

Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

Ce document est le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) mis à jour au 04 aout 2022.

I. CONTEXTE

La guerre en Ukraine a causé un choc majeur aux marchés alimentaires mondiaux, à un moment où l'insécurité alimentaire augmentait déjà à cause des ruptures des chaînes d'approvisionnement dues à la COVID. Les prix mondiaux des aliments étaient déjà élevés et croissants lorsque la guerre a éclaté – en termes nominaux, l'Indice des prix alimentaires de la Banque mondiale avait atteint un record, et en termes réels, il était proche des sommets atteints en 2008 et 2012. Les prix des céréales ont battu tous les records en mars 2022 – ils sont demeurés à un niveau 48 % plus élevé que début février 2022, avant le début de la guerre en Ukraine, et 79 % au-dessus de leur niveau de l'année précédente. Comparé à janvier 2022, le coût du panier alimentaire à Djibouti avait augmenté de plus de 4 % en février 2022. En outre, en mars 2022, les prix de la farine de blé et de l'huile de cuisson (deux des produits les plus consommés par les foyers djiboutiens) ont connu, en une semaine, une flambée de 27 % et de 33 % respectivement.

Par ailleurs, le pays fait face à plusieurs crises qui sont entre autres, les sécheresses qui frappent les pays de la corne de l'Afrique, la guerre en Ukraine, les conséquences de la tension interne en Éthiopie ainsi que les conséquences de la pandémie de la covid 19 qui se font ressentir encore.

Suite aux inquiétudes soulevées par la hausse mondiale des prix des aliments et du carburant et par les effets de la sécheresse dans la Corne de l'Afrique, le gouvernement a présenté le 24 mars 2022 les grandes lignes d'un plan d'action national pour « *sauver le pays des répercussions économiques négatives de la crise internationale actuelle causée par la guerre entre Russie et Ukraine* ». Ce plan vise à protéger la population de Djibouti de l'envolée des prix, en particulier pour les denrées de base.

C'est dans cette perspective que le gouvernement djiboutien a requis l'assistance de la Banque mondiale pour financer des transferts monétaires et en nature. Cet appui est nécessaire pour atténuer l'impact sur le marché national des prix internationaux élevés et volatils des denrées alimentaires de base au cours de l'année à venir et par conséquent prévenir la propagation de l'insécurité alimentaire sous ses formes les plus graves. ***Le nouveau Projet d'urgence de protection sociale et de réponse aux crises alimentaires (P178992)***, d'un montant de US\$ 30 millions, sera mis en œuvre par le ministère des Affaires Sociales (MASS). Le MASS possède déjà une longue expérience dans la mise en œuvre de transferts monétaires et de distributions de bons alimentaires. Le MASS est actuellement responsable de la mise en œuvre du Projet de Transferts Monétaires Intégrés (P166220) et de son Financement Additionnel (P174566) financé avec l'appui de la Banque mondiale, ainsi que d'autres programmes de transferts financés par d'autres bailleurs ou les ressources propres du gouvernement djiboutien.

Ce document est le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du projet *mis à jour* au 04 aout 2022 pour répondre aux exigences de la Banque mondiale en matière de gestion des risques environnementaux et sociaux et en particulier à sa Norme Environnementale et Sociale sur la mobilisation des parties prenantes et la gestion des plaintes¹. 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 dans le pays en ce qui concerne la riposte à la crise d'accès à l'alimentation de base et de la flambée des prix.

¹<https://www.banquemondiales.org/fr/projects-operations/environmental-and-social-framework>

II. DESCRIPTION DU PROJET

Composante 1 : Distribution des transferts monétaires et en nature

Cette composante se divise en plusieurs sous- composantes :

- La première sous composante financera le versement de paiements directs aux bénéficiaires à partir des critères et des conditions d'éligibilité prédéfinis. Tous les trois mois, des versements de 30 000 DJF (soit environ 169 dollars EU ou 56 dollars/mois) seront remis aux ménages éligibles vivant à travers les caisses populaires d'épargne et de crédit (CPEC). Les bénéficiaires de la présente sous composante sont estimés à environ 5,000 ménages ;
- La seconde sous composante vise à assurer la distribution des transferts en nature sous forme de denrées alimentaires pour près de 10,000 bénéficiaires vivant dans le milieu urbain et rural. Chaque trimestre, les ménages bénéficiaires vont recevoir un panier alimentaire diversifié d'une valeur monétaire de 39000FDJ (218 dollars EU). Les denrées alimentaires seront stockées et acheminées dans le stock stratégique.
- La troisième sous composante vise à distribuer des allocations en espèces en utilisant la technologie aux étudiants issus des ménages pauvres des régions de l'intérieur. Le projet cible la couverture de 2200 étudiants
- La quatrième sous composante assure la mise en œuvre de séances communautaires pour le changement de comportement, qui agiront comme conditionnalités souples au versement des transferts monétaires et en nature. En effet, la participation aux séances figurera parmi les conditionnalités auxquelles devront se soumettre les ménages éligibles aux transferts monétaires et en nature versés en vertu du projet. Cette sous composante cible l'ensemble des ménages bénéficiaires des transferts monétaires et en nature.
- Enfin, dans cette sous composante, il s'agit également de financer l'acquisition, la réhabilitation des plateformes de stockage ainsi que le financement des frais logistiques et de manutentions pour la distribution des denrées alimentaires.

Composante 2 : Renforcement des capacités institutionnelles et de la résilience des ménages et des communautés

La présente composante vise à renforcer les capacités des acteurs engagés dans la mise en œuvre du projet ainsi que le renforcement de la résilience des communautés et des ménages pour faire face aux crises, mais aussi à faciliter l'accès aux financements pour les ménages pauvres et ceux à faibles revenus.

Elle a pour objectif de renforcer et de développer davantage les systèmes de protection sociale adaptative ; intensifier les activités d'inclusion productive en mettant l'accent sur le fait de rendre les activités plus réactives aux crises ; contribuer à l'engagement global de la communauté et à la sensibilisation aux impacts, à la préparation et à l'atténuation des crises.

Ainsi, la composante sera subdivisée en trois sous composantes :

- La première sous composante vise à renforcer les systèmes de protections sociales adaptatives. Les activités menées dans le cadre de cette intervention permettront d'intensifier la mise en œuvre de certaines des activités de formation à l'inclusion productive en mettant davantage l'accent sur la reprise après les crises et le renforcement de la résilience aux chocs futurs. Cette intervention complétera ainsi le travail dans le cadre du projet PITCH en introduisant la mobilisation communautaire et la formation sur la réponse aux crises, la formation en gestion financière et la promotion de l'épargne pour des nouvelles bénéficiaires dans les zones rurales et urbaines. En outre, un renforcement des capacités sera

fourni aux associations de crédit et d'épargne - qui comprennent également des groupes locaux de femmes dans le but d'étendre les services financiers aux femmes vulnérables. La composante 2 contribuera en outre au renforcement des capacités institutionnelles sensibles aux crises, ce qui contribuera à améliorer la capacité de réponse de la protection sociale aux crises au sein du MASS et des institutions affiliées et des agences administratives locales. Enfin, l'investissement dans les innovations numériques pour renforcer l'efficacité de la fourniture de filets de sécurité aux ménages cibles afin de construire des mécanismes pouvant soutenir une numérisation des bénéficiaires des filets de sécurité pour répondre aux crises futures sera soutenu : l'ouverture de comptes bénéficiaires qui est actuellement principalement pratiquée dans les zones urbaines seront promues en milieu rural auprès des bénéficiaires du projet avec les associations villageoises d'épargne et de crédit (ALEC) ou CPEC. Le projet va appuyer le programme d'alphabétisation fonctionnelle pour les femmes pour renforcer les capacités de résilience des femmes.

- La Sous composante 2.2 : Le renforcement des mécanismes et des capacités de résilience des communautés vivant dans le milieu rural en finançant des subventions ponctuelles pour compléter le soutien au niveau des ménages. Ainsi, le projet permettra de constituer ou de renforcer les caisses villageoises d'épargne et de crédit. Dans cette sous composante 200 associations villageoises d'épargne et de crédit seront constituées ou elles verront leurs capacités de résilience renforcées. Ces associations vont bénéficier des appuis financiers. Ces mécanismes permettront de renforcer les capacités des communautés à faire face aux urgences communes et aux défis socio-économiques au niveau local. Les subventions seront accordées sur la base de critères prédéterminés ;
- La Sous composante 2.3 : Cette sous composante vise à améliorer l'accès aux infrastructures des services de base pour renforcer la capacité des communautés dans les régions pauvres et isolées du pays. Au total, 80 sous-projets communautaires seront financés par ce projet d'urgence ;
- La sous composante 2.4 L'autonomisation des ménages pauvres en facilitant l'accès aux microcrédits à faible taux d'intérêts à travers les institutions de micro finance ;

La composante 3 : la gestion et coordination du projet

Cette composante a pour objectif d'appuyer les activités liées à la gestion et à la coordination du projet à travers le MASS. La Composante financera : (i) les salaires des consultants (hors fonctionnaires) ; (ii) l'acquisition d'équipements et les frais d'exploitation associés à la mise en œuvre et à la supervision du projet ; (iii) la conduite d'audits internes réguliers et d'audits externes annuels ; et (iv) la formation, la tenue d'ateliers et autres événements liés à la mise en œuvre et à la supervision du projet. Elle financera également, le ciblage et le dispositif de suivi évaluation.

Le budget du projet est indiqué ci-dessous.

Répartition par composante						
Composante						
		Total	Durée (mois)	Cout unitaire (\$)	Couts total	Cout total par %
1. Composante Distribution des transferts monétaires et en nature						
1,1	Distribution des Transfert Monétaire	5000	12	56	3 360 000	
1,2	Distribution des Vivres	10 000	16	73	11 680 000	
1,3	Assistance alimentaire pour les étudiants issus des régions de l'intérieur	2 200	14	90	2 776 338	
1,4	Acquisitions, rehabilitations et constructions des plateformes de stockages				2 456 500	
1,5	Frais de logistiques et manutentions				1 562 000	
1,6	Mesures d'accompagnement				200 000	
1,7	Financement retro-actif					
Total de la composante 1		17200			22 034 838	73%
2. Composante 2: Renforcement de la resilience des menages et des communautés						
2,1	Appui à la communauté					
2.1.1	Appui à la création des ALEC	200		5000	1 000 000	
2.1.2	Investissements des micro-projet	80		25000	2 000 000	
2,2	Appui à l'autonomisation des menages beneficiaires à travers les institutions de micro-finance (Ligne de crédit pour le CPEC)				2 000 000	
	Appui à l'alphabetisation fonctionnelle pour femmes				500 000	
2,3	Renforcement des capacités				300 000	
Total de la composante 2					5 800 000	19%
3. Composante 3 : Coordination et Gestion du projet						
3,1	Gestion du projet				1 765 162	
3,2	Couts du ciblage et operations de terrain				200 000	
3,3	Suivi evaluation				200 000	
Total de la composante 3					2 165 162	7%
BUDGET					30 000 000	100%

Le processus d'identification et des sélections des bénéficiaires :

Deux approches sont utilisées pour le ciblage selon le milieu de résidence des ménages, c'est-à-dire les zones urbaines et rurales.

- Pour les ménages vivants dans le milieu urbain, la sélection des bénéficiaires sera faite à partir du registre social en utilisant le score PMT. Les ménages ayant le plus faible score PMT seront sélectionnés en tenant compte du quota des bénéficiaires alloués (Djibouti ville & chefs-lieux de chaque région). Pour réduire les erreurs d'inclusion et d'exclusion, des vérifications à domicile seront également réalisés ;
- Dans le milieu rural, la sélection des ménages bénéficiaires se fera selon un ciblage communautaire basé sur des critères prédéfinis (voir le tableau 11 : ci-dessous). Les ménages sélectionnés par des comités de ciblage créés pour chaque région seront enregistrés dans le registre social. Les critères de sélection prédéfinis sont :

Tableau 11 : Critères d'exclusion et d'inclusion pour l'éligibilité dans le milieu rural	Score (Oui=1; Non =0)	
	Critère d'inclusion	Critère d'exclusion
1 Ménage vivant dans le milieu rural		
2 De grande taille (plus de 6 personnes),		
3 Ayant à charge des enfants âgés de moins de 5ans;		
4 N'ayant pas de source de revenu formel et informel (Non- salariés, sans pension de retraite, ni une activité génératrice de revenus) ;		
5 Ne disposant pas (ou peu) de biens productifs c'est-à-dire de cheptel, ni un périmètre agro-pastoral ;		
6 Ne bénéficiant pas d'un programme d'assistance sociale ou de programme similaires (au moins une année) dispensés par le gouvernement, les ONGs ou les partenaires au développement ;		
7 Ayant à charge un ou plusieurs personnes âgées de plus de 65 ans sans source de revenus ;		
8 Ayant à charge un ou plusieurs personnes handicapées en situation d'incapacité totale de travailler ou d'exercer une activité génératrice de revenus.		

L'ancrage institutionnelle du projet :

Le projet d'urgence sera géré par le ministère des Affaires Sociales et des Solidarités à travers une équipe pluridisciplinaire. Compte tenu du caractère d'urgence, le MASS va renforcer l'équipe du projet pitch.

Pour la mise en œuvre du projet, le MASS va travailler avec le ministère de la décentralisation pour le processus d'identification des ménages dans les régions de l'intérieur et les institutions de micro-finance .

En capitalisant sur les expériences et les acquis du projet PITCH, un comité de pilotage qui coordonne les activités transversales du programme au niveau interministériel, et un comité technique présidé par le MASS, qui assure le suivi de l'exécution du projet d'urgence sera mis en place.

III. OBJECTIF ET PRINCIPES DU PMPP

Le PMPP utilisera les mêmes principes et mécanisme de gestion des plaintes qui sont actuellement utilisés dans le cadre du projet en cours PITCH. 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 décrit les grandes lignes de la mise en œuvre des activités de mobilisation, communication et diffusion de l'information attendues lors de la mise en œuvre du projet.

- **Engagement tout au long du cycle de la mise en œuvre des activités du projet :** Les activités de communication, divulgation et d'engagement des parties prenantes seront effectuées tout au long de la mise en œuvre du projet.
- **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 lors du processus de mobilisation pour prévenir la contagion :** étant donné la nature hautement infectieuse du SARS-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 telle qu'indiquées dans la NES 10 du Cadre Environnemental et Social :

Les parties affectées sont les parties susceptibles d'être impactées par le projet, directement ou indirectement, positivement ou négativement. Dans le cadre de ce projet, ceux-ci comprennent :

- Les bénéficiaires des transferts monétaires
- Les bénéficiaires des transferts en nature sous forme des distributions des paniers alimentaires diversifiés ;
- Les bénéficiaires des activités génératrices de revenus ;
- Les communautés en charge de l'identification des ménages bénéficiaires et de la gestion des plaintes ;
- Les communautés en charge de la mise en œuvre des sous projets communautaires et de constitutions des caisses de résilience. Ces communautés vont bénéficier des renforcements des capacités et des subventions ;
- Les ménages affectés par la crise économique mais non bénéficiaires directs du projet

Les autres parties intéressées : individus, groupe ou entité qui ne subit pas les impacts directs du projet mais qui considère ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le projet et qui pourraient affecter la mise en œuvre de celui-ci. Ceux-ci comprennent :

- Individus ou chef de ménage affecté par la crise économique
- Représentants d'autres ministères associés
- Les gouvernements locaux dans les zones visées : les membres du Conseil régional et les préfectures
- Les guichets sociaux ;
- Représentants des médias
- Représentants de la société civile
- Chefs de quartiers ou de localité
- Les relais communautaires

Parties vulnérables : personnes qui, pour des raisons spécifiques peuvent être à risque en raison de leur statut vulnérable ou peuvent difficilement participer aux consultations du projet et sont susceptibles de ne pas avoir accès aux informations sur le projet. Cela requiert des efforts additionnels dans le processus de consultation et de prise de décision.

- Les bénéficiaires avec des handicaps
- Les bénéficiaires résidants dans des régions éloignées
- Les bénéficiaires analphabètes
- Les réfugiés

V. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

A. Résumé des activités de consultations menées pendant la préparation du projet

Pour la préparation du présent projet, le MASS, institution en charge de l'organisation et de la mise en œuvre des opérations d'urgence a tenu plusieurs réunions de concertation avec les différentes parties prenantes :

- Réunion de consultation le 23 juin 2022 avec 14 participants, représentants de Djibouti-ville, des communes, les préfectures régionales et conseillers régionaux pour discuter des modalités de mise en œuvre du projet d'urgence.
- Atelier de concertation et de coordination de la réponse du gouvernement et de ses partenaires pour le déploiement de l'aide d'urgence du 16 au 19 Mai 2022 au Sheraton hôtel. Ont pris part cet atelier une trentaine de haut cadre de l'administration centrale et des représentants des partenaires au développement ;
- Réunion de mobilisation et de coordination à haut niveau avec les représentations des corps diplomatiques et les partenaires au développement en étroite collaboration avec le ministère des affaires étrangères le jeudi 19 mai 2022 au ministère des affaires étrangères ;
- Réunions avec le ministère des finances et le ministère du Commerce , le 24 Avril 2022, le 19 mai 2022 ;
- Réunion de lancement du plan d'urgence et de riposte social le 10 mars 2022 Réunion de coordination avec les systèmes des nations-unies

B. Méthodologie pour la mise en œuvre du PMPP

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

- Les critères d'éligibilité pour bénéficier des transferts monétaires et vivres/bons alimentaires
- Processus d'obtention du transfert
- Mesures de précaution pour éviter la propagation de la COVID-19 à prendre lors de la collecte des transferts (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

C. Moyens de mobilisation

Les moyens de communication suivants seront privilégiés :

- Réunion de sensibilisation et d'informations avec les différents intervenants du projet (Comités de pilotage, comités techniques, comités régionaux, les associations, les bénéficiaires du projet, ...);
- Comité de plainte pour sensibiliser le bénéficiaire
- Comité des sages pour les rassemblements ruraux
-
- Communication de masse en utilisant le media notamment la radiotélévision ;

VI. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

Le MASS effectue déjà des transferts monétaires, que ce soit dans le cadre d'un autre projet financé par la Banque (PITCH) ou financé par les propres fonds du gouvernement. Dans le cadre de ces activités, le MASS a mis en place un système de gestion des plaintes qui est aujourd'hui entièrement opérationnel. Dans le cadre de ce projet, le même mécanisme sera utilisé, le MASS a mis en place tous les guichets sociaux de la ville de Djibouti ainsi que ceux des régions de l'intérieur pour veiller à une gestion efficace des plaintes.

Objectifs

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.

A. Communication et Diffusion

La communication sur le MGP sera intégrée à la stratégie de mobilisation du projet. Des campagnes de sensibilisation et d'information seront menées **dans 250 sites des regroupements et également à Djibouti ville et sa banlieue**. Des outils de communication décrivant de manière schématique et précis le MGP seront conçus et distribués.

Les portes d'entrée, les canaux et les contacts diffèrent selon les caractéristiques des bénéficiaires et localités des activités du projet. Il est important de comprendre que le projet est mis en œuvre dans les zones urbaines et rurales. Par exemple, en milieu urbain, il sera possible de mettre à disposition des numéros de contact en cas de demande d'information ou de plainte. Dans les zones rurales, il n'y a pas d'internet et même de réseau téléphonique (mobile ou fixe) dans certaines zones. De plus, le profil des bénéficiaires dans le milieu rural est souvent analphabète. Chaque plainte en milieu rural sera transcrite par écrit par les comités de gestion des plaintes. C'est pourquoi, dans les zones rurales les plaintes sont préférablement soumises en personne auprès des comités de plaintes et les coordinateurs des guichets sociaux collectent les plaintes lors des missions de paiement des transferts monétaires. Ensuite les coordinateurs font la saisie des plaintes dans le MIS des programmes. L'information sera relayée aux bénéficiaires dans les langues locales les plus communément parlées.

B. Qui peut présenter une plainte ?

Une plainte pourrait être portée par **toute personne** liée directement ou indirectement au projet, en particulier par :

- Les bénéficiaires du projet peuvent présenter des plaintes qui seront enregistrées dans le module système de Gestion d'Information (SGI) (le module SGI peut accepter seulement des plaintes des bénéficiaires à travers leur numéro identifiant unique ;
- Les membres de la communauté non bénéficiaires peuvent présenter des plaintes qui seront enregistrées dans le module 'plainte' du registre social) ;

- Les membres des structures liées au projet (les mères conseillères, les comités communautaires, les autorités locaux, les guichets et les partenaires du projet) peuvent présenter leurs plaintes (plaintes sensibles), directement au chargé du MGP ou le coordinateur du projet.

Définitions clés

Corruption : fait référence à une tentative intentionnelle du personnel d'exploiter le système de protection sociale

Fraude : fait référence au comportement intentionnel du bénéficiaire pour frauder le système de prestations.

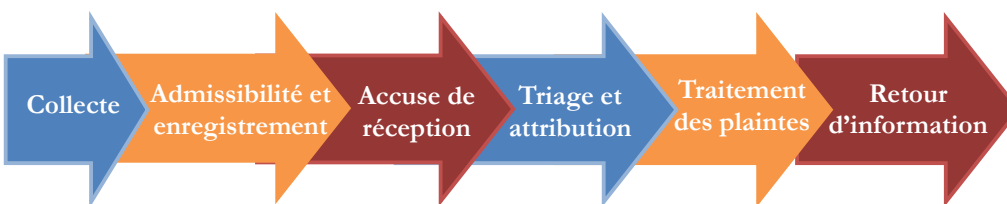
Plainte : signale une malversation perçue ou réelle ou le risque conséquent soulevé par un individu, un groupe d'individus ou une communauté.

Mécanismes de règlement des plaintes : mécanismes permettant aux parties prenantes, en particulier aux communautés, de traiter les plaintes relatives à des malversations dans le contexte du projet, et grâce auxquels les plaintes peuvent être correctement examinées et traitées.

C. Les étapes pour la gestion des plaintes

Le MGP est divisé en sept étapes, qui attribuent les responsabilités au personnel et aux structures concernées par le projet ; fixent des délais pour les actions au niveau du projet et de la partie lésée; et expliquent les mécanismes de communication de l'ensemble du processus, en particulier au niveau communautaire.

Figure 2 : Les étapes du processus MGP



D. La collecte des plaintes

Cette étape fait référence aux méthodes par lesquelles le projet reçoit les plaintes. Des portes d'entrée et des canaux de réception multiples et facilement accessibles ont été mises à disposition pour réduire les barrières et encourager les parties prenantes, en particulier les communautés, à résoudre les problèmes rapidement et de manière constructive. Le tableau suivant présente les différentes portes d'entrée et les canaux de prise en charge disponibles et le personnel en charge de recevoir des plaintes.

Table 18 : Les portes d'entrée, les canaux et les responsables pour la prise en charge des plaintes

Les portes d'entrée	Les canaux	Les Récepteurs
La communauté	Communication personnelle ; registre de plainte pendant les activités du projet (paiement, enregistrement, assemblées)	Comité de gestion des plaintes
Les guichets (chefs-lieux)	Communication personnelle, (bureau de plaintes au niveau des guichets)	Coordinateur du guichet et assistants sociaux
Le MASS (au niveau central)	Communication personnelle Via l'Appel téléphonique	Responsable du mécanismes de plaintes (point focal E&S)

Il n'y a pas une « mauvaise porte d'entrée » pour présenter une plainte. Partout où une plainte est déposée, le destinataire doit savoir à qui la remettre afin que le mécanisme de règlement des plaintes puisse être activé.

Au niveau Local – Rural- Sites de regroupement

Au niveau local, les représentants de la communauté collectent les plaintes, à travers les *Comités de Gestion de Plaintes (CGP)*. Les CGP jouent un rôle actif dans le soutien à la mobilisation et à la communication liées au projet. Ils sont responsables d'informer les bénéficiaires des mécanismes de règlement des plaintes. Un représentant du CGP doit être présent lors des activités clés de mise en œuvre du projet tels que les activités de sensibilisation, d'enregistrement et de paiement. Selon le type de plainte, les CGP peuvent la résoudre ou la renvoyer à un niveau *supérieur*. Les CGP seront composés de membres élus par la communauté. Si possible, il est recommandé d'avoir des représentants du secteur santé (ex. agents de santé), éducation (ex. enseignants), et de la société civile. Les CGP doivent avoir au moins un membre de sexe féminin.

Au niveau du chefs-lieux (urbain)

Numéro de téléphone de point focal plainte dans les guichets sociaux

<i>GUICHET 1</i>	<i>21 35 55 63</i>	<i>GUICHET D'OBOCK</i>	<i>27 42 81 56</i>
<i>GUICHET 2</i>	<i>21 34 09 17</i>	<i>GUICHET DE TADJOURAH</i>	<i>27424952</i>
<i>GUICHET 3</i>	<i>21 34 18 79</i>	<i>GUICHET D'ARTA</i>	<i>21 42 20 48</i>
<i>GUICHET 4</i>	<i>21 36 59 55</i>	<i>GUICHET DE DIKHIL</i>	<i>27 42 07 06</i>
<i>GUICHET 5</i>	<i>21 36 5697</i>	<i>GUICHET D'ALI SABIEH</i>	<i>27 42 62 41</i>
<i>GUICHET 6</i>	<i>21 36 43 57</i>	<i>GUICHET DE DAMERJOG</i>	<i>77 54 25 13</i>
<i>GUICHET UNFD</i>	<i>21 35 22 94</i>		

Les coordinateurs des guichets peuvent réceptionner des plaintes dans le cadre de leurs activités au niveau de la communauté (par exemple les jours de paiement) et également aux niveaux des guichets.

Au niveau central

Le chargé du MGP à niveau central peut recevoir des plaintes directement (par téléphone / email) ou par des structures locales à travers le système d'information. Il vérifie si toutes les plaintes ont été saisies dans le MIS des programmes y compris les plaintes collectées par la CGP. Des statistiques trimestrielles sur l'état des plaintes est élaboré et communiqué au coordinateur du PITCH.

E. Enregistrement et recevabilité des plaintes

Le récepteur enregistre la plainte. La deuxième étape est la vérification, les plaintes sont triées pour voir si elle 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.

Il est important que toutes les plaintes recevables soient enregistrées par écrit au moment de la réception. Tout personnel lié au projet qui reçoit des plaintes verbalement devrait les mettre par écrit. De nombreuses plaintes peuvent être résolues « surplace » et de manière informelle par le CGP ou le personnel du guichet. Par conséquent, il est nécessaire que les résolutions informelles soient également enregistrées dans le système afin de (i) encourager la réactivité ; et (ii) veiller à ce que les réclamations répétées ou peu graves soient également enregistrées dans le SGI. **La personne qui reçoit la plainte doit donner au plaignant la possibilité de garder leurs plaintes anonymes.**

Les CGP ont à disposition des registres de collecte des plaintes qu'ils doivent remplir au moment de la réception d'une plainte. En ce sens, les registres de collecte des plaintes doivent être disponibles dans tous les lieux de prise en charge des plaintes. Au début du projet, le chargé du MGP a dispensé trois formations pour l'ensemble des personnes impliquées dans la collecte des plaintes, y compris les agents des guichets et les membres des CGP.

Les agents des guichets aident les CGP à remplir les registres de collecte des plaintes pendant les activités du projet (ex. paiement des bénéficiaires, mesures d'accompagnement). Les CGP soumettront les registres de collecte des plaintes aux agents des guichets dans les 30 jours suivant la réception. Ils soumettront un rapport mensuel contenant les informations suivantes : nombre de plaintes reçues, nombre de plaintes jugées recevable, nombre de lettre d'accusé de réception, nombre de plaintes clôturées et nombre de plaintes référées au niveau Central.

Les agents des guichets sont munis des outils de collecte des plaintes numérisés (tablettes) qui sont utilisées pour enregistrer : i) les plaintes reçues directement au niveau des guichets et ii) les plaintes collectées pendant les activités du projet dans les communautés. Dans un délai hebdomadaire, l'agent en charge doit synchroniser les plaintes collectées vers le SGI de projet.

Le chargé du MGP pourra également saisir les plaintes reçues directement ou par ligne téléphonique dans la base de données. Il est aussi responsable d'attribuer les plaintes aux différentes personnes ou services concernés pour le traitement.

Table 18 : Outils pour la collecte des plaintes pour chaque niveau

Responsable	Niveau	Outils de collecte
Comite de Gestion des Plaintes (CGP)	Local (rural)	Registre de collecte des plaintes (manuel)
Coordinateur des guichets sociaux	Local (rural) et chefs-lieux (urbain)	Tablettes – fichiers électroniques offline, qui seront synchronisés avec le MIS quand il y aura une connexion.
Chargé de MGP	Central (Djibouti-ville - MASS)	MIS des programmes et ligne téléphonique
Point focal genre du MASS	Urbain et rural	Fichier électronique offline

À l'aide d'un tableau de bord en ligne et d'une connexion sécurisée, les utilisateurs approuvés peuvent : afficher et saisir les plaintes, classer et mettre à jour les mesures prises ou en cours, et mettre à jour le statut d'une plainte, par exemple si elle est « ouverte », « résolue », etc... La base de données permet de s'assurer que les plaintes sont gérées conformément aux procédures convenues. Il permet également un suivi trimestriel des indicateurs dans le cadre de résultats du projet. Le chargé de plainte élabore pour chaque trimestre des statistiques sur l'état de l'enregistrement des plaintes. Dans les zones rurales où la connexion internet et/ou téléphonique n'est pas

disponible, les informations seront introduites de manière manuelle au niveau central des réceptions des rapports mensuels.

F. Accusé de réception et d'enregistrement

Lorsqu'une plainte est présentée, la personne qui reçoit la plainte doit remplir et signer la fiche de plainte, y compris le **reçu détachable** à remettre au plaignant dans les milieux urbains. Le reçu indiquera le lieu, la date, le nom et doit être signé par la personne qui reçoit la plainte. Le plaignant recevra également un dépliant expliquant le processus de traitement des plaintes, et des informations sur les procédures et le calendrier de résolution. Un numéro d'identification de la plainte est automatiquement généré lorsque le chargé du MGP enregistre la plainte dans la base de données.

Dans le rural le volet d'accusé de réception n'a pas pu fonctionner totalement par faute des services sociaux tel que l'absence d'électricité, la population cible analphabète

G. Le triage et l'attribution des plaintes

Toutes les plaintes seront enregistrées dans le même registre. Les plaintes seront ensuite triées. Selon le type de plainte, le tri peut être effectué directement lors de l'enregistrement ou après au niveau central.

Les plaintes recevables seront classifiées en deux groupes en fonction de leur sensibilité.

- **Les plaintes non sensibles** concernent le processus de mise en œuvre. Elles peuvent concerner des questions sur les activités du projet, le ciblage et l'enregistrement, le processus des activités, etc. Le triage des plaintes classifiées comme non sensibles doit se faire lors de l'enregistrement et le CGP ainsi que les coordinateurs des guichets pourront traiter directement et clôturer ces types de plaintes.
- **Les plaintes sensibles** portent habituellement sur des fautes personnelles telles que la corruption, les abus sexuels, et la discrimination. Le triage des plaintes sensibles, ou que ne peuvent pas être résolu au niveau local, se fera au niveau du chargé de MGP qui triera les plaintes pour faciliter les opérations de traitement avant de remettre aux personnes ressources qui apporteront des réponses. Les plaintes sensibles associées au harcèlement ou à l'abus sexuel seront transmises au point focal genre et seront gérées en partenariat avec la Cellule d'écoute, d'information et d'orientation (CEIO) de l'Union nationale des femmes de Djibouti (UNFD). Le MASS collabore déjà avec l'UNFD sur la gestion des plaintes à travers les guichets sociaux et a même ouvert un guichet social au sein de l'UNFD et à côté de la CEIO pour accompagner les femmes vulnérables.

Table 19 : Matrice de responsabilité du triage, attribution et résolution des plaintes

Sensibilité	Type de plaintes	Triage	Attribution	Traitement
Non sensibles	Information / manque d'information sur le projet, questions communautaires et de ménages (disputes).	Local rural / urbain	CGP/Agents de guichet	CGP/Agents de guichet
	Erreur de ciblage : Cette demande émane d'un non-bénéficiaire souhaitant que son cas soit reconsidéré, il s'agit généralement d'une demande d'inclusion au programme	Central	Chargé du MGP (central)	Registre Social
	Authentification : Perte ou non délivrance de document (carte bénéficiaire, livret) pour recevoir les	Central	Chargé du MGP (central)	Registre social

	prestations du programme, Déclaration des erreurs sur les documents délivrés.			
	Demande d'appui à l'obtention des documents d'identité national	Central	Chargé du MGP (central)	Registre social
	Transfert monétaire et utilisation : Non-respect de délai de transfert monétaires, Transfert non reçu, Montant du transfert incomplet,	Local rural / urbain	CGP ou Coordinateur du Guichet	CGP/Agents de guichet
		Central	Chargé du MGP	Chargé TM du PITCH
	Mesures d'accompagnement : Programme de séances de sensibilisation non convenable, Date et le lieu de session de séances non convenable, Demande de participation à d'autres thématique...	Local rural / urbain	CGP ou Coordinateur du Guichet	CGP/Agents de guichet
		Central	Chargé du MGP	Chargé de MA du PITCH
	Investissement communautaire : exclusion des localités or des individus, participation, services fournis par des prestataires, impact négatif des sous-projet.	Central Entreprise	Chargé du MGP	Chargé des Investissements communautaires
	Autre plainte : concernant la mise en œuvre du projet (le retard dans la mise en œuvre ou la mise à disposition des fonds, la perception contradictoire des résultats, le sentiment d'avoir été lésé dans la mise en œuvre du projet)	Central	Chargé du MGP (central)	UGP
Sensibles (abus, violation des droits, discrimination)	<u>Dénonciation</u> de personnes ou de structures liées au projet commettant des fautes graves (par exemple, manque de respect présumé envers des individus, des groupes, des communautés et / ou leurs coutumes, discrimination, agression et menace, corruption et népotisme, harcèlement sexuel, abus et exploitation.	Central	Chargé du MGP (central)	Coordinateur du projet
	Ménages coupables de fraude ou d'inconduite pouvant entraîner l'exclusion d'un ménage (informations inexacts, vol des prestations des autres, utilisation abusive de l'argent, violence sexiste, etc.);	Central	Chargé du MGP (central)	Coordinateur du projet
	Tout autre grief sensible : incidents graves avec les bénéficiaires participant aux activités du projet, agression physique ou verbale contre le personnel lié au projet, attaque contre un convoi de paiement, attaque contre les bénéficiaires recevant leurs prestations, etc.	Central	Chargé du MGP (central)	Coordinateur du projet

H. 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.

Lors du traitement d'une plainte, la personne concernée doit d'abord vérifier si une enquête est nécessaire ou si la plainte peut être résolue à l'aide des informations disponibles. Si une enquête est nécessaire, la personne concernée devra s'assurer que les enquêteurs sont impartiaux et n'ont aucun intérêt dans les résultats de l'enquête.

Tableau 20. Calendrier des accusés de réception, enregistrement et résolution des plaintes

Type de plaintes	Immédiatement	Entre les 48 heures	Entre les 30 jours	Entre les 30 jours	Entre les 90 jours
Non-sensible et solvable à niveau communautaire	Réponse / résolution		Enregistrement dans le système		
Non-sensible	Accuse de réception (reçu)		Enregistrement dans le système		Résolution et retour d'information
Sensitive (abus, violation des droits, discrimination, incidents graves)	Accuse de réception Référence au coordinateur du projet.	Informé le TTL de la Banque mondiale Accusé d'enregistrement dans le système		Résolution et retour d'information	

I. 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.

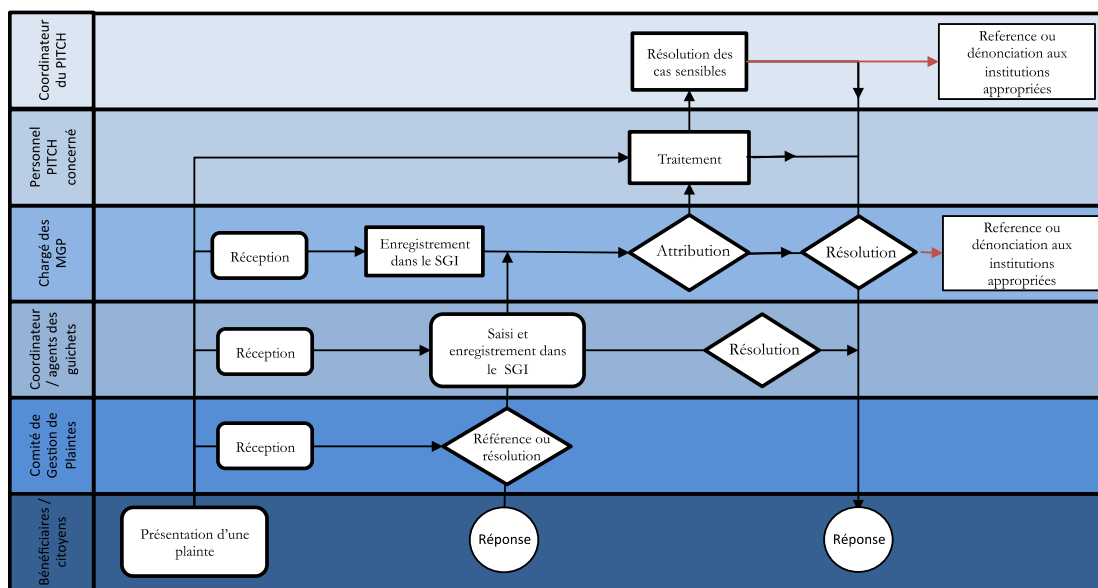
En règle générale, la réponse est transmise par un moyen similaire à celui par lequel elle a été reçue :

- Individuellement (ou en groupe) par la CGP au plaignant (ou groupe) si la plainte est réglée sur place ;
- Individuellement (ou à un groupe) au plaignant(s) par les agents du guichet ou le chargé du MGP, si jugé approprié par le chargé du MGP ; par téléphone, lorsque la plainte est reçue par téléphone.

En règle générale, une plainte anonyme ne peut pas recevoir de réponse, sauf s'il existe de nombreux problèmes similaires ou s'il s'agit d'un problème qu'un ménage ou une communauté devrait connaître (par exemple, une plainte d'inclusion justifiée).

Une réponse collective sera utilisée en particulier lorsque plusieurs plaintes similaires sont reçues, ou quand une plainte est présentée par un groupe. Cela se fera soit par une communication à grande échelle (par exemple, lors de réunions de la communauté, en utilisant des dépliants et des panneaux d'affichage), soit par le biais d'une action immédiate visible pour traiter la plainte.

Figure 3 : Schéma du processus MGP



11.1 Suivi et évaluation

Le suivi et l'évaluation du MGP devront être intégré dans le système de suivi et évaluation 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 projet de son efficacité. Dans ce but, le chargé du MGP produira des rapports trimestriels qui seront soumis à l'équipe du projet. Les rapports présenteront des informations sur les tendances en matière de plaintes et les problèmes des communautés.

J. Mise en œuvre du MGP dans le cadre du PITCH

Le système de gestion des plaintes dans le cadre du PITCH et qui sera utilisé pour ce projet est opérationnel depuis le septembre 2019. Au total **2910 plaintes ont été recensées, dont 2756 (95%) ont été résolues**. La plupart des plaintes sont liées à des demandes d'inclusion et d'être considérés pour les transferts monétaires, a des demandes de changement de bénéficiaire, de perte des livrets, de changement d'adresse/site de paiement (personne de référence du ménage qui retire le transfert), ou d'information au sujet d'un décès d'un bénéficiaire et la nécessité à ce que celui-ci soit remplacé par un autre membre de sa famille ou tout simplement sur une erreur dans le nom de la bénéficiaire.

Les enseignements tirés de la mise en œuvre du MGP jusqu'à maintenant sont les suivants :

- Renforcer la communication sur le mécanisme de gestion de plaintes pour une meilleure appropriation par les autorités de la région, par les comités de gestion des plaintes, par la population et par les

bénéficiaires. Ce mécanisme doit être vulgarisé à tous les niveaux, à tous les acteurs de la zone (communautés, les comités, autorités local) et dans chaque site de regroupement ;

- Former davantage les comités des plaintes
- Attribution des rôle et responsabilités en sein des membres de comités. Qui fait quoi ;
- Mettre en place des mesures incitatives pour motiver les membres du comité (paiement en espèce ou en nature).

V. ARRANGEMENTS INSTITUTIONNELS, CALENDRIER ET BUDGET

Arrangements de mise en œuvre : Le PMPP sera mis en œuvre par le MASS. Plus précisément, l'équipe de mise en œuvre du PMPP consiste en :

Titre	Nombre de personnes responsables
Communication et divulgation de l'information	
Responsable/coordonnateur de communication	Une personne responsable et travaille avec les 100 travailleurs sociaux pour la communication
Relais communautaires	150 relais communautaires accompagnent le MASS pour la mobilisation sociale (sensibilisations, informations, facilitations,) ; A cela s'ajoute les comités de ciblage et des plaintes dans les locaux.
Gestion des plaintes	
Coordonateur/trice de la gestion des plaintes	Un responsable de gestion des plaintes. Il travaille avec les travailleurs sociaux dans chaque guichet social pour la collecte et l'enregistrement des plaintes ainsi que le retour de résultat de la plainte.
No. Responsables guichets sociaux	13 coordinateurs des guichets sociaux
No. de Comités de Gestion des Plaintes	230 comités de gestion des plaintes
Responsables des formations en la gestion des plaintes	26 responsables de formations en la gestion des plaintes
Suivi et évaluation	4 agents de suivi évaluation

Calendrier indicatif : Le calendrier indicatif est présenté ci-dessous :

Phase					
Activités	Formation des membres des comités MGP	Préparation et impression des matériaux de communication	Lancement des campagnes d'information sur le programme de transferts et de distributions des denrées alimentaires	Dissémination du MGP	
Mois	Juillet 2022	Juillet 2022	Aout 2022		

Budget de mise en œuvre du PMPP: Le cout de la mise en œuvre du PMPP sera de 130.000\$. Le ministère des affaires sociales sera responsable de la mise en œuvre du PMPP et son cout de mise en œuvre sera financé par le projet.

	Type de dépense	Montant (Dollars US)
1	Per diem (pour le personnel du MASS en déplacement dans les régions lors des séances de sensibilisation/communication)	56000
2	Transport	48000
3	Impression de matériel	10000
4	Achat de masques/gel hydroalcooliques	16000
	Total	130 000

Résumé des consultations tenues avec les parties prenantes.

Aide d'urgence aux populations touchées par les diverses crises : Mise au point des modalités des premières actions



La ministre des affaires sociales et des solidarités, Mme Ouloufa Ismail Abdo a réuni le jeudi 23 juin passé, dans la salle de conférence de son département, l'ensemble des hauts responsables communaux, régionaux et préfectoraux de notre pays, pour leur faire part de sa stratégie de riposte sociale et des modalités de mise en œuvre des premières actions d'aides d'urgences destinées à la catégorie vulnérable de notre population notamment celle des régions de l'intérieur économiquement impactée par les flambées des prix alimentaires engendrées par la sécheresse et les crises politiques de la région et du monde.

A l'instar des pays du monde, la république de Djibouti, traverse une période difficile marquée notamment par des diverses crises mondiales, causées non seulement par la persistance de la pandémie de la COVID-19, mais également par une sécheresse récurrente qui sévit dans les pays de la région, y compris le nôtre ainsi qu'une flambée des prix alimentaires engendrées par l'instabilité politique de la région et notamment la guerre en Ukraine.

En vue de protéger la catégorie vulnérable de notre population dont notamment celle des régions de l'intérieur lourdement touchée par cette sécheresse, le gouvernement djiboutien à travers le ministère des affaires sociales et des solidarités, a mis en place une stratégie pour faire face à l'impact socio-économique causé par ces diverses crises.

Après une mobilisation des fonds nationaux et internationaux nécessaires, suivi d'une mise en place d'un plan de riposte sociale, le ministère des affaires sociales et des solidarités, principal département en charge de la coordination ses aides d'urgences a réuni le jeudi 23 juin dernier dans la salle de conférence de ses locaux, sis à la cité ministérielle, les préfets et les présidents des 5 régions de l'intérieur ainsi que les présidents et des élus des trois communes de la capitale, pour leur faire part de son plan pour discuter avec eux sur les modalités de mise en œuvre des premières actions de cette aide d'urgence.

Présidés par la ministre des affaires sociales et des solidarités, Mme Ouloufa Ismail Abdo, cette réunion a vu la participation outre les autorités communales, régionales et préfectorales, la secrétaire générale de l'Union Nationale des Femmes Djiboutiennes, Fatouma Moussa Abdi, la maire adjointe de Djibouti-ville, Fatouma Mohamed Kamil et plusieurs hauts cadres du MASS, dont la secrétaire générale par intérim, Mouna Ahmed, le conseiller technique principal, Djibah Frumence Benoit et le directeur des affaires sociales, Mohamed Awaleh Miguil.

Dans son mot de bienvenue, la ministre des affaires sociales et des solidarités, Mme Ouloufa Ismail Abdo a, après remercier les différents responsables participants dont notamment les préfets des régions et les présidents des conseils régionaux qui malgré cette période de préparation du 45ème anniversaire de l'indépendance nationale, ont fait le déplacement pour prendre part à cette réunion, rappelé que l'action de solidarité a débuté le mois béni du Ramadan. «Le gouvernement compte poursuivre cet élan et durant toute cette période difficile» a-t-elle ajouté.

La ministre Ouloufa Ismail Abdo a profité de cette occasion pour rendre un vibrant hommage aux pays amis et aux organisations partenaires du développement et celles de la société civile dont l'UNFD, qui selon elle, «depuis l'appel de Solidarité du Président de la République Son Excellence Monsieur ISMAÏL OMAR GUELLEH, n'ont cessé d'apporter leur soutien, leur expertise et leur aide à tous celles et ceux qui souffrent de la pauvreté en cette période où notre pays subit les effets de multiples chocs exogènes».

«Plusieurs mois se sont écoulés depuis que l'alerte sécheresse a été lancée. C'est pourquoi, il est impératif d'agir avec célérité en fournissant les premières aides alimentaires d'urgence notamment pour les populations des régions de l'intérieur plus que jamais exposées aux effets concomitants de la sécheresse et de l'inflation des prix de denrées alimentaires» a-t-elle indiqué avant de rappeler, outre ces actions, la nécessité de renforcer la résilience des populations à travers la mise en place de projets adaptés d'autonomisation ou des activités génératrices de revenu. «Pour y arriver, nous devons agir ensemble en conjuguant nos efforts» a-t-elle dit aux différents responsables participants pour clôturer son intervention.

Par la suite, les cadres du MASS, dont notamment la secrétaire générale par intérim, Mouna Ahmed a procédé à une présentation des réalisations de son ministère avant de faire part aux responsables communaux, régionaux et préfectoraux du pays, la stratégie de riposte sociale qui permettrait à son département ministériel de répondre à ce genre de crise.

Les discussions qui s'en sont suivies ont permis à la ministre des affaires sociales et des solidarités, Ouloufa Ismail Abdo et ses hôtes de mettre au point les modalités de mise en œuvre des premières actions de cette aide d'urgence.

Liste des participants à la réunion de consultation

Titre	Liste de personne presente
Préfet de la région d'Arta	Med cheiko
Préfet de la région de Dikhil	Aden moussa darar
Préfet de la région de tadjourah	Hassan dabaleh
Préfet de la région d'Obock	Abdoulmalik banoita
Préfet de la région d'Ali sabieh	Moussa Aden miganeh
Adjointe du conseil régional Arta	Filsan elmi
Conseil regional de tadjourah	Omar houssein
Conseil regional d'obock	Mohamed houmed
Conseil regional d'ali sabieh	Charmaké Hassan allaleh
Conseil regional de dikhil	Mahad houssein
Maire adjointe de Djibouti ville	Fatouma med kamil
Président de la commune de boulaos	Abdoulkader imane aden
Président de la commune de ras dika	Ibrahim said ibrahim
Président de la commune de Balbala	Med Hassan said

Date de la réunion de consultation	lieu	Nombre participant de	Préoccupation ou commentaire
23 juin 2022	Salle de réunion du ministère	14 officielles	