

Version Préliminaire du Plan de Consultation

Ce document fournit les informations clés à inclure dans le Plan de Consultation pour la «Composante 5: Réponse de la sécurité alimentaire des ménages face au COVID-19» qui sera préparé par le Ministère des Affaires Sociales de Djibouti après l'approbation du projet.

I. Contexte

En cette période de crise sanitaire de COVID 19, le gouvernement de Djibouti a pris des mesures de confinement pour lutter contre la propagation du virus. Ces mesures ont un impact négatif sur les conditions de vie des ménages en situation de pauvreté et les ménages vivant avec des emplois journaliers, temporaires, et indépendants des petites activités génératrices de revenu formelles et informelles.

Le Gouvernement de Djibouti avec l'appui de la Banque mondiale propose de restructurer le projet *Projet Intégré de Transfert Monétaire et de Capital Humain* (PITCH P162220) afin de réallouer ces ressources pour soutenir les ménages les plus pauvres et les plus affectés par les mesures de confinement nécessaires au contrôle de la propagation du virus.

Dans cette perspective, la composante suivante sera ajoutée: «Composante 5: Réponse de la sécurité alimentaire des ménages au COVID-19». Cette nouvelle composante aura pour objectif de fournir des coupons alimentaires à 28 000 ménages urbains à Djibouti-ville et ses environs pour une durée de trois mois. Le Ministère des Affaires Sociales (MAS) a l'habitude de réaliser des opérations de distribution des vouchers (coupons alimentaires) que les ménages échangent avec un panier alimentaire des vivres (kits alimentaires) auprès des kiosques. Ainsi des contrats sont élaborés avec une liste des détaillants qui acceptent de participer au programme. Ces programmes ont été mis en œuvre avec l'aide du Programme Alimentaire Mondial (PAM).

Ce document est le Plan de Consultation relatif à cette composante. Bien qu'il s'inspire de la norme relative à la consultation des parties prenantes et information de la Banque mondiale, il se veut cohérent avec la stratégie nationale mise en place par les autorités politiques et sanitaires du pays et aussi les directives de l'OMS et du PAM en la matière.

II. Description du projet

La réallocation des fonds du PITCH dans ce programme de riposte de la crise de COVID 19 permettra de fournir un bon alimentaire d'une valeur de 10 000 DJF (équivalent 56 \$ US) par mois. Le bon est échangeable [contre des aliments de base sélectionnés tels que des céréales, des œufs, des fruits et légumes et des légumineuses] dans un réseau de magasins situés dans les zones urbaines à Djibouti-ville et dans la banlieue peuplée de Balbala. Les ménages éligibles seront ceux qui sont en-deca du seuil de pauvreté en conformité avec les normes internationales ainsi que les ménages dont les moyens de subsistance ont été les plus affectés par la politique officielle de confinement pour contenir la propagation du virus.

III. Objectif et principes du PMPP

L'objectif du PMPP est de définir les axes majeurs pour l'engagement des parties prenantes relatives aux activités du projet, y compris la divulgation relative aux impacts environnementaux et sociaux du projet. Ce PMPP préliminaire décrit les grandes lignes de la mise en œuvre des activités d'engagement, communication et divulgations attendues lors de la mise en œuvre de la composante 5.

- **Engagement tout au long du cycle de la mise en œuvre des activités de la composante 5** : Les activités de communication, divulgation et d'engagement des parties prenantes seront effectuées tout au long de la mise en œuvre de la composante 5.
- **Participation et retour d'information éclairé** : Les principes du PMPP incluent entre autres le retour d'information qui sera effectué dans un format accessible à l'ensemble des parties prenantes.
- **Inclusivité et sensibilité** : compte tenu de la diversité linguistique et du taux d'analphabétisme dans le pays, les informations seront divulguées sous un format adapté et accessible aux différents groupes.
- **Approche de précaution du processus de consultation pour prévenir la contagion** : étant donné la nature hautement infectieuse du SRAS-Cov-2, et aussi longtemps que le risque de contagion est présent, les mesures de distanciation sociale seront appliquées. La consultation sera adaptée au contexte et en alignement aux recommandations pertinentes des autorités sanitaires et politiques.

IV. Identification des Parties Prenantes

Cette section décrit l'identification et l'analyse des parties prenantes. Celles-ci peuvent être réparties en trois catégories :

1. Personnes bénéficiaires : personnes, groupe ou entité dans la zone d'influence du projet qui sont directement impactées par les activités de la composante (réellement ou potentiellement). Ceux-ci comprennent :

- Bénéficiaires des coupons alimentaires
- Détaillants et grossistes participant au programme de coupon alimentaires
- Le Ministère des Affaires Sociales, en particulier les travailleurs sociaux impliqués dans la mise en œuvre des activités de la composante 5

2. Autres parties intéressées : individus, groupe ou entité qui ne subit pas les impacts directs du projet mais qui considère ou perçoit leurs intérêts comme étant affectés par la composante et qui pourraient affecter la mise en œuvre des activités de la composante. Ceux-ci comprennent :

- Individus ou chef de ménage affecté par la crise économique
- Représentants d'autres Ministère associé
- Représentants des media
- Représentants de la société civile
- Chefs de quartiers
- Imams

3. Parties vulnérables : personnes qui peuvent être à risque en raison de leur statut vulnérable. Cela requiert des efforts additionnels dans le processus de consultation et prise de décision.

- Bénéficiaires à haut risque de complication résultant du Covid-19 (personnes avec des conditions médicales préexistantes, personnes âgées, femmes enceintes)

V. Programme d'Engagement des Parties Prenantes

A. Résumé des activités de consultations menées pendant la préparation de la Composante 5

En raison de la situation d'urgence et de la nécessité de résoudre les problèmes liés à COVID19, aucune consultation spécifique n'a été menée jusqu'à présent, hormis l'engagement avec le Ministère des Affaires Sociales. Néanmoins, le plan de consultation sera mis en œuvre en association avec les activités du projet.

B. Méthodologie pour la mise en oeuvre du PMPP

Les messages et information clés transmises lors des consultations et efforts de dissémination seront les suivantes :

- Critères d'éligibilité
- Processus d'obtention du coupon et de collecte d'aliments
- Liste des détaillants participants au programme
- Mesures de précaution à prendre lors de la collecte des aliments (i.e. distanciation, lavage des mains, ne pas se présenter si l'on présente des symptômes du virus)
- Existence et accessibilité au mécanisme de gestion des plaintes
- Importance du respect de la politique de confinement pour combattre le virus

C. Moyens d'engagement

Les moyens de communication suivants seront privilégiés: affiches avec images dans la rue, messages texte, applications téléphoniques, médias sociaux, hotline, appels téléphoniques, mass media, distribution de tracts, porte-parole (ex: imams, chef de quartier, personnalité médiatique, etc.).

V. Mesures de mise en oeuvre et Budget

Le Ministère des Affaires Sociales sera responsable de la mise en oeuvre du PMPP. Le cout de la mise en oeuvre sera financé par le projet.

VI. Mécanisme de gestion des plaintes

Le système de gestion des plaintes (MGP) pour cette composante est déjà fonctionnel. A la date de rédaction du document (14 avril 2020), l'équipe du MAS avait reçu déjà 380 plaintes relatives à la mise en oeuvre du programme de coupons alimentaires. Les plaintes se centralisaient surtout sur des demandes d'orientation des ménages et sur des demandes d'inclusion au programme.

La mise en oeuvre d'un système ou un mécanisme de gestion des plaintes et de réclamations est indispensable car il envoie un signal positif à la communauté et aux bénéficiaires sur l'efficacité du projet. Dans le cadre de cette nouvelle composante, le MASS va renforcer et capitaliser sur le système de gestion de l'information des programmes existants pour enregistrer, numériser, archiver et de suivre des plaintes jusqu'à leur résolution déjà prévue dans le cadre du PITCH.

Le MGP a pour objectifs de :

- Informer les bénéficiaires ou autres parties prenantes de leurs droits à communiquer au MASS leurs préoccupations ou plaintes ;
- Identifier les problèmes que l'équipe de projet et ses partenaires doivent corriger pour accroître l'efficacité du projet et la crédibilité et redevabilité envers les bénéficiaires ;
- Identifier, proposer et mettre en oeuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes soulevées ;
- Améliorer les relations et renforcer la confiance mutuelle entre les communautés et les partenaires chargés de la mise en place du projet.

En cette période de confinement, l'appel téléphonique sera privilégié pour saisir et enregistrer les plaintes. Les travailleurs sociaux sont en permanence pour répondre aux appels et saisir les plaintes dans l'interface.

Etape 1 : Communication et diffusion du MGP. La communication sur le MGP est intégrée à la distribution des coupons, où se trouve les numéros à contacter en cas de plaintes. Par ailleurs, ce mécanisme fait partie des informations disséminées lors de la mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes. Des campagnes de sensibilisation et d'information seront menées pour communiquer les informations pertinentes du MGP. Des campagnes de sensibilisations et d'information sur le programme de sécurité alimentaires sont déjà en cours de réalisation sur les réseaux sociaux, émission de télévision et la radio. A ces communications, les critères d'éligibilité et l'existence du système de gestion des plaintes doivent être communiqués.

Etape 1 : Collecte des plaintes. Cette étape fait référence aux méthodes par lesquelles le projet recevra les plaintes. Compte tenu de la situation de contagion et les politiques officielles de confinement ou tout déplacement doit être justifié par des permis de circulation, la voie téléphonique sera le canal principal de réception des plaintes. Quatre numéros sans frais ont été mis à disposition pour recevoir les plaintes. Des travailleurs sociaux sont de permanence pour répondre aux appels et enregistrer les plaintes dans le système (étape 3). Les plaintes pourront être soumises de manière anonyme.

Etape 2 : Recevabilité des plaintes. Avant l'enregistrement d'une plainte, le récepteur doit vérifier si une plainte est recevable ou non. Les plaintes recevables sont celles qui sont imputables au projet. Avant l'enregistrement d'une plainte, le récepteur doit vérifier si une plainte est recevable ou non. Les plaintes recevables sont celles qui sont imputables au projet. Les plaintes non recevables incluent celles qui ne sont pas directement liées au projet ou qui ne relèvent pas du mandat du MGP (par exemple, les plaintes qui nécessitent une action de justice ou qui peuvent être traitées de manière plus appropriée par d'autres structures, telles que les centres nutritionnels, de santé, les écoles). Si une plainte est considérée non recevable, la partie lésée devrait être informée de la décision et de ses motifs.

Etape 3 : Accusé de réception. Lorsqu'une plainte est présentée, la personne qui reçoit la plainte doit enregistrer la plainte dans le système. Le plaignant recevra également un numéro d'identification de la plainte qui est automatiquement généré.

Etape 4 : Triage par attribution de plainte. Selon le type de plainte, le tri peut être effectué directement lors de l'enregistrement ou après au niveau central.

Etape 5 : Vérification, Investigation et Action. Cette étape implique la collecte d'informations sur les plaintes qui n'ont pas été résolues au niveau communautaire. Le chargé du MGP sera responsable d'attribuer ces plaintes aux personnes ou services concernés pour leur traitement.

Etape 6 : Retour d'information. Un retour d'information aux plaignants et aux communautés est important pour améliorer la visibilité du projet et accroître la redevabilité et la confiance de la communauté dans le MGP. Dans ce but, le projet informera les plaignants et, le cas échéant, le grand public des résultats de traitement des plaintes. Le retour d'information aux plaignants peut se faire par écrit ou verbalement selon le choix convenu entre les parties.

Calendrier et échéances pour répondre au plaignant : Compte tenu de la situation d'urgence et du haut taux de vulnérabilité et d'insécurité alimentaire qui a été accentué par la crise, l'UGP s'attend à un nombre de plaintes très élevé. Dans ce contexte, bien que les réponses aux plaignants doivent être dans la mesure du possible être apportées dans des délais raisonnables, des délais risques de survenir. Dépendamment du contexte et du type de plainte, le travailleur social qui recoit la plainte, donnera les délais attendus pour recevoir la réponse.

Suivi et évaluation du MGP. Le suivi et l'évaluation du MGP devront être intégré dans le système de S&E du projet afin de mettre en évidence les problèmes qui reviennent le plus fréquemment et les zones géographiques dont émanent le plus de plaintes. Cependant, le suivi permanent du MGP concerne tout le staff et doit être incorporé dans la supervision technique du projet, c'est à dire que toute descente

sur terrain de l'équipe de coordination doit inclure des séances sur l'effective mise en œuvre des mécanismes de gestion des plaintes.

Le système de suivi et évaluation du MGP rapportera sur les indicateurs suivants :

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

Le chargé du MGP devra surveiller les données relatives au règlement des plaintes et les tendances de son évolution, et devra informer l'équipe du PITCH de son efficacité. Dans ce but, le chargé du MGP produira des rapports trimestriels qui seront soumis à l'équipe du PITCH. Les rapports présenteront des informations sur les tendances en matière de plaintes et les problèmes des communautés.