

## **Projet intégré de transfert monétaires et de renforcement du capital humain (PITCH) Addenda au cadre de gestion environnementale et sociale (CGES)**

### **Section 1 : Mesures d'atténuation relatives à la gestion des risques environnementaux et sociaux quant à la mise en œuvre de la «Composante 5: Réponse de la sécurité alimentaire des ménages au COVID-19»**

#### **I. Contexte et description du Project**

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 27 000 ménages urbains à Djibouti-ville et ses environs pour une durée de trois mois. Le Ministère des Affaires Sociales et des Solidarités (MASS) 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 par avec l'aide du Programme Alimentaire Mondiale (PAM).

Ce document présente les mesures d'atténuation relatives à la gestion des risques environnementaux et sociaux spécifiques à cette composante.

#### **II. Description du projet**

**Résumé général.** 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 (56 \$ US) par mois par ménage. Le bon est échangeable contre des aliments de base sélectionnés tels que la farine, l'huile, le thon, et le sucre 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-deçà du seuil de pauvreté 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.

**Ciblage des ménages.** Le registre national social constitue un outil de coordination de la politique général de protection sociale djiboutienne et vise à implanter un mécanisme objectif et permanent de mise en œuvre des projets et programmes nationaux de filets de protection sociale dans le pays. Il est estimé que l'effectif des ménages éligibles au coupon alimentaire extraordinaire pour la riposte de COVID 19 est pour

Djibouti ville (commune Boulaos et commune Balbala) de 27 567 ménages. Plus précisément, il y a deux ménages cibles :

- H-1 : Ménage pauvres (déjà inclus dans le registre national)
- H-2 : Ménage ayant comme source de revenu des emplois temporaires, journaliers et autres indépendants précaires, qui sont également dans le registre national. Ces emplois précaires sont particulièrement vulnérables aux politiques de confinement<sup>1</sup>

Les ménages qui ne sont pas déjà enregistrés dans le registre social national ne seront pas éligibles, car la distribution urgente de pièces justificatives laissera du temps pour de nouvelles inscriptions, qui ne sont pas non plus recommandables à l'heure actuelle en raison de la nécessité d'une distance physique pour empêcher la transmission du virus. Les ménages qui bénéficient d'autres programmes et d'aide financière, telle que le du PNSF<sup>2</sup> ne seront pas éligibles.

**Sélection des détaillants.** Le MASS en étroite collaboration avec le Ministère du Commerce a réalisé une évaluation rapide auprès des kiosques, boutiques et grossistes situés dans et autour de la ville de Djibouti (ex. commune de Boulaos et commune de Balbala). Cette évaluation a permis de déterminer rapidement une première liste de kiosques, boutiques et grossistes répondant aux critères de sélection<sup>3</sup> (ex. capacité d'accueil, de stockage et d'hygiène) et souhaitant participer au programme. Des contrats ont déjà été signés avec 33 d'entre eux.<sup>4</sup> L'identification de boutiques et grossistes additionnels se poursuit et il est prévu que le programme intègre de nouveaux participants.

**Production et distribution des coupons alimentaires.** Des coupons seront distribués à chaque ménage éligibles. La valeur monétaire d'un coupon est de 30.000 FDJ, qui est découplable et utilisable en trois mois pour une valeur de 10.000fdj/mois. En termes de technologie, le registre social et le système d'information des programmes du registre national seront utilisés. Les vouchers seront imprimés à partir des programmes et une liste des paiements sera générée. Le système d'information des programmes va également permettre d'imprimer des états des paiements pour chaque kiosques (décompte de paiement pour les kiosques). Enfin, le système d'information va permettre de générer des statistiques sur les indicateurs sur les bénéficiaires, des paiements. A la date de rédaction du document, des coupons avaient déjà été distribué à 400 ménages.

### III. Mise en œuvre

La distribution des coupons sera assurée par les travailleurs sociaux du MASS. Huit équipes ont été mobilisées, incluant la participation d'une centaine de travailleurs sociaux pour la mise en œuvre du programme. Une équipe s'occupe de la production de coupon, une autre de la distribution et une autre des aspects de communication. Les coupons seront imprimés avec trois sections détachables avec des numéros de séries uniques comprenant chacun une allocation d'un mois. Une enquête de satisfaction sera conduite suite à la mise en œuvre du programme. Pour répondre au principe de distanciation sociale, les travailleurs distribueront les coupons aux ménages individuels un par un.

---

<sup>1</sup>**NB :** Dans le registre social, plus 11 338 ménages occupant un emploi indépendant, temporaire, et exercent des activités dans le tâcheron le transport, entreposage, communication ; forgeron, charpentier, menuisier, maçon, vente de khat, petit commerce ambulante, tailleur, cordonnier, tricoteur, coiffeur, moto, bus, convoyeur,

<sup>2</sup>Programme National de Solidarité Famille

<sup>3</sup>Localisation géographique des détaillants et semi-grossiste (Proximité avec les bénéficiaires) ; capacité financière des semi-grossistes et des détaillants ; disponibilité du produit ; capacité d'approvisionnement ; conformité aux réglementations établies et compétitions locales ; hygiène et propreté

<sup>4</sup>A ce stade, les contrats ne disposent pas de clauses de mesures de protection au COVID-19, cependant, des notes de services avec les mesures à mettre en œuvre seront envoyées pour formaliser l'obligation de mettre en œuvre ces mesures.

#### IV. Risques et impacts environnementaux et sociaux

La distribution de coupons alimentaires permettra de combler les pertes économiques des ménages en situation d'insécurité alimentaire modéré et sévère. A cet égard, le panier alimentaire sera sélectionné dans le but de fournir un choix large et nutritif, afin de satisfaire la quantité calorifique nécessaire pour les ménages ciblés.

Néanmoins, cette nouvelle activité implique des risques environnementaux et sociaux modérés, tels que le risque de mécontentement social et de manifestation face à l'absence de transparence ou communication des critères d'éligibilité, le risque d'exclusion de ménages éligibles et particulièrement vulnérables aux impacts économiques des mesures de confinement, les risques d'inégalité de genre, ainsi que les risques de propagation du virus pendant la mise en œuvre des activités.

#### V. Mesures d'atténuation

L'équipe du MAS a déjà mis en œuvre plusieurs mesures d'atténuation environnementales et sociales pour les activités en cours, particulièrement en ce qui concerne la prévention et la protection au virus Covid19. Les mesures mises en œuvre actuellement incluent la mise à disposition de bassine d'eau et de savon dans chaque kiosque et grossiste participants, l'affichage de supports visuels imagiers et écrits sur les mesures de protection et prévention au COVID19, le port de masque et de gants chez les travailleurs sociaux et employés du MAS et la présence de représentants de relais communautaires devant chaque boutique/grossiste pour alerter les bénéficiaires aux mesures de protection et la supervision du déroulement de la collecte des vivres.

Afin de se conformer aux politiques de la Banque, en plus de poursuivre la mise en œuvre des mesures en cours, des mesures d'atténuation additionnelles et complémentaires sont proposées. Le Tableau 1 ci-dessous, résume les mesures en cours ainsi que les mesures additionnelles à mettre en œuvre. Ces mesures sont inspirées des consignes de l'OMS sur la prévention et protection contre le COVID<sup>5</sup> dans le milieu de travail:

**Tableau 1 : Risques et mesures d'atténuation**

Risque	Mesures d'atténuation	Responsable
Mécontentement des populations relatif à l'allocation des coupons alimentaires	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Communiquer et disséminer l'information sur l'existence du programme et les critères d'éligibilité</b> et du mécanisme de gestion des plaintes (fait partie du PMPP)</li><li>• Mécanisme de gestion des plaintes</li></ul>	MASS
Non-inclusion de ménages vulnérables	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Communiquer et disséminer l'information sur l'existence du programme et les critères d'éligibilité</b> et du mécanisme de gestion des plaintes (fait partie du PMPP)</li><li>• Mécanisme de gestion des plaintes</li></ul>	MASS
Risques de santé occupationnelle (travailleurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Clause/notes de service</b> :Les nouveaux</li></ul>	Formation effectuée par le

<sup>5</sup><https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf>,

<p>sociaux, employés des détaillants et grossistes, activités de communication)</p>	<p>contrats avec les détaillants et grossistes incluent des clauses relatives à l'hygiène, la santé occupationnelle des employés et mesures de minimisation d'expositions au virus des clients. Pour les détaillants et grossistes qui possèdent des contrats en cours, une note de service leur sera envoyée pour formaliser l'obligation de mettre en œuvre ces dispositifs de précaution. Celles-ci incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Employés doivent porter des gants et masques</b></li> <li>- Le <b>nombre de clients</b> au même moment doit être <b>limité</b> pour assurer suffisamment de distanciation physique</li> <li>- <b>Mesures d'hygiène et de désinfection suivantes :</b> nettoyage régulier des surfaces, mise à disposition d'endroits où se laver ou désinfecter les mains pour employés et clients</li> <li>- <b>Mise en place de dispositifs de communication</b> sur mesures de prévention et de ralentissement de propagation du virus : affiches sur le lavage des mains, port du masque et de distanciation sociale).</li> <li>- <b>Formations des employés</b> sur les mesures de prévention de la transmission, d'hygiène et renforcement du message de rester chez eux s'ils ont des symptômes</li> <li>- <b>Mise en place d'horaires spéciaux</b> pour personnes vulnérables</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Travailleurs sociaux portent équipement de protection</b> (masques et gants) et pratiquent la distanciation sociale (deux mètres de distance)</li> <li>• <b>Femmes-relais/volontaires disposent de masques et de gants</b></li> <li>• <b>Formations des travailleurs sociaux,</b></li> </ul>	<p>MASS</p> <p>Gants et masques pris en charge par le projet</p> <p>Clause/notes de service : MASS et Ministère du Commerce</p> <p>Mise en œuvre des mesures par détaillants</p>
---	---	--

	détaillants et femmes-relais et volontaires sur consignes de prévention au Covid19	
Risques d'exposition au virus lors de la collectes de produits alimentaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Communication sur les consignes de protection et de sécurité à travers des représentants des relais-communautaires devant les détaillants/grossistes participants au programme :</b> ces relais communautaires ont pour mission de rappeler aux bénéficiaires les mesures de protection (port du masque, distanciation sociale, ne pas se présenter si on présente des symptômes ou l'on est une personne à haut risque de complication (ex. conditions préexistante, femmes enceintes, etc...))</li> <li>• <b>Consignes visuelles de distanciation sociale et autres mesures de protection</b> mises en place chez les détaillants participants au programme (écrits et imagiers)</li> <li>• <b>Mise en place d'un système de distanciation sociale lors de la collecte des coupons et des produits</b> (ex : file d'attente, caisse, récupération des coupons)</li> <li>• <b>Horaires spéciaux pour personnes à risque élevé pour chercher leurs produits, ou consigne sur les coupons</b> de favoriser l'envoi de personne non-vulnérable et à haut risque pour récolter les vivres</li> <li>• Se conformer aux consignes officielles relatives au confinement et distanciation sociale dans les aires d'achats</li> </ul>	Détaillants MASS

## 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 œuvre 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 œuvre 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 œuvre 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 MGPeSt 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 rapportées 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.

## VII. Budget

La mise en œuvre des mesures d'atténuation sera financée par le projet.

Equipements/services	Nombre	Montant
Equipement de protection	Masques et gants	\$10.000
Formation		\$10.000
Mise en œuvre	Point focal Gestion Environnementale et Sociale	Déjà pris en charge sur le projet
Matériel et outils de		\$5.000

communication		
---------------	--	--

### **VIII. Suivi et évaluation**

La mise en œuvre des mesures d'atténuation suivra les modalités du CGES

### **IX. Résumé des consultations**

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, un plan préliminaire de Mobilisation des Parties Prenantes a été préparé et sera mis en œuvre en association avec les activités du projet.



## Section 2 : Mesures de précaution additionnelles face au COVID-19 à intégrer lors de la mise en œuvre des autres composantes du projet

Aussi longtemps que le risque de pandémie reste présent à Djibouti, des mesures additionnelles de prévention des risques de transmission seront intégrées de manière transversale à la mise en œuvre des composantes du projet d'origine.

**Composante 1 : transferts monétaires conditionnels et mesures d'accompagnement** : Cette composante intègre le versement de paiements directs aux bénéficiaires (population vulnérable dans le milieu rural) à partir des critères et des conditions d'éligibilité fixés. Tous les trois mois, des versements de 30 000 DJF (soit environ 169 dollars EU ou 56 dollars/mois) seront remis aux ménages éligibles à travers une tierce partie, qui agira à titre d'agence de paiement pendant une période de 36 mois. Les mesures d'accompagnement sur plusieurs thématiques (développement cognitif, pratiques d'hygiène) font également partie de cette composante.

**Composante 2 : Renforcement des systèmes de prestation des services de protection sociale** : financera l'expansion et la mise en œuvre du système élargi de ciblage et de versement des prestations du programme PNSF (acquisition d'équipement et logiciel)

**Composante 3 : Investissements de niveau communautaire dans les services de base favorisant l'amélioration du capital humain** : financement de petits travaux d'infrastructure sélectionnés et conduits par les communautés (DCC) dans le milieu rural.

**Tableau 2 : Mesures transversales de précaution face au Covid19**

<p><b>Risques d'exposition des travailleurs impliqués dans la mise en œuvre du projet</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Port obligatoire d'équipement personnel de protection (masques et gants)</li> <li>• Mesures d'hygiène et de désinfection (nettoyage régulier des surfaces, mise à disposition d'endroits où se laver ou désinfecter les mains pour employés et clients),</li> <li>• Mise en place de dispositifs de communication sur les mesures de prévention et de ralentissement de propagation du virus : affiches sur le lavage des mains, port du masque et distanciation sociale).</li> <li>• Formations des employés sur les mesures de prévention de la transmission, d'hygiène et renforcement du message de rester chez eux s'ils ont des symptômes</li> <li>• Distanciation physique entre les travailleurs ainsi qu'entre les travailleurs et les bénéficiaires : respecter une</li> </ul>	<p>MASS</p> <p>ADDS</p> <p>Matériel PPE pris en charge par le projet</p>
---	---	--

	<p>distance de 2 mètres lors de toute interaction avec les bénéficiaires et entre les travailleurs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eviter les réunions en groupes, privilégier l'usage des technologies de communication</li> </ul>	
Risques d'exposition au virus des bénéficiaires résultant des activités du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consignes de distanciation sociale expliquées à distance à tous les bénéficiaires (haut-parleurs, SMS, appel téléphonique)</li> <li>• Mise en place d'un système de distanciation sociale lors de la collecte des transferts</li> <li>• Horaires spéciaux pour personnes à risque élevé pour chercher leurs transferts</li> <li>• Mise a disposition de services d'hygiène et de désinfectant pour les mains</li> <li>• Distribution des masques lors de la collecte des transferts</li> </ul>	<p>MASS ADDS</p> <p>Matériel PPE pris en charge par le projet</p>

**Budget :** le budget pour l'intégration des mesures de précaution est estimé à US\$179.900.

### **Section 3 : Canevas pour le rapport semestriel de mise en œuvre de l'Addenda**

Un rapport de mise en œuvre de l'Addenda sera remis à la Banque deux fois par an (31 juillet 2020 et 30 janvier 2021). Le rapport devra contenir les informations suivantes

1. Activités réalisées dans la période en cours de revue
2. Description des modalités de mise en œuvre
3. Présentation des résultats de la mise en œuvre des mesures de sauvegardes (Tableaux précédents)
4. Les actions de formation réalisées (interne aux équipes MAS, aux relais-communautaires et détaillants/grossistes)
5. Activités de communication ou mobilisation réalisées (activités propres au programme MAS et activités complémentaires menées par le gouvernement dans le cadre de la riposte au COVID19 qui appuient le programme)
6. Le retour sur l'utilisation des indicateurs liés à l'hygiène, la sensibilisation
7. Description du système de gestion des plaintes, résumé des plaintes reçues, leurs natures, plaignants (âge, genre, etc...), nombre de plaintes anonymes, réponses apportées
8. Leçons-apprises
9. Des annexes avec les fiches de suivi, photos, PVs de consultations (même si effectuée par technologies de communication et non en personne)