L'UGP du CLE s'assurera que le processus de Consultation :

- Commence à un stade précoce du processus d'identification des risques et des impacts environnementaux et sociaux et se poursuit tant que les risques et les impacts se matérialisent ;
- Encourage les retours d'information de la part des parties prenantes pour éclairer la conception du projet et guider leur participation à la détermination et l'atténuation des risques et effets environnementaux et sociaux se poursuit régulièrement ;
- S'appuie sur la communication préalable et la diffusion d'informations pertinentes, transparentes, objectives, significatives et facilement accessibles, dans des délais qui permettent de véritables consultations avec les Communautés affectées, dans une ou plusieurs langues locales, sous une forme adaptée à la culture des parties prenantes et facile à comprendre pour celles-ci ;
- Prend en compte les observations des parties prenantes et y apporte des réponses ;
- Permet une participation réelle, le cas échéant ;
- Privilégie la participation inclusive des Communautés directement affectées plutôt que celle d'autres communautés ;
- Est libre de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation ;
- Prend en compte les opinions aussi bien de la population féminine que de la population masculine, si nécessaire dans le cas de forums ou de réunions distinctes ;
- Prend en compte les préoccupations et priorités divergentes des hommes et des femmes en ce qui concerne les impacts, les mécanismes d'atténuation et les bénéfices, selon le cas ;

---

<sup>5</sup> <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance>

<sup>6</sup> Technical Note: Public Consultations and Stakeholder Engagement in WB-supported operations when there are constraints on conducting public meetings (issued on April 16, 2020)

<sup>7</sup> ESF/safeguards interim note: Covid-19 considerations in construction/civil works projects (issued on April 7, 2020)

- Est documenté à travers des rapports écrits et des procès-verbaux couvrant en particulier les mesures prises pour éviter ou réduire le plus possible les risques et les impacts défavorables sur les Communautés affectées ;
- Permet l'information des personnes concernées de la manière dont leurs préoccupations ont été prises en compte.

#### V.4.4 Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables

Pour garantir que les activités du projet favorisent l'inclusion sociale, toutes les activités du projet devront inclure des critères de sélection des bénéficiaires pour intégrer le genre, y compris les groupes vulnérables tels que les jeunes, les personnes à mobilité réduite et les groupes à faible revenu, les migrants et les réfugiés dans les phases de conception, d'approbation, de mise en œuvre et de suivi du projet. Cela garantira une approche inclusive «ne laissant personne de côté »

##### V.4.4.1 *Stratégie pour les groupes défavorisés (jeunes pauvres sans soutien familial, personnes analphabètes, personnes vivant avec un handicap, entreprises informelles, etc.)*

L'UGP du CLE s'engage à prendre des mesures spéciales pour s'assurer que les membres des groupes défavorisés et marginalisés ont des chances égales de bénéficier des impacts positifs du projet.

Il s'agira notamment de veiller à ce que les points de réunion et de consultation soient accessibles aux personnes ayant un handicap physique et que les responsables de la mise en œuvre du projet, notamment le coordonnateur de l'UGP et le CLE assurent leurs responsabilités en matière de prestation de services sans discrimination.

L'UGP a organisé une consultation publique et continuera d'en organiser avec les parties prenantes touchées sur le principe d'inclusion, à savoir la participation de tous les segments des communautés, y compris les personnes à mobilité réduite et les autres personnes vulnérables. Dans les cas où le statut vulnérable peut entraîner la réticence ou l'incapacité physique des personnes à participer à des réunions communautaires à grande échelle pendant la mise en œuvre du projet, le projet organisera des discussions séparées en petits groupes dans un lieu facilement accessible, ce qui permettra au projet de contacter les groupes qui le souhaitent dans des circonstances normales. Pour faciliter les contacts, certaines des options permettant d'atteindre les groupes vulnérables sont suggérées ci-dessous :

- Impliquer les leaders de la communauté, les Organisation de la société civile, les associations à base communautaire et les ONG nationales et internationales ;
- Organiser des entretiens individuels et des focus groupes avec les personnes vulnérables dans différentes localités ;
- Faciliter l'accès de ces personnes au mécanisme de gestion des plaintes mis en place par le Projet ;
- Se référer aux agents d'engagement qui seront recrutés à temps partiel et maintenus comme besoin tout le long du projet.

Cette démarche sera utilisée tout au long de la mise en œuvre du projet. Les informations seront divulguées aux communautés locales traditionnelles en langue locale (Afar, Arabe et Somali) et d'une manière accessible et culturellement appropriée, en tenant compte de tous les besoins spécifiques des groupes qui peuvent être affectés de manière différenciée ou disproportionnée par le projet ou les groupes de la population ayant des besoins

d'information spécifiques (tels que le handicap, l'alphabétisation, le sexe, la mobilité, les différences de langue ou l'accessibilité).

#### V.4.4.2 *Stratégie spécifique pour la promotion du genre et la jeunesse*

L'UGP s'engage inévitablement à garantir l'égalité entre hommes femmes dans le bénéfice des résultats par le renforcement de la participation et le rôle des femmes dans les processus de prise de décisions concernant l'accès aux services BDS et G2B, la connexion aux marchés nationaux et internationaux, etc., les femmes étant des agents de changement à tous les niveaux.

Le projet s'appuiera donc sur la stratégie présentée ci-dessous pour permettre d'intégrer les préoccupations et les expériences de femmes à la conception, à la mise en œuvre, au suivi-évaluation des activités qui seront soutenus par le projet :

- Le comité de pilotage du projet, partenaire stratégique pour la mise en œuvre efficiente du projet, aura un représentant spécialisé dans l'intégration du genre et/ou des points focaux genre et jeunesse.;
- Le suivi-évaluation des projets incorpore des indicateurs sexospécifiques pour suivre l'état de l'intégration du genre dans les activités ;
- Des ateliers de formation et de sensibilisation, sur le code de conduite en milieu professionnel axés sur le genre sont organisés par l'UGP du CLE pour tous les bénéficiaires ;
- Des partenariats et des espaces stratégiques et inclusifs pour favoriser l'engagement des femmes/jeunes/personnes handicapées devront être rendus accessibles afin aider au dialogue avec les organisations de la société civile pertinentes et les parties prenantes ;
- Se référer aux agents d'engagement qui seront recrutés à temps partiel et maintenus comme besoin tout le long du projet.

#### V.4.5 Examen des commentaires

Pour un meilleur traitement et une bonne prise en compte des commentaires, et compte tenu des impacts du projet considérés comme modérés et limités dans la zone urbanisée de la ville de Djibouti, l'UGP du CLE va engager ou nommer un point focal en sauvegarde environnementale et sociale. Il se chargera de l'examen régulier et de la prise en compte des commentaires provenant des parties prenantes au projet. Les commentaires (écrits et oraux) seront recueillis et examinés. Un registre sera ouvert à cet effet. Les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes seront compilées dans un formulaire de feedback qui sera rempli durant les rencontres de consultations.

Pour les personnes se trouvant dans les zones éloignées (régions de l'intérieur) et intéressées par le projet, outre les correspondances, elles auront la possibilité d'adresser leur feedback aux agents de terrain. Les feedbacks compilés par le personnel dédié (spécialiste du suivi-évaluation qui sera engagé par le projet) seront partagés avec le Coordonnateur du Projet pour une prise en charge, au besoin. Au cas échéant, la décision sera notifiée formellement à l'intéressé par courrier. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel. Cette réponse pourra inclure :

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

## **VI. RESSOURCES ET RESPONSABILITES DE MISE EN ŒUVRE DU PMPP**

### **VI.1 Evaluation des capacités du CLE et analyse des besoins**

Le CLE est l'agence d'exécution du présent projet. Il constituera une unité de gestion de projet qui sera en charge de la pleine opérationnalisation des activités du PMPP. Comme souligné plus haut, dans la section II.4, un point focal en sauvegarde environnementale et sociale sera engagé pour le projet et travaillera sous la supervision du directeur général adjoint de la CLE. Une description détaillée de ses termes de référence sera fournie dans le Manuel de mise en œuvre du projet (MIP).

Le coordonnateur du projet ainsi que toute son équipe seront formés sur le contenu et les exigences du nouveau Cadre Environnemental et Social de la Banque Mondiale.

### **VI.2 Responsabilités dans la mise en œuvre**

L'UGP qui sera mis en place au sein CLE sera seule responsable du volet mobilisation du Projet. Elle pourra être appuyée par des agents d'engagement de parties prenantes recrutés à mi-temps qui vont la relayer dans les différentes zones d'intervention du projet, notamment les agents des MPME existantes ou l'Université de Djibouti.

L'UGP comprendra un point focal en sauvegardes E&S, chargé de la mise en œuvre des mesures d'atténuation environnementales et sociales pour assurer (i) le pilotage et la coordination des activités de mobilisation dans tous les domaines, (ii) le coaching du pool des agents d'engagement de parties prenantes (iii) la gestion du mécanisme de plaintes et du feedback des parties prenantes. À cet effet, il maîtrisera les techniques participatives d'engagement de parties prenantes, de communication, avoir de solides expériences en matière d'information, et être familier avec les réglementations en vigueur au niveau du Pays.

Les représentants des principales parties prenantes gouvernementales (MEFI, MENI, MEDD, MTRA, MCT, MPCT, MJC) joueront également un rôle dans la mise en œuvre du PMPP, d'autant plus que, en tant qu'institutions gouvernementales, elles ont le mandat d'assurer le respect de la législation nationale. Le projet veillera à ce que les entités chargées de la mise en œuvre soient familiarisées avec le PMPP. Cela peut impliquer une compréhension commune avec l'entité d'exécution et le partage des meilleures pratiques pour les approches de performance environnementale et sociale.

Les **Entreprises chargées de la mise à niveau aux normes de sécurité et aux exigences** des utilisateurs du bâtiment privé qui accueillera des bureaux pour les MPME, les **fournisseurs** de bien et d'équipements de bureaux et informatiques, les **bureaux d'études** pour les assistances techniques, et tous ceux qui participent à la mise en œuvre de certaines activités du Projet devront assurer le déploiement des mesures visant à éviter, atténuer les risques et impacts environnementaux, sociaux, de santé et de sécurité associés à leurs activités. En effet, leur capacité interne à une bonne performance environnementale et sociale est la base pour préserver la crédibilité et les relations que l'UGP et le CLE entretiennent avec les institutions partenaires dans les domaines du projet. Le projet devra s'assurer qu'ils comprennent ces rôles et responsabilités.

**Les propriétaires des MPME bénéficiaires, leurs salariés et les contributeurs financiers, les bénéficiaires du projet de soutien à l'entrepreneuriat des femmes et des jeunes (P165558) qui ont besoin d'un soutien supplémentaire, les aspirants entrepreneurs, l'Association des Banquiers et du Club des Jeunes Entrepreneurs de Djibouti et le comité de pilotage de Projet** joueront un rôle dans l'application des

résultats issus des activités portant sur les études commanditées dans le cadre de ce projet. Le projet devra s'assurer qu'ils comprennent ces rôles et responsabilités. Lorsque le renforcement des capacités est nécessaire, l'UGP assurer que des ressources techniques et financières suffisantes sont étendues à ces organisations.

Le Projet veillera à entretenir des relations avec les **institutions partenaires au développement** et les experts chargés de la mise en œuvre des actions de sauvegarde environnementale et sociale. Le point focal en sauvegardes environnementales et sociales du Projet s'assurera que les indicateurs de performance sont suivis et les résultats atteints.

Le tableau ci-dessous résume les rôles et les responsabilités dans la mise en œuvre du présent PMPP.

**Tableau 8 : Rôles et responsabilités dans la mise en œuvre du PMPP**

| <b>Rôles</b>   | <b>Responsables</b>   |
|--|---|
| Planification des réunions et activités d'engagement   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordonnateur(trice) du Projet au sein du l'UGP</li> <li>▪ Point focal de la gestion des risques environnementaux et sociaux du projet</li> </ul>  |
| Sensibilisations des parties prenantes affectées   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordonnateur(trice) du Projet au sein du l'UGP</li> <li>▪ Point focal de la gestion des risques environnementaux et sociaux du projet</li> <li>▪ Comité de pilotage</li> <li>▪ Agents d'engagement de parties prenantes</li> </ul>                |
| Sensibilisations du personnel des MPME bénéficiaires, des entreprises des travaux de mise à niveau du bâtiment, des travaux d'assistance technique | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Point focal de la gestion des risques environnementaux et sociaux du projet.</li> <li>▪ Agents d'engagement de parties prenantes</li> </ul>  |
| Sensibilisation des groupes vulnérables  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordonnateur(trice) du Projet au sein du l'UGP</li> <li>▪ Point focal de la gestion des risques environnementaux et sociaux du projet</li> <li>▪ Agents d'engagement de parties prenantes</li> </ul>  |
| Sensibilisation du grand public, des autorités et des médias   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordonnateur(trice) du Projet au sein du l'UGP</li> <li>▪ Point focal de la gestion des risques environnementaux et sociaux du projet</li> <li>▪ Agents d'engagement de parties prenantes</li> <li>▪ Comité de pilotage</li> <li>▪ CLE</li> </ul> |
| Supervision de la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordonnateur(trice) du Projet au sein du l'UGP</li> <li>▪ Point focal de la gestion des risques environnementaux et sociaux du projet</li> <li>▪ Agents d'engagement de parties prenantes</li> </ul>  |
| Rédaction des comptes-rendus des activités   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Point focal de la gestion des risques environnementaux et sociaux du projet</li> </ul>   |
| Mise à jour du PMPP et suivi   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultant externe</li> </ul>  |
| Divulgence d'information préalable   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ UGP</li> <li>▪ CLE</li> </ul>  |

## VII. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

### VII.1 Description générale

Plusieurs types de conflits sont susceptibles de surgir dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet à Djibouti-Ville. Pour prévenir et parvenir à la gestion efficace des plaintes et doléances en matière de gestion environnementale et sociale du Projet, et conformément aux standards internationaux et à la NES10 de la Banque mondiale, un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) sera être mis en place par l'UGP en charge du projet au sein du CLE pour permettre à toutes les parties prenantes, et en particulier celles qui sont affectées par le Projet, de poser des questions et d'obtenir des réponses, de fournir leur appréciation des propositions du Projet, de canaliser leurs préoccupations, et ainsi d'accéder à des informations ou de rechercher un recours ou une résolution.

Ce mécanisme devra être efficace, accessible, prévisible, équitable, transparent, compatible avec les droits humains, basé sur l'engagement et le dialogue, et permettre à toutes les parties concernées, y compris le promoteur du Projet, de tirer des enseignements. Son domaine concerne l'ensemble de l'opération, à l'exception des relations humaines qui relèvent d'un MGP spécifique

Ce mécanisme repose essentiellement sur les pratiques locales existantes qui ont donné la preuve de leur efficacité, traitera principalement les plaintes et doléances relatives, entre autres :

- Aux Pollutions et nuisances ;
- Aux plaintes sensibles relatives au Harcèlement sexuel et tout type de Violences basées sur le Genre ;
- A la gestion des risques environnementaux et sociaux du Projet ;

Ainsi, l'information des populations sur le MGP et doléances se fera à travers la mise en place d'un registre de doléances auprès du CLE.

### VII.2 Caractéristiques du mécanisme de gestion de plaintes

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

- **Rapide** : le traitement d'une plainte doit être fait dans un délai raisonnable. Le temps de réponse à une plainte doit être aussi court que possible (une à deux semaines).
- **Accessible** : le mécanisme doit être accessible facilement à toutes les personnes affectées par le projet (proche de la zone du projet, disponible chaque jour ouvrable de la semaine, etc.).
- **Culturellement adapté** : le mécanisme doit tenir compte des particularismes locaux (langue parlée, niveau d'alphabétisation, etc.).
- **Gratuit** : l'accès au mécanisme ne doit pas induire de dépenses exagérées (par exemple pour le transport vers le lieu de soumission de la plainte).
- **Anonyme** : l'identité des plaignants doit être préservée dans toutes les circonstances.
- **Permettant un recours juridique** : une personne qui a soumis une plainte auprès de l'entreprise doit pouvoir malgré tout recourir aux tribunaux, si nécessaire.
- **Possibilité** d'enregistrer une plainte de façon anonyme.

Ce MGP comprend des voies spéciales de recours pour les plaintes et les griefs de violence sexiste, y compris les griefs sur le harcèlement sexuel et l'exploitation et les abus sexuels. Les informations sur l'existence du mécanisme de réclamation contre la violence basée sur le genre seront communiquées à toutes les parties prenantes par le biais de différentes méthodes (à travers les consultations publiques, affiches et dépliants, radios locales et médias sociaux).



Un numéro de téléphone avec la coordonné de **21333800** (*ligne fixe du CLE*) ou **77176367** (*Numéro personnel du Directeur Général Adjoint du CLE, responsable des sauvegardes E&S jusqu'à l'embauche ou la nomination d'un point focal*) est mis en disponibilité H24/7jr pour répondre aux différentes plaintes et en même temps sur le moyen de communication en ligne de What's App dudit numéro (pour être accessibles aux personnes analphabètes et utilisateurs de téléphones portables simples et non intelligents), disséminé au sein des MPME bénéficiaires, et géré par l'Unité de Gestion du Projet. Le dépôt des fiches de plainte pourra également se faire à travers une adresse courriel dédié ([cle\\_direction@cledjibouti.com](mailto:cle_direction@cledjibouti.com)) ainsi que sur la page web du CLE.

Les plaintes associées au harcèlement sexuel ou violence basée sur le genre pourront être referées 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.

### VII.3 Procédure du mécanisme de gestion des plaintes

La procédure de gestion des plaintes dans le cadre de l'exécution du projet se fera à travers neuf (9) étapes partant de l'enregistrement de la plainte à son règlement final et l'archivage du dossier de résolution tel que présenté ci-dessous. A la phase de mise en œuvre du projet, le MGP sera formellement élaboré sur la base des étapes décrites ci-dessous.

#### i. L'accès à l'information

Le MGP fera l'objet d'une large diffusion auprès de toutes les parties prenantes du projet. Les informations seront diffusées au niveau des locaux du CLE et du bâtiment qui sera loué pour héberger les activités du projet, au niveau des MPME existantes ou nouvelles et dans les centres de Développement Communautaires ainsi que sur la page web du CLE. Ceci permettra aux éventuels plaignants de bien connaître le MGP en vue de l'utiliser en cas de besoin.

Sur le recueil des doléances, un cahier établi à cet effet sera mis à la disposition du public en permanence dans les endroits cités plus haut. Il sera également mis à la disposition du public en permanence un registre de plainte via le site Internet du CLE.

Toute personne ou groupe de personnes souhaitant déclarer une situation de manquement est tenue de remplir un formulaire de plainte (voir exemple en **Annexe 2**). Un appui approprié sera fourni par le point focal de sauvegardes E&S et spécialiste du suivi-évaluation à ceux et celles qui le désirent. Il est possible de déposer une plainte anonyme si besoin. Ces fiches seront disponibles au niveau endroits cités plus haut et sur le site Internet du Projet. Le dépôt des fiches de plainte pourra également se faire à travers une adresse courriel dédié ([cle\\_direction@cledjibouti.com](mailto:cle_direction@cledjibouti.com)). Les personnes désirant se faire aider pour remplir la fiche des plaintes pourront prendre contact avec le point focal en sauvegardes E&S du projet ou le Directeur général Adjoint du CLE via le numéro de téléphone avec la coordonné de **77176367** mentionné plus haut ou via la ligne fixe **21333800**.

Une information du public sur la permanence des recueils sur ce cahier sera entreprise par l'UGP du CLE, avec l'appui au besoin du Club des Jeunes Entrepreneurs et d'autres ONG et/ou associations locales. Cette diffusion s'étendra aux sites d'activités du projet et aux bénéficiaires finaux/ Les séances de diffusion veilleront à expliquer la procédure de mise en œuvre du mécanisme.

#### ii. Réception des Fiches de plaintes

L'enregistrement se fera de façon immédiate, le jour de réception de la plainte. L'enregistrement des plaintes se fera dans un registre (**Annexe 3**) constitué à cet effet dans les régions et aussi au CLE.

Pour les plaintes liées aux harcèlement, abus sexuels, l'anonymat et la confidentialité seront préservées. Il ne sera pas demandé à la victime de donner son témoignage. Les personnes en charge du recueil de ces plaintes seront formées et transmettront les informations à la plaignante pour la référer vers l'UNFD.

Le projet convoquera ou entrera en contact avec le plaignant dans un délai maximal de 5 jours après l'enregistrement de la plainte pour récupérer son récépissé. Le point focal en sauvegardes E&S de l'UGP devra informer le plaignant sur l'éligibilité de la plainte et sur les étapes à suivre. Il pourra lui demander le cas échéant des éclaircissements ou des informations complémentaires pour une meilleure compréhension de la plainte.

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

**iii. Investigation sur la vérification du bien-fondé de la plainte**

Si nécessaire, à cette étape, seront collectées les informations et données de preuves concourant à établir la justesse et l'objectivité de la plainte et à retenir les solutions en réponse aux interrogations ou réclamations du plaignant. Le traitement des plaintes sensibles sera effectué via le recours à un système de référence à une organisation spécialisée à l'aide aux victimes de violences sexuelles (UNFD par exemple) qui sera mise en place pour traiter les plaintes liées à l'abus sexuel et au harcèlement sexuel.

**iv. Mécanisme de résolution**

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

- Le premier niveau de résolution est assuré par le responsable de l'UGP du CLE. Si cette voie de résolution n'est pas acceptée par le plaignant, on passe au second niveau
- Le second niveau de résolution est assuré par le comité de pilotage, le CLE et le Ministère Délégué chargé de l'Economie Numérique et de l'Innovation (21352802).
- En cas d'impasse des deux premiers niveaux, le plaignant pourra recourir à la justice.

Dans tous les cas, suite à l'analyse de la plainte et/ou sur la base des résultats des investigations, une réponse sera adressée au plaignant dans un délai maximum de deux (2) semaines de travail avec les mesures correctrices et leur délai de mise en œuvre.

**v. Retour d'information et révision des réponses en cas de non-résolution en première instance**

Une réponse sera transmise, à chacun des plaignants par l'UGP du CLE dans un délai de 15 à 30 jours, en fonction de la complexité du traitement de leurs plaintes.

Si l'UGP n'a toujours pas de réponses à proposer au plaignant, elle contactera le plaignant au bout de ces deux semaines, l'informant du statut de l'analyse et des mesures de corrections. Elle utilisera les mêmes moyens de communications que le plaignant a utilisé pour déposer sa plainte.

Les mesures retenues par l'UGP peuvent ne pas obtenir l'adhésion du plaignant. Dans ce cas, il lui est donné la possibilité de solliciter une révision de la résolution du comité de pilotage du projet.

**vi. Mise en œuvre des mesures correctrices**

La mise en œuvre des mesures préconisées par la résolution des plaintes devra être rapide et communiquée préalablement au plaignant. La procédure de mise en œuvre de (des) l'action/actions correctrice(s) se fera par accusé de réception au plaignant, par la communication des solutions retenues et si nécessaire du consentement du plaignant (ceci dépend du type de plaintes). L'organe de gestion des plaintes mettra en place tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre des résolutions consenties et jouera sa partition en vue du respect du planning retenu.

**vii. Clôture ou extinction de la plainte**

La procédure sera clôturée par les instances de l'organe de gestion des plaintes si la résolution de la plainte est satisfaisante pour le plaignant. Le processus d'élaboration et la mise en place d'un MGP opérationnel dans le contexte du projet fournira des délais de résolution qui tiennent compte des avis et préoccupations de toutes les parties prenantes. S'il arrive qu'une solution ne soit pas trouvée malgré l'intervention des deux instances de traitement des plaintes et que le plaignant entame des recours juridiques externes, la plainte sera aussi close.

**viii. Rapportage et données statistiques**

Toutes les plaintes reçues dans le cadre du MGP du projet seront enregistrées par l'UGP du CLE dans un registre de traitement immédiatement pour donner suite à la réception de la plainte, seront transmises à la Banque Mondiale et seront mises à jour jusqu'à la clôture de la plainte. Cette opération permettra de documenter tout le processus de gestion des plaintes et de tirer les leçons nécessaires à travers une base de données simple et adaptée conçue à cet effet (l'**Annexe 4** contient un exemple pour le reportage des plaintes). Chaque trimestre, un rapport de suivi mensuel et un rapport de synthèse semestriel qui comprendra les statistiques et les commentaires nécessaires, ainsi que des propositions pour l'amélioration. Ce rapport servira de base à la revue du processus de mobilisation des parties prenantes, qui seront informées sur l'état des plaintes.

**ix. Archivage**

Le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. Toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution seront consignées dans le dossier de la plainte. Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvées et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

## **VIII. SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS DU PMPP**

### **VIII.1 Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi**

Le suivi et l'évaluation permettent également d'enclencher des mesures correctives appropriées lorsqu'on rencontre des difficultés et de s'assurer que l'objectif principal du projet soit atteint, et que les parties prenantes participent de manière à la fois inclusive et participative à tous les processus. Dans cette optique, les actions de suivi/évaluation tournent autour du suivi, de la surveillance et de l'évaluation. Elles seront assumées par le Coordonnateur(trice) et le point focal en sauvegarde environnementale et sociale de l'UGP, en collaboration avec le comité de pilotage du projet, qui est à mettre en place avant le démarrage des activités du projet.

## VIII.2 Rapports aux groupes de parties prenantes

Le (La) Coordonnateur(trice) et le point focal en sauvegardes environnementales et sociales du projet auront comme tâche principale la coordination permanente de la gestion et de suivi de la mise en œuvre du programme de mobilisation élaboré. Ils doivent à cet effet se concerter avec toutes les parties prenantes pour assurer la bonne mise en œuvre de ce volet afin d'atteindre tous les résultats escomptés du projet. En plus de l'élaboration des PV de réunions et des ateliers, ces experts assureront le partage et la diffusion de ces PV, des rapports de synthèse de traitement des plaintes aux différentes parties prenantes. Par ailleurs, ils seront tenus également d'assurer la diffusion et la communication des résultats et impacts du projet selon un plan de communication élaboré au démarrage du projet.

Enfin, ils évoqueront dans le rapport d'activité, et ce, tous **les trois (3) mois**, les actions de mobilisation mises en place spécifiquement, les problèmes rencontrés et les solutions apportées pour les résoudre.

## VIII.3 Indicateurs de suivi du PMPP

Les indicateurs sont des paramètres dont l'utilisation fournit des informations quantitatives ou qualitatives sur les impacts et les bénéfices des activités du projet. Les indicateurs dits de performance permettent de vérifier si chacun des objectifs du plan seront atteints. L'information obtenue des indicateurs nourrit donc l'approche de gestion adaptative et permet d'ajuster le tir, le cas échéant, afin de maximiser l'engagement des parties prenantes. En vue d'évaluer l'efficacité des activités du plan de Mobilisation des parties prenantes, des indicateurs de suivi a été développés.

**Tableau 9 : Indicateurs de suivi du PMPP**

| Activités   | Indicateur   | Fréquence  | 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"> <li>▪ Nombre de parties prenantes mobilisés par catégorie</li> <li>▪ Nombre de réunions de différentes sortes (consultations publiques, ateliers, rencontres avec les dirigeants locaux) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et nombre de participants</li> </ul> | Au moins 2 fois durant la mise en œuvre du projet (une réunion au début des activités et une autre avant la clôture du projet) | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ UGP</li> <li>▪ CLE</li> </ul> |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>▪ Nombre d'informations/posts publiés sur les réseaux sociaux</li> <li>▪ Nombre de réunions organisées</li> <li>▪ Nombre de communiqués et articles rédigés et oubliés.</li> </ul>   | Semestriel   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ UGP</li> <li>▪ CLE</li> </ul> |

|  |  |             |  |
|--|--|-------------|--|
| aider à participer de manière significative. |  |             |  |
| Mécanisme de Gestion des Plaintes            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de doléances reçues</li> <li>▪ Nombre de plaintes reçues et traitées</li> <li>▪ Nombre de griefs reçus et traités</li> </ul> | Trimestriel | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ UGP</li> <li>▪ CLE</li> </ul> |

## IX. BUDGET DE LA MISE EN OEUVRE DU PMPP

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

| Rubrique   | Activités  | Responsable | Délais                                   | Coût (en Dollars USD) |
|--|--|-------------|--|-----------------------|
| Divulgence du PMPP                                 | Ateliers nationaux de partage du PMPP avec les représentants des parties prenantes   | UGP du CLE  | Dès le démarrage des activités du projet | 5,000                 |
| Sensibilisation                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sensibilisation des bénéficiaires du projet Entrepreneuriat</li> <li>▪ Sensibilisation des propriétaires de MPME bénéficiaires nouvelles ou existantes à fort potentiel de croissance,</li> <li>▪ Sensibilisation du grand public (vulnérable et non-vulnérable) et des aspirants entrepreneurs.</li> </ul> | UGP du CLE  | Dès le démarrage des activités du projet | 5,000                 |
| Renforcement des capacités                         | Formation et appui aux autorités gouvernementales, aux associations communautaires, aux centres de santé communautaires, etc.  | UGP du CLE  | Dès le démarrage des activités du projet | 5,000                 |
| Développement du plan et supports de communication | Conception des supports de communication   | UGP du CLE  | Dès l'approbation du PMPP                | 5,000                 |
|  | Tenue de séance de communication (radios, télévision et presses écrites)   | UGP du CLE  | Pendant toute la durée du projet         | 3,000                 |

|                  |   |            |                           |  |
|------------------|---|------------|---------------------------|--|
|                  | Tenue de séances de communication avec les autorités gouvernementales du Pays   | UGP du CLE | 1 fois par Semestre       | 5,000  |
| Accessibilité    | Mise place d'une plateforme (site web interactif, pages Facebook, Twitter)  | UGP du CLE | Dès l'approbation du PMPP | Compris dans le budget de la gestion du projet |
|                  | Création d'un numéro vert, Adresses email et postal   | UGP du CLE | Dès l'approbation du PMPP | Compris dans le budget de la gestion du projet |
| Suivi-Evaluation | Publication des rapports de suivi du PMPP   | UGP du CLE | 1 fois par Semestre       | Compris dans le budget de la gestion du projet |
|                  | Mise à jour du PMPP   | UGP du CLE | 1 fois durant le projet   | 3,000  |
| Staff            | Recrutement ou nomination d'un point focal en sauvegardes environnementales et sociales qui sera chargé de la mobilisation des PP (alimenter le système d'enregistrement et de suivi des griefs, système d'information) | UGP du CLE | Dès l'approbation du PMPP | Compris dans le budget de la gestion du projet |
|                  |   |            | Total                     | <b>31,000 US\$</b>                             |

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Mendelow, A. (1991). Stakeholder Mapping. Proceedings of the 2nd International Conference on Information Systems, Cambridge, MA.

World Bank Group. (2018). Economic Transformation in Djibouti : Systematic Country Diagnostic. World Bank, Washington, DC. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/31301>

World Bank Group. (2020). Environment and Social Framework (ESF) : ESF Guidance Note 1 Assessment and Management of Environmental and Social Risks and Impacts [Text/HTML]. World Bank. <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/142691530216729197/ESF-Guidance-Note-1-Assessment-and-Management-of-Environmental-and-Social-Risks-and-Impacts-English>



## ANNEXES

### Annexe 1 : Fiches de Présence et Photos de la consultation publique

Lieu, Date et Heure : Le Mercredi 11 Mai 2022 au CLE 9h00.

Participants : (voir photo liste de présence, et photo participants évènement)



**CONSULTATION PUBLIC**

**Projet de Développement des services  
des affaires pour les MPME**  
Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)







### Présentation

Présentation et explication du but de la session de travail du jour par Mohamed Amine (BM).  
Cette consultation publique fait partie de la procédure de la BM, c'est une étape importantes où les parties prenantes et les bénéficiaires sont mobilisées pour donner leur inputs sur le projet en création.








## Questions / Responses

**Dr Abdourachid - représentant d'IRICA (Institut des Recherches Indépendants de la Corne d'Afrique)**

➤ Département Etude et recherche serait très important pour faire des études sur le potentiel d'investissement des marchés voisins (Ethiopie) et aussi des études sur les statistiques des marchés nationaux.

**Mr. Abdallah représentant du FGPCD (Fonds des Garanties Partielles des Crédits de Djibouti)**

➤ A demandé une estimation sur le prix du loyer : le prix sera connu lors de l'étude de faisabilité qui va donner le business plan de ce projet

Le bâtiment va-t-il comprendre des ateliers pour les mini-industries : dans le cadre d'un autre projet qui va mettre en place des mini ateliers dans un autre terrain.

*C'est donc l'étude de faisabilité qui va donner toutes les réponses : dimensionnement, nombre de bureaux, services, définition de la partie recherche et développement.*





## Questions / Responses

**Mr. Amina DG(I) de l'ANPI (Agence Nationale pour la Promotion des Investissements)**

Il a été abordé également l'importance du levier numérique pour l'essor de l'E-commerce.

- > Le projet est donc une continuité du projet entrepreneuriat mis en œuvre par le CLE.
- > Inclure le partenariat public privé : il y a une direction au niveau du ministère des finances, il faudra travailler conjointement avec eux.
- > Intervention représentant ANPI :
- > Faire attention à ne pas dupliquer le guichet unique en termes de services, travailler plus étroitement avec le guichet unique pour fournir des services complémentaires et donc penser à un partenariat stratégique avec l'ANPI.

**Doyen de l'U.D**

- > Discuter avec les autres organismes pour savoir ce qui n'as pas marché au niveau des autres projets de ce genre (LIC CIMME : construction d'ateliers).
- > Inclure également un encadrement des jeunes qui sont déjà dans le secteur informel afin de les pousser à se formaliser.

**Mrs. Choukri- représentante de l'ANPH (Agence Nationale pour les Personnes Handicapés)**

- > Inclusion lors de la construction des facilités aux personnes à mobilité réduite.

**Mr. Mohamed Abdo – Président du CJED (Club des Jeunes Entrepreneurs de Djibouti).**

- > Aspect commercial et Vente : très important. Prioriser l'aspect commercial et marketing au lieu de l'aspect administratif et bureautique.
- > Peut-être penser à limiter la disponibilité des bureaux pour les 3 premières années des entrepreneurs afin d'être bénéficiaires du soutien au

4





## Questions / Responses

**Mr. Dirieh ADDS (Agence Djiboutienne pour le Développement Sociale)**

- Capitaliser sur les difficultés et les conclusions des projets qui sont en phase de clôture (FORJE) et ensuite répondre à ces problématiques avec un autre projet.
- L'accès à l'énergie doit améliorer la compétitivité grâce à la maîtrise des coûts ce qui est pour l'instant un frein à Djibouti.
- Il y a d'autres coûts qui alourdissent les charges de la société telles que les frais d'OVD, les différents impôts, les patentes d'activité...

**Mr. Ilyas CEO Ilyco & Mr Samatar (Président de l'Asso. Des comptable agréés)**

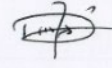



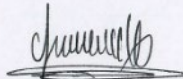
- Ce seraient plus des magasins et des ateliers qui seraient intéressants pour une industrie comme la sienne.



L'équipe du CLE a alors expliqué le projet qui concernait la construction d'ateliers industriels dans un autre site. Intervention du président de l'ordre des comptables agréés




- Le projet est encore au stade de la création, il consiste donc en un financement centré sur l'aspect administratif et locatif,
- Lui aussi a rappelé l'importance de l'aspect commercial (lieux commercial, point de ventes)

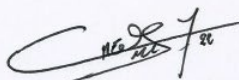

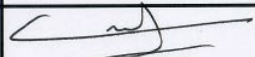





### Liste des participants(es) au forum de consultations publiques


| Institutions   | Représentants(es)   | Signature  |
|--|---|--|
| Agence Djiboutienne de Développement Social (ADDS)           | M. Abdoulatif Mohamed Abdillahi<br>Dinich Farah Soule<br>Fathia Ali KAOURAH | <br> |
| Agence Nationale des Personnes Handicapées (ANPH)            | Mrs CHOUKRI HAETHI<br>DISR / ANPH   |   |
| Agence Nationale du Tourisme de Djibouti (ANTD)              | Idil Mohamed Rahamoud   |   |
| Agence Nationale pour la Promotion des Investissement (ANPI) | Amina Houssein Guireh   |    |

| Institutions   | Représentants(es)                                      | Signature   |
|--|--|---|
| Association des Banquiers  |  |   |
| Organisation Nationale<br>Association des Comptables Agréés<br>Professionnels<br>(ONCAP) | M. Samatar Abdelelahi<br>Ainan                         |  |
| Association des TPME   | Absent   |   |
| Autorité des Ports et des Zone Franches de Djibouti (DPFZA)                              | M. Abdoulrazak Aïden Omar<br>Abdoulrazak Houssein Omar |  |

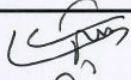

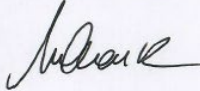
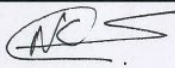
| Institutions                                   | Représentants(es)   | Signature  |
|--|---|--|
| Banque Mondiale                                | M. Mohamed Amin et M. Mohamed Houssein<br>RABIA Houssein Aden | <br> |
| Cac International Bank (Cac Pay)               |   |  |
| Caisse Populaire d'Épargne et de Crédit (CPEC) | M. Omar Ibrahim Omar  |  |
| Chambre de Commerce de Djibouti                | HANSA SALEH BANOITA   |    |


| Institutions  | Représentants(es)                   | Signature  |
|---|-------------------------------------|--|
| Club des Jeunes Entrepreneurs de Djibouti                   | M. Mohamed Abdo                     |   |
| Direction Générale des Impôts                               | MAHAD MOHAMED<br>HABSAW             |   |
| D-Money   |                                     |  |
| Fonds de Garantie Partielle des Crédits de Djibouti (FGPCD) | Hana Mohamed<br>ABDAMAL ABDOLKADALI | <br> |

| Institutions   | Représentants(es)                               | Signature   |
|--|---|---|
| ILYCO SARL   | Ilyas Douksieh                                  |  |
| IRICA  | Abdoulhakim Nour<br>Drouil<br>Responsable Drica |  |
| Ministère de l'Économie et des Finances chargé de l'Industrie (MEFI) |   |   |
| Ministère de la Femme et de la Famille                               |   |   |

| Institutions   | Représentants(es)         | Signature   |
|--|---------------------------|---|
| Ministère délégué chargé de l'Économie Numérique et de l'Innovation (MENI) |                           |   |
| Office Djiboutien de la Propriété Industrielle et Commerciale (ODPIC)      | Abdourahman Hassan Moussa |  |
| Ordre des Experts Comptables de Djibouti (OECD)                            | Mahael (Indisponible)     |   |
| Propriétaire AMOYTA  |                           |   |



| Institutions  | Représentants(es)  | Signature  |
|---|--|--|
| Regus Djibouti  |  |  |
| Salaam African Bank (Waafi GM)  | - ABDULKADIR Mohamed SAMA - GM<br>- AHMED ABDI AHMED B. Dev.   | <br> |
| Secrétariat d'État Chargée des Investissement et Développement du secteur privé | Mahado Nour Amour  |   |
| Service Incubation et Accélération  | Sima Rachid Abd<br>Kadira (She smiles)<br>Saredo (Egus Compta) |   |

| Institutions                | Représentants(es)                                  | Signature   |
|-----------------------------|--|---|
| Union Européenne à Djibouti | M. Bernard François                                |   |
| Université de Djibouti      | Mr Moushige Amour<br>rahmond<br>Docteur de la FDEG |  |





### Annexe 3 : Registre des plaintes

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

Plainte n° :

Région de : .....

Localité ou Sous-préfecture de : .....

Nom :.....

Adresse :.....

Fonction/Responsabilité :

Tél :.....

Date de l'incident :

Parties concernées :

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 :                |  |
| 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) : |  |