

Rapport Technique Final du Projet des Transferts Monétaires par coupons alimentaires électroniques à Djibouti 2016-17



Avril 2017

Table des Matières

Introduction	4
Objectifs et Contexte du Programme	5
Les quartiers ciblés	6
Le Panier Alimentaire	8
Fluctuation des Prix	9
Les Partenaires et leurs rôles	9
Le SEAS	9
Nomadecom	10
Djibouti Telecom	11
Union Nationale des Femmes de Djibouti (UNFD)	11
Les Commerçants	12
Les Bénéficiaires	12
L'identification des bénéficiaires.....	12
La répartition des bénéficiaires par quartier.....	13
L'évolution de la couverture des bénéficiaires	15
Préparation et déroulement de la phase de distribution	17
La préparation	17
Le démarrage de la distribution	18
Séances de formation/sensibilisation	20
Suivi/Evaluation	21
La Surveillance des Prix	21
Le Distribution Monitoring	22
Post-Distribution Monitoring	22
Le Mécanisme de Plaintes	22
L'Appréciation du Projet de la Part des Partenaires et des Bénéficiaires	23
Leçons Apprises	23
Conclusion et Recommandations	24
Annexe I – Critères de Sélection des Grossistes	25
Annexe II – Le chronogramme des activités de Suivi et Evaluation	30
Annexe III – Le Rapport sur le Mécanisme de Plaintes	31
Introduction.....	31
Rôles & responsabilités	31

Analyse des résultats par type de plaintes..... 32

 Tendances des plaintes 32

 Description des plaintes 33

Recommandations..... 35

Conclusion 35

Annexe IV – Les Principaux Résultats de l’Enquête après la Distribution (PDM)..... 36

Introduction

Le Programme Alimentaire Mondial (PAM) et le Secrétariat d'état chargé des affaires sociales (SEAS), avec la collaboration de l'Union Nationale des Femmes de Djibouti (UNFD) viennent d'achever pour la cinquième année consécutive l'exécution des activités du projet de transferts par coupons alimentaires électroniques dans 14 quartiers et sous-quartiers de la commune de Balbala. Le budget du projet était de 545,000 USD et a été financé dans sa globalité par le gouvernement canadien pour une durée de 6 mois afin de lutter contre la malnutrition à Balbala, une des zones périurbaines les plus vulnérables de la ville de Djibouti. La modalité d'assistance pour ce projet est axée sur les nouvelles technologies de la télécommunication mobile, et plus spécifiquement sur les coupons alimentaires électroniques (e-vouchers). Le projet est en conformité avec les objectifs stratégiques 1 et 2 du PAM : 'Sauver des vies et protéger les modes de subsistance dans les situations d'urgence' ainsi que 'Soutenir la sécurité alimentaire et la nutrition et (ré)construire des moyens de subsistance dans les milieux fragiles et des suivant les situations d'urgences'.

Le gouvernement djiboutien via le SEAS a mis en place en 2012 une stratégie nationale de protection sociale axée sur les filets de sécurité sociale, en mettant en place un registre national social unifié comme chantier principal.

A cet égard, la continuité du projet par coupons alimentaires électroniques dans les zones urbaines de Djibouti vise à soutenir la sécurité alimentaire des populations ciblées et permet aussi de renforcer la politique de protection sociale du gouvernement grâce à la mise en place d'un système de filets de sécurité sociale ayant le potentiel de renforcer la cohésion sociale et réintégrer les membres de la population les plus marginalisés.

Le choix de la modalité d'assistance pour l'itération 2016-17 du projet a été le coupon alimentaire électronique – cette technologie permet de mieux échanger et gérer les flux d'argent grâce à une rapidité dans les transferts, tout en impliquant une réduction des coûts opérationnels et de transaction. Les transferts électroniques s'appuient sur des systèmes de paiement numérique et confèrent aux bénéficiaires des avantages comme le respect de la vie privée, une amélioration de la sécurité ainsi que la liberté de pouvoir choisir le contenu de leur panier alimentaire, parmi les produits sélectionnés par le PAM.

Malgré les difficultés rencontrées durant les dernières années liées à la mise en œuvre du projet, l'itération 2016-17 du projet de coupons alimentaires électroniques a atteint ses objectifs en assistant un total de 2456 ménages et en contribuant à une stabilisation de leurs niveaux d'insécurité alimentaire. Cette réussite est due à la synergie et au dynamisme démontrés par les différents partenaires dans leur travail d'équipe, combinée aux expériences de ces dernières années qui ont ainsi permis au projet de s'améliorer tout en réduisant fortement les freins au bon déroulement de la phase de distribution.

Le présent rapport technique final vise à décrire les activités qui ont été menées par les différents partenaires pendant le projet, et s'appuie sur les résultats des données collectées à travers le suivi du projet, afin de tirer les leçons apprises et formuler des recommandations en vue d'une mise en œuvre encore plus efficace pour le prochain cycle de projet au cours de l'année 2017.

Objectifs et Contexte du Programme

Djibouti est un pays en développement situé dans la Corne de l'Afrique, à revenu faible-intermédiaire et avec un grave déficit alimentaire. Dans l'indice de développement humain, Djibouti est classé 168^{ème} sur 188 pays – cela résulte de ses indicateurs sociaux, parmi les pires au monde: 42% de la population vit dans la pauvreté absolue, dont 83% dans les zones rurales, tandis qu'environ 80% de la population totale vit dans les zones urbaines.

La situation nutritionnelle à Djibouti est très préoccupante. Le taux national de malnutrition aigüe globale est passé de 10% en 2010 à 18% en 2013 (19,3% pour les garçons et 14,6% pour les filles) et le retard de croissance affecte 33% de tous les enfants de moins de cinq ans (36,4% pour les garçons et 31,6% pour les filles). Dans les sous-quartiers ciblés dans la commune de Balbala, on remarque une consommation pauvre et limitée dans 7 ménages sur 10 – les sous-quartiers les plus affectés sont Wahledaba Nord et Balbala Ancien. A cet égard, la consommation des ménages est axée généralement sur la consommation quotidienne de céréales et la consommation sporadique des autres aliments (3 jours ou moins par semaine).

Le climat de Djibouti est chaud et sec, désertique et aride, caractérisé par moins de 200 mm de pluie par an, ce qui limite très fortement la production agricole - qui ne représente que 3% du PIB. Depuis 2006, des sécheresses récurrentes et continues ont érodé les zones de pâturage, entraînant une perte massive de bétail et d'autres systèmes de soutien des moyens de subsistance, favorisant ainsi la migration urbaine et l'augmentation de la pauvreté urbaine. La période entre juin et septembre est la plus chaude de l'année, due à la hausse des températures jusqu'à 50 degrés Celsius – pendant cette période, la situation alimentaire des ménages urbains pauvres se détériore à cause d'une baisse de leurs revenus et d'une augmentation générale des prix des denrées alimentaires.

Le projet de transferts monétaires par coupons alimentaires électroniques mené par le PAM a pour objectif principal la stabilisation et la réduction du niveau d'insécurité alimentaire dans la population ciblée, dans le cadre du renforcement de la politique de protection sociale du gouvernement djiboutien. Dans ce cadre de renforcement de capacités, le PAM travaille en étroite collaboration avec le SEAS afin d'améliorer leur registre national social d'où les bénéficiaires de la prochaine itération du projet, seront directement sélectionnés. 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 programme nationaux de filets de protection sociale dans le pays.

Le projet a exploité de nouvelles technologies de télécommunication comme modalité d'assistance, et plus spécifiquement le coupon alimentaire électronique (e-voucher). La valeur du coupon alimentaire pendant les 3 mois de la phase de distribution du projet fixée à 24,0000 Francs Djibouti (135 USD), vise à stabiliser la consommation alimentaire dans les ménages et individus ciblés, en limitant le recours à des stratégies d'adaptation négative. A cet égard, la fin de la période la plus chaude de l'année coïncide avec la rentrée scolaire, durant laquelle il y a généralement plus de dépenses pour les ménages avec des enfants, celles-ci parfois recourent à des stratégies d'adaptation négatives comme l'endettement.

Le déroulement du projet était planifié pendant la période la plus chaude de l'année (juin-septembre), afin de favoriser également la redynamisation de l'économie locale dans une saison de forte difficulté pour les entreprises locales. En revanche, il est à noter un retard dans la mise à jour de la base des données, et plus spécifiquement dans l'effort de la conformer aux critères de sélection des bénéficiaires au moyen de l'algorithme introduit par la Banque Mondiale, et adopté par le SEAS (le *proxy meanstesting*) était à la base du retard du démarrage de la phase de distribution de cette année.

Il faut remarquer aussi l'aspect du 'genre' du projet qui vise à mettre les membres féminins des ménages (chef de ménage/conjointe) en charge des décisions liées à l'achat des produits nutritifs au sein des ménages – une composante du projet qui n'a pas rencontré d'obstacles, surtout parce que dans les sous-quartiers ciblés de Balbala, 6 ménages sur 10 sont dirigés par des femmes.

Les quartiers ciblés

La commune de Balbala a été d'abord créé comme un bidonville pour les expulsées de la ville de Djibouti avant l'indépendance en 1977, pour ensuite devenir un ensemble de sous-quartiers périurbains précaires qui accueillent les migrants des différents milieux ruraux du pays. Les habitants de ces sous-quartiers précaires font face à différents types d'exclusion, notamment l'absence d'infrastructures de base, le chômage, la stigmatisation, ainsi qu'un niveau alarmant d'analphabétisme. Le nombre de ménages prévus pour l'assistance du PAM durant l'itération 2016-17 du projet était de 2 584, répartis dans 14 sous-quartiers (6 quartiers) de la commune de Balbala :

Sous-Quartier	Quartier
13 Bergers	Qarawil
Qarawil	
Pompage	
Cheik Moussa	Cheik Moussa
Harirad	
Balbala Ancien	Balbala Ancien
Longobaleh	
Bahache	Bahache
Barrage	
Phare de Balbala	Phare de Balbala
Wahledaba Nord	Wahledaba

8M4M3M	
Jama Awled	
Nassib Wanaq	

Tableau 1 : La division entre quartiers et sous-quartiers ciblés parmi la commune de Balbala

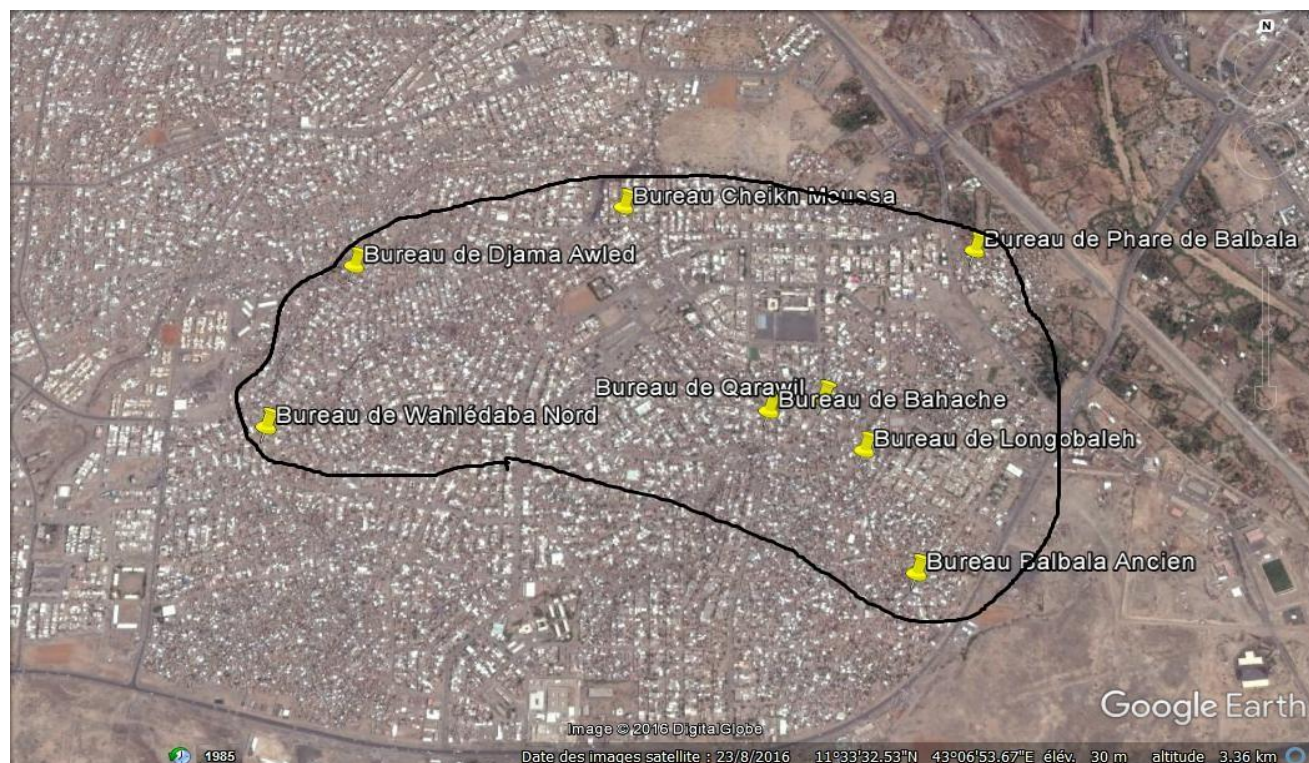


Image 1 – Une image satellite de la zone d'intervention du projet.

L'illustration 1 montre la zone d'intervention du projet, avec les 8 quartiers principaux : Cheik Moussa, Qarawil, Bahache, Longobaleh, Phare de Balbala, Wahledaba, JamaAwled (Wahledaba Nord) et Balbala Ancien. Ces quartiers sont caractérisés par la présence de logements insalubres et non conformes aux normes, parfois peuplés par plusieurs familles, et un manque d'assainissement et d'accès aux sources d'eau potable. En se basant sur les résultats de l'enquête après la distribution, 30% des bénéficiaires du projet logent dans des 'habitats' de fortune comme des tentes, avec le sol en terre (70% des cas). En outre, la détresse socio-économique est aussi démontré par le niveau d'éducation des bénéficiaires ciblés: 45% des chefs de ménages interviewés ont déclaré de n'avoir aucun niveau d'éducation, tandis que le 34% ont un niveau d'école primaire.

Les populations ciblées sont affectées par une profonde vulnérabilité et précarité, surtout à cause de la hausse des prix à Djibouti de ces dernières années. Les activités génératrices de revenu des ménages sont libellées comme: 'travail non qualifié journalier'. Il s'agit d'activités plus typiques des zones rurales, telles que la vente de charbon ou bois de chauffe et bétail. On a remarqué aussi

un 9% des membres des ménages qui demandent l'aumône dans les grands axes de la ville de Djibouti.

Le Panier Alimentaire

La valeur des transferts via coupons alimentaires est fixée à 8000 Francs Djibouti a été calculé sur base de la valeur calorifique à combler pour les ménages en situation d'insécurité alimentaire modéré et sévère. A cet égard, le panier alimentaire a été sélectionné dans le but de fournir un choix large et qui se veut aussi nutritif, afin de satisfaire la quantité calorifique nécessaire pour les ménages ciblés. Comme on peut le constater sur le tableau 2, les bénéficiaires ont pu sélectionner entre des produits qui ne font pas normalement partie de leur régime alimentaire, surtout à cause de leur prix élevé, mais qui sont essentiels pour une bonne santé.

Les résultats du PDM ont démontré qu'entre les 201 bénéficiaires interviewés, seulement 5 ont remarqué une mauvaise qualité de la nourriture (6%), tandis que le 92.4% a remarqué une quantité insuffisante de certains produits du panier alimentaire au moment de l'achat. Ce dernier chiffre démontre la nécessité de clarifier les modalités d'approvisionnement des denrées alimentaires pendant la durée du projet.

Panier Alimentaire 2016-17				
Groupes d'aliments	Produits			
Céréales	Farine	Riz	Pates/Macroni	
Protéines	Lait	Œufs	Thon	
Huiles et gras	Huile			
Condiments	Sucre			
Légumineuses	Haricots Verts	Fèves	Lentilles	Pois
Légumes	Tomates			

Tableau 2 : *Le Panier Alimentaire pour l'itération 2016-17 du projet*

Des affiches étaient présentes dans chaque boutique, en indiquant les produits du panier alimentaire et leurs prix respectifs, afin de pouvoir faciliter les choix des produits et d'accélérer le processus d'achat, surtout durant les premiers jours de distribution où les files d'attente étaient généralement plus longues. Les résultats du suivi du processus du projet ont identifié que 90% des bénéficiaires enquêtés arrivent à acheter leurs rations dans une durée de moins d'une heure, et plus spécifiquement avec une attente moyenne de 23 minutes dans la boutique.

La présence des affiches auprès des boutiques a également contribué à décourager les détaillants à hausser les prix des denrées alimentaires. En effet, toujours selon les résultats du suivi du processus du projet, seulement 7% des bénéficiaires enquêtés ont remarqué une tentative des détaillants de d'imposer un surcoûtaux prix des produits du panier alimentaire.

Fluctuation des Prix

Comme démontré par le rapport sur les commerçants affiliés au projet, les prix des denrées alimentaires compris dans le panier alimentaire ont fluctué en moyenne du 15% pendant la durée du projet. Les denrées les plus affectées par ces fluctuations ont été les pâtes, les tomates et la farine.

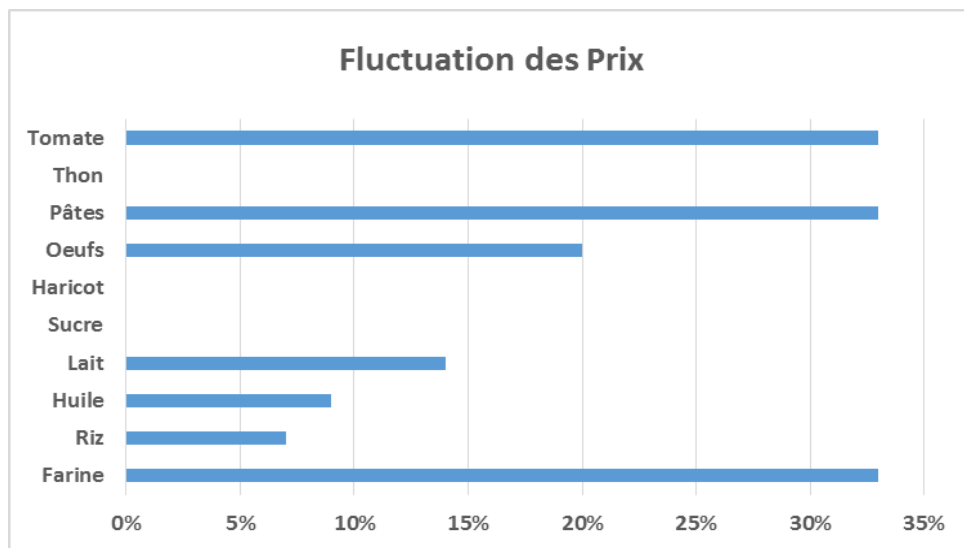


Tableau 3 : La fluctuation des prix par denrée alimentaire

Les Partenaires et leurs rôles

Les acteurs qui ont été impliqués dans l'itération 2016-17 du projet de transferts monétaires par coupons alimentaires sont les suivants:

Le SEAS

Le Secrétariat d'état chargé des affaires sociales a été chargé de gérer et suivre avec le PAM chaque étape du projet afin de pouvoir faciliter le transfert des capacités et donc d'intégrer des éléments du projet dans leur système des filets de sécurité sociale. Le SEAS a été fortement impliqué dans la phase d'identification des bénéficiaires et dans la validation du plan de suivi et d'évaluation. Le PAM a informé le SEAS au courant des majeurs défis à chaque étape du projet, en essayant de trouver des solutions univoques pour les surmonter. La cérémonie d'inauguration du projet des transferts monétaires a été organisée parallèlement avec le lancement du Programme d'Assurance Sociale Santé (PASS), financés par la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS), le 13 Novembre 2016 au Centre d'Action Sociale d'Autonomisation des femmes

(CASAF), sis à Balbala. Le choix de sélectionner des individus vulnérables en provenance directe de la liste des bénéficiaires du PAM, considérés comme étant les premiers bénéficiaires du programme PASS, démontre la solide collaboration entre le gouvernement djiboutien et le PAM dans le cadre du renforcement des filets de sécurité sociale du pays.



Image 2 : Le jour de la cérémonie de lancement des projets des coupons alimentaires électroniques et du PASS, avec le Représentant du PAM Jacques Higgins, le maire de la ville de Djibouti, Houssein Abdillahi Kayad, la Directrice de l'SEAS Mouna Osman Aden et le Ministre du Travail Hassan Idriss Samireh.

Des efforts majeurs seront faits pour assurer un processus de transfert de capacités en vue du déclenchement du Programme National de Solidarité Familiale (PNSF) programmé en 2017, ainsi que dans le développement du registre national social, grâce auquel les prochains bénéficiaires du projet de coupons alimentaires seront directement sélectionnés.

Nomadecom

Partenaire technique (fournisseur de services) – Sous-traitant officiel de Djibouti Telecom et fournisseur leader de services dans les technologies mobiles et concessionnaire pour la distribution et l'exploitation des services à valeur ajoutée avec lien USSD. Dans le cadre du projet, Nomadecom a été chargé de la provision du système qui accueille le logiciel des transferts monétaires, sécurisés grâce à la génération des codes pour chaque bénéficiaire et tous les détaillants affiliés au projet. À l'occasion de l'itération 2016 du projet, Nomadecom a développé un additif technique sur leur système, qui permet la déposition des plaintes à distance en composant une simple séquence numérique. Cette composante a permis au PAM d'expérimenter un outil qui pourra être adopté aussi dans les autres projets d'assistance alimentaire à Djibouti.

Les développements au niveau de l'interface web ont permis au PAM de suivre en temps réel les tendances des achats effectués auprès des boutiques, de récupérer des données sur la participation effective des bénéficiaires au projet, et sur l'état des soldes des bénéficiaires pendant l'entière durée des 3 mois de transferts. De plus, l'équipe technique Nomadecom a permis à beaucoup de

bénéficiaires tardifs d’être inclus dans le projet, grâce à un processus continu de rectification des numéros erronés.

Djibouti Telecom

Partenaire technique - Djibouti Telecom SA est un opérateur autonome de droit privé, détenant le monopole des télécommunications nationales et internationales sur l’ensemble du territoire djiboutien. Dans le cadre du projet ils ont été chargés de la provision des cartes SIM pour tous les bénéficiaires ne possédant pas de ligne mobile, des recharges sur les cartes SIM des bénéficiaires, et des notifications importants à transmettre aux bénéficiaires par SMS. La remise des cartes SIM contre les ‘familytokens’ a été organisée dans deux agences commerciales sises à Balbala.

La flexibilité de Djibouti Telecom, surtout dans la provision d’un forfait mobile post-payé, a permis au PAM de mettre en œuvre son nouveau mécanisme de plaintes.

Union Nationale des Femmes de Djibouti (UNFD)

L’UNFD a été chargée de la distribution des codes confidentiels des bénéficiaires (enveloppes), de l’enregistrement des plaintes et de la résolution d’autres problématiques durant la phase de distribution du projet. En outre, l’UNFD est engagé dans la sensibilisation des anciens et nouveaux bénéficiaires sur le système des coupons alimentaires et sur l’importance d’un panier alimentaire équilibré au niveau nutritionnel.

QUARTIERS CIBLES	SUBDIVISION EN SOUS QUARTIERS SELON LA COMMUNE	CONSEILS DES QUARTIERS	NBRE DE BUREAU	NBRE DE FACILITATEURS RECRUTES	NBRE DE MONITEURS DE L’ONG	SUPERVISEUR	COORDINATEUR
Balbala Ancien	Balbala Ancien	1	1	1	2	1	1
	Langobaleh	1	1	1	2		
Quarawil	Quarawil	1	1	1	2		
	13 Bergers	1		1			
	Pompage	1		1			
Bahache	Bahache	1	1	1	1		
	Barrage	1		1			
Cheikh Moussa	Cheikh Moussa	1	1	1	1		
	Harrirad	1		1			
Wahledaba Nord	Wahledaba Nord	1	1	1	2		
	DjamaAouled	1		1			
	NassibWanag	1		1			
8 ,4 et 3metre	8 Metre	1	1	1	2		
	4 Metre	1		1			
	3 Metre	1		1			
Phare De Balbala	Phare De Balbala	1	1	1	1		
8	16	16	8	16	13	2	1

Tableau 4 : La répartition du personnel UNFD dans les différents sous-quartiers ciblés.

La forte présence sur le terrain du personnel de l’UNFD, et leur expérience des précédentes années, ont permis de détecter et résoudre une multitude de complications à Balbala, tout en permettant un bon déroulement du projet des coupons alimentaires électroniques. En étroite

collaboration avec l'équipe PAM et les conseils de quartiers, l'UNFD a démontré une certaine flexibilité dans les modalités de travail, en particulier dans la mise en œuvre de stratégies d'inclusion des bénéficiaires, ainsi que une certaine rigueur dans la vérification de leurs pièces d'identité. La collecte des données pour les résultats après la distribution, menée entre le 16 et le 18 Janvier a été la dernière descente jointe sur le terrain, entre le PAM et l'UNFD, pour cette année.

Les Commerçants

Pour l'itération de l'année 2016-17, 4 grossistes et 30 détaillants situés dans les 14 sous-quartiers de la Commune de Balbala ont participé au projet après avoir satisfait les critères de sélection déterminés par un appel d'offre compétitif lancé au niveau municipal.

Les grossistes et semi-grossistes sélectionnés sont situés dans différents secteurs de la ville de Djibouti et ont été identifiés grâce à une évaluation des prix des denrées alimentaires et des détaillants effectuée en juillet 2016. De manière exceptionnelle, la division de la Logistique du PAM était en charge du processus d'appel d'offres au nom de la chaîne d'approvisionnement.

À partir de l'évaluation de juillet 2016 sur le suivi des prix des denrées alimentaires et de la capacité des détaillants, il a été possible de filtrer les grossistes en fonction de leur situation géographique, leur capacité et le nombre d'employés, leur mise à jour de l'enregistrement légal et de leur proximité des logements des bénéficiaires (Voir l'annexe 1 pour les détails complets des critères de sélection).

Les Bénéficiaires

L'identification des bénéficiaires

L'identification des bénéficiaires pour l'itération 2016-17 du projet a commencé en Juillet 2016 et s'est déroulé en plusieurs étapes, avec l'implication des différents acteurs.

D'abord la liste des bénéficiaires qui ont effectivement bénéficié du projet (fournie par Nomadecom) a été comparée avec la liste des bénéficiaires complète de l'itération 2015 du projet. Une liste de personnes vulnérables (non-bénéficiaires qui avaient déposées des plaintes) a été aussi prise en considération pour leur inclusion dans le projet.

La liste a été ensuite vérifiée avec la base de données de la vulnérabilité détenue par le SEAS, qui inclut une liste de ménages parmi les plus vulnérables du pays, triés avec l'algorithme PMT. Après la vérification de cette liste, des réunions de préparation avec les autres partenaires du projet : Nomadecom, Djibouti Telecom et l'UNFD ont été organisées par le PAM et le SEAS afin de définir la modalité d'actualisation et validation de la liste sur le terrain.

Deux personnes entre le PAM et le SEAS ont été chargées d'envoyer la base de données provisoire aux 14 conseils de quartier de Balbala afin d'identifier les bénéficiaires sur le terrain et enregistrer leurs numéros de téléphone. Avant le déroulement de ce travail sur le terrain, une

séance de formation destinée aux membres des conseils de quartier a été organisée au sein de l'UNFD.

Dix (10) jours ont été alloués aux membres des conseils de quartier pour l'identification des bénéficiaires à Balbala, avant de se réunir avec le PAM et le SEASet cela de manière fréquente afin d'établir un compte-rendu régulier sur l'avancement du travail. Une fois que toutes les listes ont été récupérées par les conseils de quartier, les deux statisticiens du SEAS et du PAM ont consolidé les différentes listes (format papier) en une seule base de données électronique. Pour finir, la base de données finale a été envoyée à Djibouti Telecom pour vérifier l'état des cartes SIM des bénéficiaires.

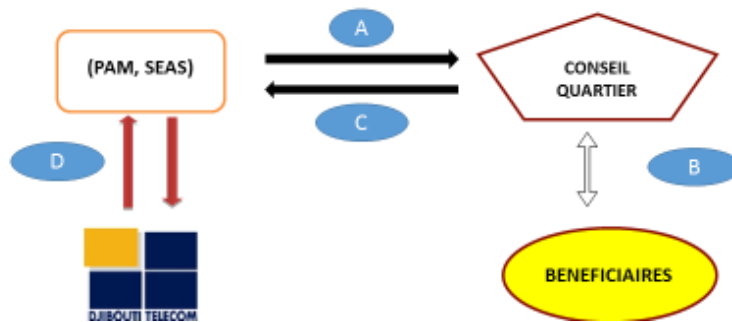


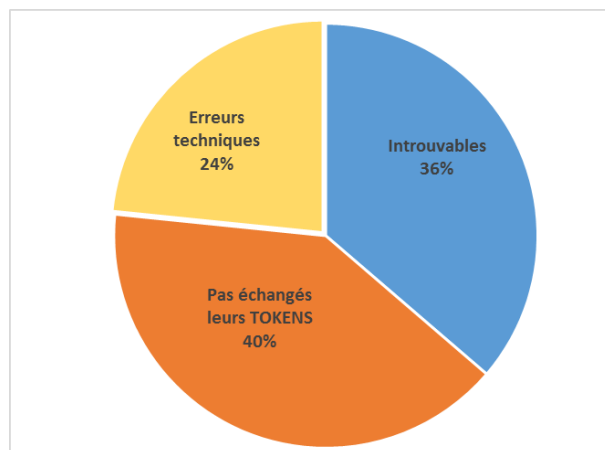
Illustration 2 : Les différentes étapes de la phase d'identification des bénéficiaires

La répartition des bénéficiaires par quartier

Le nombre effectif potentiel des ménages pour l'itération 2016-17 du projet était de l'ordre de 2584 ménages, tandis que le nombre effectif des ménages assistés a été de 2456 – le taux d'inclusion était donc de 95%.

Les 5% manquants représentent: 45 cas de bénéficiaires introuvables (qui ont déménagé ou sont décédés); 50 bénéficiaires qui n'ont pas échangés leurs 'tokens' (bons d'échange) auprès des agences commerciales de Djibouti Telecom¹ et 29 cas d'erreurs techniques (erreurs de numéro, plusieurs demande de rectification du numéro etc.)

¹La majorité de ces cas est liée à la manque des pièces d'identité – une exigence légale pour pouvoir récupérer les cartes SIM à Djibouti.



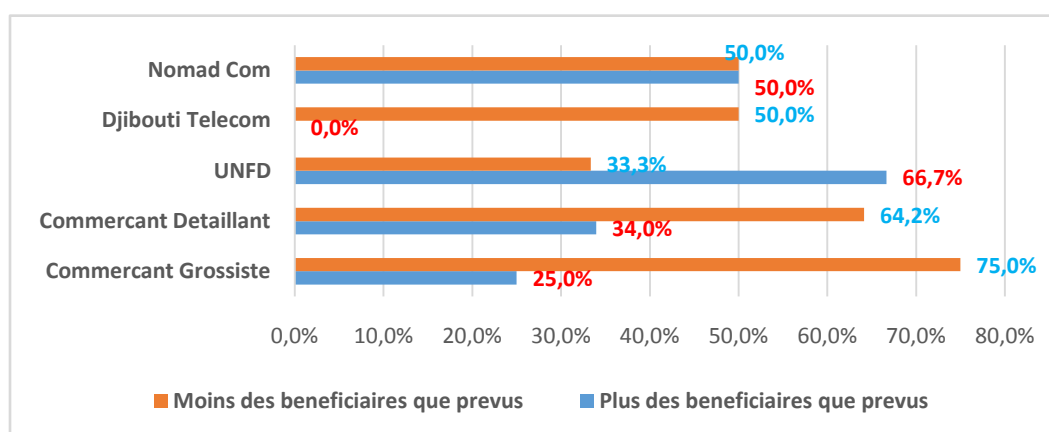
Graph 1 : La constitution des 5% exclus du projet

Selon les critères démographiques du PAM à Djibouti, un ménage moyen est de 5 personnes, mais l'étude PDM a constaté qu'à Balbala, la taille moyenne d'un ménage est égale à 6.5 personnes, en amenant le nombre de personnes bénéficiaires de cette année à approximativement 15964. Comme on peut le remarquer dans le tableau 5, il y a un grand nombre de ménages ciblés dans les sous-quartiers de Wahledaba : Wahledaba Nord, 8M4M3M, NassibWanaq et JamaAwled, pour un total de 37% de bénéficiaires. Le niveau de pauvreté de ces sous-quartiers en particulier est alarmant, comme en témoignent les plaintes enregistrées durant la dernière phase de distribution – en effet 75% des plaintes des non-bénéficiaires du projet, qui se considèrent vulnérables et en nécessité de l'aide PAM, provenaient du quartier/sous-quartiers de Wahledaba.

Répartition des ménages par quartier/sous-quartier				
Sous-Quartier	Nombre	%	Quartier	Total
13 Bergers	143	6%	Qarawil	339
Qarawil	93	4%		
Pompage	103	4%		
Cheik Moussa	104	4%	Cheik Moussa	205
Harirad	101	4%		
Balbala Ancien	218	9%	Balbala Ancien	552
Longobaleh	334	14%		
Bahache	216	9%	Bahache	297
Barrage	81	3%		
Phare de Balbala	164	7%	Phare de Balbala	164
Wahledaba Nord	236	10%	Wahledaba	899
8M4M3M	497	20%		
Jama Awled	69	3%		
NassibWanaq	97	4%		
TOTAL	2456			2456

Tableau5 : La répartition en nombre et pourcentage des ménages par quartier/sous quartier

En regardant les résultats des différentes enquêtes menées par les partenaires pendant la phase de distribution, les prospectives sur le nombre effectif de bénéficiaires participants à l'itération du projet de cette année étaient discordantes. En particulier, les commerçants (grossistes et détaillants) attendaient un nombre plus élevé de bénéficiaires, comme illustré dans le graphe 2 ci-dessous.

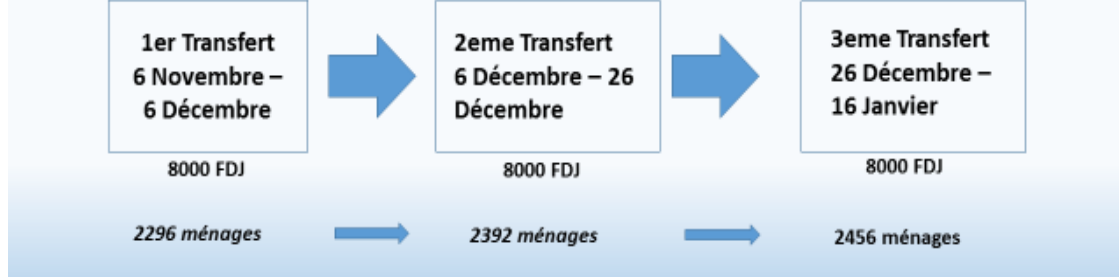


Graphe 2 : Prospectives des partenaires sur le nombre attendu de bénéficiaires

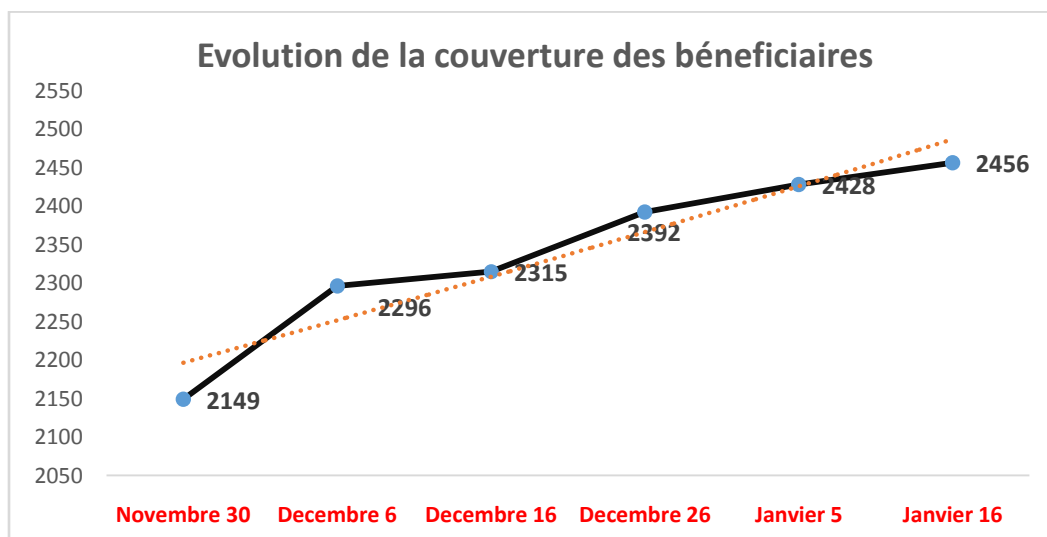
L'évolution de la couverture des bénéficiaires

Lors de la remise des enveloppes auprès des bureaux de quartier de l'UNFD qui a eu lieu le 5 novembre 2016, le premier transfert de 8000 Francs Djibouti (soit 45 USD) a été effectué le lendemain, le 6 Novembre 2016. Les deux autres transferts ont eu lieu le 6 décembre et le 26 décembre pour un total de 24 000 Francs Djibouti par ménage (soit un total de 135 USD) en presque 3 mois. En effet, la durée du 3ème transfert a été raccourcie pour des raisons techniques liées à une mise à jour du logiciel géré par Nomadecom ; cependant les plafonds de consommation ont été élevés en amont afin de permettre aux bénéficiaires de consommer la totalité de leur solde avant le 16 janvier.

Le Calendrier des Transferts pour l'année 2016-17



Une forte et rapide affluence des bénéficiaires auprès des bureaux de l'UNFD a été enregistrée durant les trois premières semaines de la distribution. Plus de 100 cas de numéros à rectifier ont été envoyés par l'UNFD au PAM et par le PAM à Nomadecom durant les premiers mois de transfert – à cet égard, le graphe 3 montre une augmentation du 7% des bénéficiaires entre le 30 novembre et le 6 décembre (le jour de la clôture du premier transfert). De plus, après un tirage approfondi des bénéficiaires qui n'avaient pas encore consommé leur crédit, effectué le 19 décembre, le 'help-line' PAM a contacté plusieurs numéros afin de les aider à résoudre leurs problèmes techniques ou pour les diriger vers les bureaux UNFD afin de récupérer leurs codes fournis par Nomadecom. Cet effort a résulté en une augmentation significative du nombre d'inclusions de bénéficiaires entre le 16 et le 26 décembre (la date de la clôture du deuxième transfert).



Graphe 3: L'évolution de la couverture des bénéficiaires sur les 3 mois de transferts

Préparation et déroulement de la phase de distribution

La préparation

Après la réception de la liste de Djibouti Telecom avec l'état des cartes SIM des bénéficiaires, 468 numéros passifs/inactifs ont été rechargés d'une somme de 500 Francs Djibouti afin de pouvoir réactiver leurs numéros, tandis que 152 'familytokens' ont été créés pour les bénéficiaires sans numéro ou en possession d'une carte SIM expirée.

Les 'familytokens' sont des bons d'échange que les ménages sans numéro de téléphone actif peuvent échanger contre une carte SIM gratuite, auprès des deux agences commerciales de Djibouti Telecom à Balbala (Agence 'Cheik Moussa' et Agence 'Hodane'). Une fois qu'ils récupèrent leurs cartes SIM, les bénéficiaires communiquent leurs nouveaux numéros aux agents de l'UNFD auprès du bureau de leur quartier, qui à leur tour préparent une liste à envoyer à Nomadecom pour la génération des codes d'accès au projet, à travers le PAM. Pour s'assurer que les bénéficiaires avec les nouvelles cartes SIM avaient accès au programme, des moniteurs PAM ont visité de manière hebdomadaire les deux agences de Djibouti Telecom, afin de récupérer les photocopies des factures et des 'familytoken'.

La partie gauche du coupon, le 'familytoken' est conservée par le PAM afin de pouvoir faire la consolidation entre les 'familytokens' et les factures à la fin du projet. Sur le total de 152 'familytokens' créés cette année, 102 ont été échangés auprès des agences commerciales de Djibouti Telecom (taux de 67%). Pour les 50 ménages qui n'ont pas récupéré leur carte SIM, on a pu observer la présence de bénéficiaires sans pièce d'identité – une partie d'entre eux a réussi à utiliser la carte SIM d'un voisin ou d'un ami pour bénéficier du projet.

FAMILYTOKEN



FAMILY TOKEN	FAMILY TOKEN
ID MENAGE:	ID MENAGE:
NOM CHEF DU MENAGE:	NOM CHEF DU MENAGE:
NOM COJOINTE DU MENAGE:	NOM COJOINTE DU MENAGE:
	LIEN PARENTELE:
NOM BENEFICIAIRE:	NOM BENEFICIAIRE:
	ADRESSE (QUARTIER/SOUS QUARTIER):
	ID CARD BENEFICIAIRE:

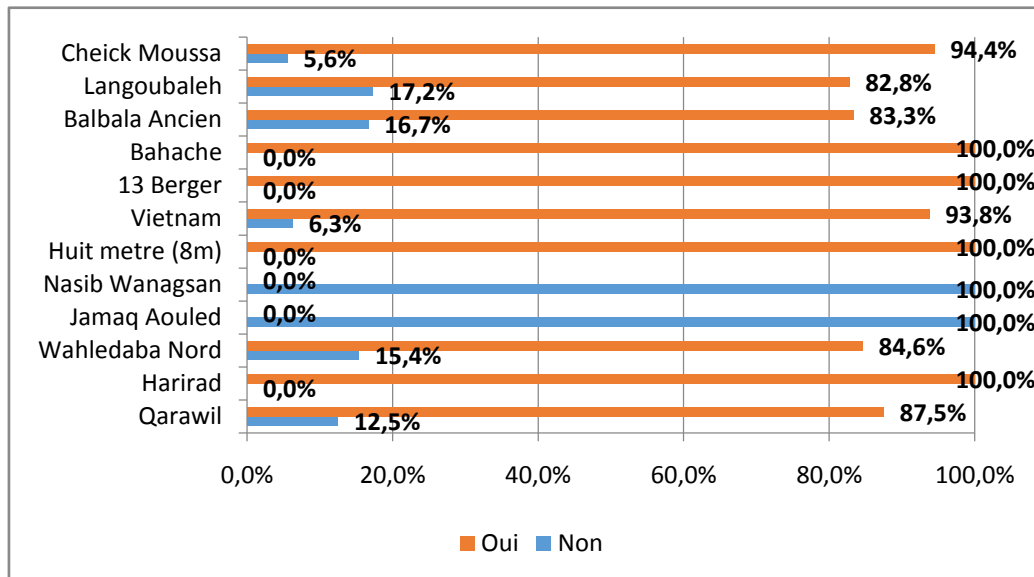
Image 3 : Le modèle du familytoken 2016-17

Pour faciliter la remise des cartes SIM aux bénéficiaires âgés qui n'ont pas les moyens de se déplacer et de permettre à un des membres de leurs famille de leur aider, la ligne 'lien de parentèle' a été incluse sur le modèle du 'familytoken' (image 3).

Une fois que Djibouti Telecom a effectué les recharges sur les numéros inactifs/passifs, une liste a été envoyée à Nomadecom pour la création des deux codes: ID et mot de passe. Lors de la réception des codes par Nomadecom, l'équipe PAM a préparé les enveloppes à remettre auprès des 8 bureaux de l'UNFD. Les enveloppes contenaient une lettre avec les deux codes, un dépliant avec les instructions pour la modalité d'achat et un 'familytoken' pour les bénéficiaires sans numéros de téléphone.

Le démarrage de la distribution

Un SMS a été envoyé par Djibouti Telecom à tous les bénéficiaires afin de les informer du déclenchement de la phase de distribution en les invitant à se déplacer à l'un des bureaux UNFD pour récupérer leurs enveloppes. Comme on peut le constater dans le graphe 4, selon les résultats du suivi du processus, la majorité des bénéficiaires dans les différents sous-quartiers était au courant des dates du démarrage de la phase de distribution et ils ont constaté que les délais prévus à cet égard avaient été respectés. En revanche, 100% des bénéficiaires répondants dans les deux sous-quartiers Nassib Wanaq et Jama Awled ont remarqué un retard dans le début de la phase de distribution.



Graphe 4 : Est-ce que les distributions commencent au temps prévu ?

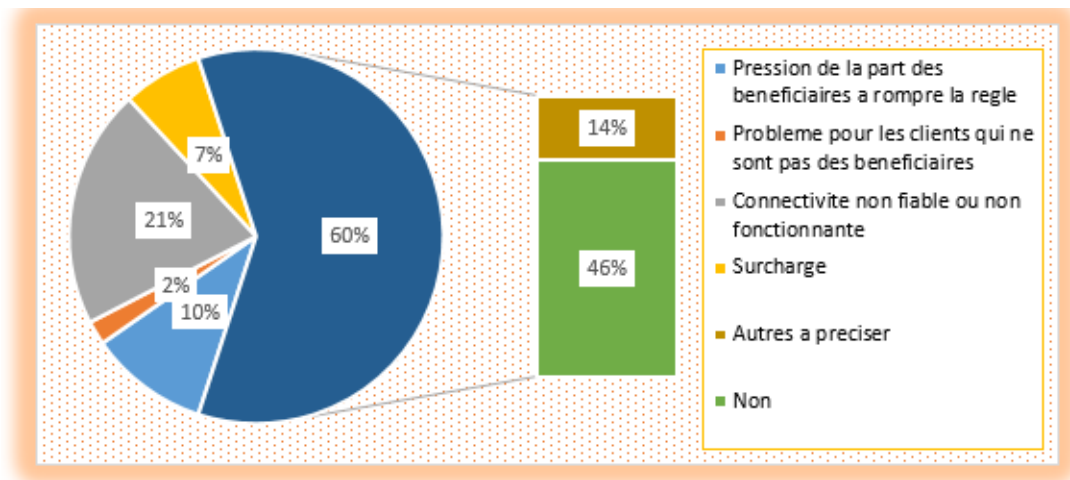
Pendant la phase de distribution, le PAM a mis à disposition 4 moniteurs sur le terrain et une agente chargée de collecter les plaintes au sein du bureau PAM, tandis que l'équipe de l'UNFD était formé par 16 facilitateurs, 13 agents de terrain, un superviseur et le coordinateur. Pendant la première phase de distribution, avant même de commencer la collecte de données pour le suivi du projet, les moniteurs PAM étaient occupés avec le soutien aux bénéficiaires pour leurs problèmes

techniques. Une grande partie de ces problèmes étaient liés à la rectification des numéros de téléphone. A ce titre, une étroite collaboration avec les agents de l'UNFD a été nécessaire durant cette phase.



Image 4: Un moniteur du PAM lors du déclenchement de la phase de distribution

Les problèmes principaux rencontrés pendant la phase de distribution ont été ceux liés à la connectivité du réseau Nomadecom (21% des bénéficiaires enquêtés), suivi par la pression de la part des bénéficiaires à rompre les règles (10%), surtout au niveau des commerçants. Il faut remarquer que 46% des bénéficiaires enquêtés n'ont pas rencontrés de problèmes en particulier – un résultat encourageant pour les prochaines itérations à venir. Par rapport aux itérations des précédentes années, les cas de fraude et de vol n'ont pas été enregistrés – c'est un indicateur signifiant de l'augmentation de la cohésion sociale au sein de la communauté.



Graphe 5 : Problèmes principaux rencontrés par les bénéficiaires pendant la phase distribution

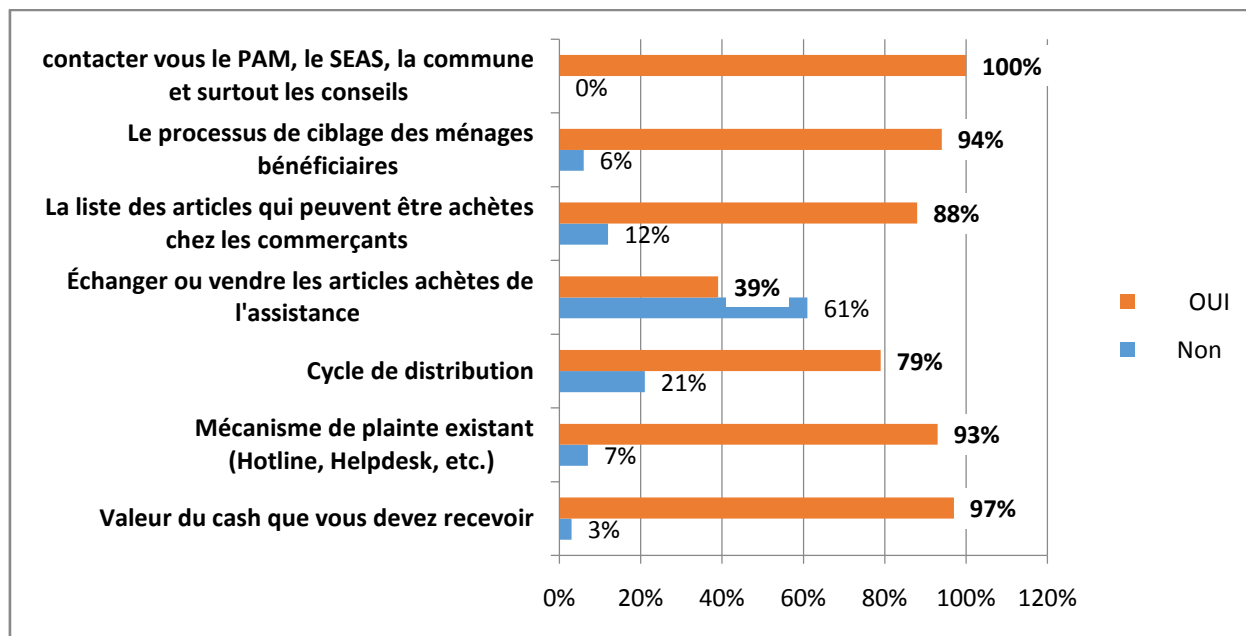
Séances de formation/sensibilisation

Des séances de formation dédiées aux nouveaux bénéficiaires du projet et de sensibilisation pour tous les bénéficiaires ont été menées par l'UNFD au sein des 8 bureaux de quartier.



Image 5: Une séance de sensibilisation au-dehors du bureau de l'UNFD à Longobaleh

En ce qui concerne les séances de formation dédiées aux nouveaux bénéficiaires, les affiches détaillées du PAM avec l'explication du processus d'achat, le mécanisme de plainte et la séquence numérique à saisir sur leurs téléphones portables, étaient bien visibles. Lors d'une introduction théorique sur le cadre du projet et des plafonds de consommation journalier et mensuel, chaque séance se terminait par une simulation sur les téléphones portables des bénéficiaires pour leur démontrer comment consulter leur solde et comment faire un achat. D'autre part, les séances de sensibilisation étaient aussi axées sur l'importance d'acheter des produits typiques d'un panier alimentaire équilibré dans le cadre du projet aussi qu'après la fin du projet; sur le fonctionnement du mécanisme des plaintes; du processus de ciblage des ménages etc.



Graph 6 : Le ménage à t-il bien compris les points clés du programme d'assistance Du PAM et de l'SEAS ?

Le graphe illustre un bon niveau de compréhension générale de l'information principale à connaître par les bénéficiaires à propos du projet. Les thèmes qui restent à clarifier lors de la prochaine année lors de ces séances de formation sont liés à l'échange/revente des denrées alimentaires achetées grâce à l'assistance PAM, ainsi qu'au cycle de distribution du projet. On peut donc considérer les séances de formation de cette année comme un succès.

Suivi/Evaluation

Le plan de suivi et d'évaluation de ce projet a consisté à la surveillance du processus de distribution, au suivi des stocks alimentaires, au suivi post-distribution (évaluation des résultats – voir Annexe IV), ainsi que le l'évaluation du nouveau mécanisme de plaintes (voir Annexe III). Un chronogramme des activités liées au Suivi & Evaluation du PAM a été validé avec le SEAS lors du début de la phase de distribution (voir Annexe II).

La Surveillance des Prix

Depuis le début du projet des transferts monétaires dans les zones urbaines de Djibouti, le PAM a amélioré son système de surveillance des prix et de collecte des données sur les prix, et cela de manière hebdomadaire. Une grande attention a été accordée au respect des plafonds de prix pour chaque produit du panier alimentaire. L'introduction de la comparaison systématique entre les prix appliqués par les commerçants affiliés au projet des transferts monétaires et les commerçants non-affiliés au projet, a permis d'alerter toute augmentation de prix des denrées alimentaires et d'en justifier la raison. Au cours de la même période, le suivi de la distribution et le suivi du panier alimentaire ont été présentés afin de mieux faire état du projet en termes d'impact, de contraintes du processus et de défis à relever.

Le Distribution Monitoring

La surveillance du processus de distribution (le *Distribution Monitoring*) est un système qui permet au PAM d'une part, d'évaluer la qualité du processus de mise en œuvre de ses activités et en cas de besoins, de prendre des décisions rapides en vue de son amélioration ; et d'autre part de mesurer les effets immédiats du projet. Il s'agit d'une enquête de type longitudinal avec trois passages auprès des ménages bénéficiaires des opérations de distribution du PAM et les commerçants ainsi avec les partenaires.

Entre le 8 Décembre et le 5 Janvier, les 4 moniteurs du PAM ont enquêté 145 personnes, dont des bénéficiaires, des commerçants (grossistes et détaillants) et des partenaires techniques :

Nom de partenaire	Effectifs	Pourcentage
CommerçantGrossiste	4	3%
CommerçantDetaillant	58	40%
UNFD	12	8%
Djibouti Telecom	2	1%
Nomad Com	2	1%
Beneficiaire	67	46%
Total	145	100%

Tableau 6 : La répartition des personnes enquêtées

Les résultats les plus significatifs du *distribution monitoring* ont été intégrés parmi les différentes sections de ce rapport.

Post-Distribution Monitoring

La surveillance post-distribution (post-distribution monitoring) est le principal moyen pour le PAM de recueillir des données au niveau des processus sous forme de surveillance de contact avec les bénéficiaires. Les données sont recueillies au niveau des ménages sur la quantité/valeur, l'utilisation, l'acceptabilité, et la qualité de l'assistance fournie. Les données recueillies au cours de cet exercice comprennent la perception des bénéficiaires concernant des indicateurs transversaux tels que le genre, la protection et la responsabilité envers les populations touchées. Les données recueillies contribuent à la surveillance du niveau des résultats, la surveillance de la production, et la surveillance des processus.

Entre le 16 et le 18 Janvier 2017, une équipe formée de 4 moniteurs du PAM et de 6 moniteurs de l'UNFD a mené une enquête au sein de 14 sous-quartiers ciblés à Balbala en se basant sur un échantillon de 200 bénéficiaires. Voir Annexe IV pour les résultats complets de l'enquête.

Le Mécanisme de Plaintes

Le mécanisme de plaintes aide à créer un système de feedback continu pendant la durée du projet. Il est à noter que le mécanisme, cette année était particulièrement solide grâce à la double modalité de dépôt : le dépôt des plaintes sur les 'tablettes' auprès des bureaux de l'UNFD (helpdesk) et le dépôt des plaintes à distance à travers la plateforme Nomadecom (helpline). Voir Annexe III pour le rapport complet du mécanisme de plaintes.

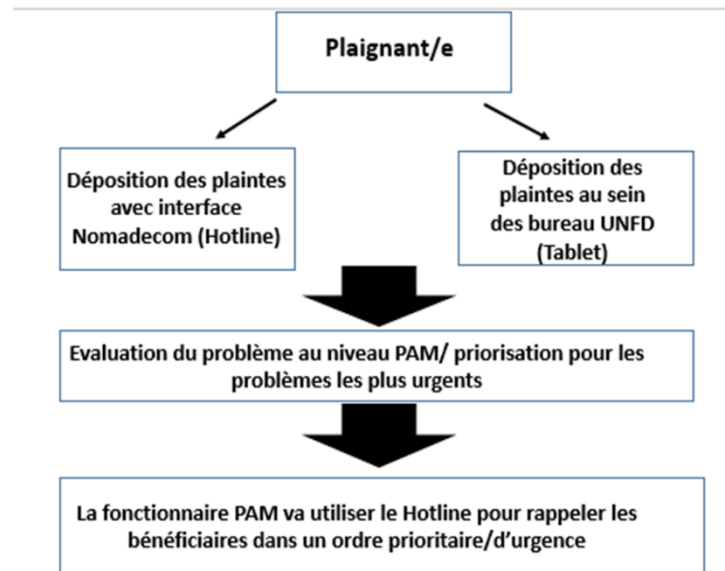


Image 6: *Le fonctionnement du mécanisme de plaintes*

L'Appréciation du Projet de la Part des Partenaires et des Bénéficiaires

Selon un sondage soumis aux partenaires sur l'appréciation du processus de distribution du projet, le taux de satisfaction générale est de l'ordre de 95%. Parmi les bénéficiaires enquêtés, le 90.9% se considèrent satisfaits du projet et de la modalité de transfert, tandis qu'entre les commerçants le taux de satisfaction est de l'ordre de 89,8%. Malgré le haut taux de satisfaction, à la question sur la préférence de modalité de transfert du projet, le 88.8% des interviewés a exprimé une préférence vers une modalité mixte de transferts d'espèces et nourriture, le 9.4% seulement la nourriture, tandis que le 1.8% continuerait avec la modalité de transfert actuelle. Ce chiffre reflète d'un côté l'empêchement technique à faire des achats avec les nouvelles technologies de la part de certaines bénéficiaires, et de l'autre, le bas niveau de consommation alimentaire des ménages ciblés du a un faible pouvoir d'achat.

Leçons Apprises

L'itération 2016-17 du projet nous a permis de tirer des leçons apprises importantes sur laquelle formuler des recommandations:

- La forte présence du PAM dans les zones d'intervention contribue à un bon déroulement du projet en termes de coordination et d'une vite résolution des problèmes ;
- Le PAM doit faire en sorte que le SEAS soit inclus dans chaque étape du projet afin de pouvoir faciliter le transfert de capacités ;
- Une solution technique doit être trouvée pour résoudre le problème persistant de la rectification des numéros des bénéficiaires ;
- Les asymétries d'information entre les partenaires pour ce qui concerne les modalités opérationnelles du projet doivent être atténuées.

- Les indices de consommation alimentaires de la population ciblée indiquent un fort besoin de continuer la mise en œuvre du projet avec la même modalité d'assistance (e-voucher).

Conclusion et Recommandations

En se basant sur les résultats des enquêtes de cette année, la majorité des bénéficiaires ciblés compte sur les espèces transférées par le PAM à leur crédit comme une source d'approvisionnement alimentaire pendant les mois de la distribution et durant la période suivant la fin du troisième transfert. Les résultats de l'enquête après la distribution démontrent que le 90.2% des bénéficiaires n'ont pas eu une manque de nourriture durant la dernière semaine avant l'enquête, et que seulement le 10% des ménages a adopté des stratégies de survie alimentaire tels que la réduction de la quantité de nourriture et l'emprunt des aliments. Sur les 30 jours antécédents à l'enquête, le 55% des bénéficiaires interviewés n'ont pas adoptés des stratégies de survie des moyens d'existence. On peut remarquer que pendant les mois de la distribution il y a une augmentation dans les cas d'adoption des stratégies de survie des moyens d'existence et une réduction dans l'adoption des stratégies de survie alimentaire. Ces résultats démontrent une évidente fragilité dans la capacité des ménages des bénéficiaires, malgré l'assistance alimentaire apportée pendant les 3 mois de distribution, aussi bien que l'importance de continuer le projet, surtout dans la période la plus chaude de l'année (Juin-Septembre).

Par ailleurs, en vue du déclenchement du PNSF dans les zones urbaines via le SEAS, le PAM doit continuer à mener le projet, en continuant à donner une forte importance au transfert de capacités au gouvernement djiboutien.

Dans l'ensemble, l'itération 2016-17 du projet s'est déroulée sans avoir rencontré de problèmes significatifs. Il reste cependant encore quelques améliorations à apporter dans les différentes phases du projet, afin d'assister les bénéficiaires encore plus efficacement, comme l'ont montré les différents résultats du suivi et d'évaluation.

Parmi les recommandations les plus urgentes à considérer pour la prochaine itération du projet, nous recommandons:

1. La création d'un comité de pilotage du projet constitué par les différents partenaires et acteurs impliqués dans le projet. Le comité aura pour but d'étudier de nouvelles mises à jour à apporter pour l'amélioration du processus du projet, en se basant sur les défis rencontrés pendant cette itération du projet.
Parmi les points clés de l'agenda du comité on trouve :
 - A. *L'élaboration d'une stratégie plus fiable pour obtenir les numéros de téléphones corrects des bénéficiaires ;*
 - B. *Allouer des points focaux pour chaque partenaire/acteur et les sensibiliser/former (voir point 5 par exemple) ;*
 - C. *Stratégies pour intensifier la présence du SEAS sur le terrain pendant la phase de distribution du projet ;*
 - D. *L'élaboration d'un plan de travail entre les comités de quartier, PAM et SEAS pour la phase d'identification des bénéficiaires.*

E. *Trouver une solution/réponse univoque pour tous les bénéficiaires qui ne possèdent ni de carte SIM, ni une pièce d'identité.*

Date prévue pour la mise en œuvre: 15 mars – 15 avril 2017

2. La sélection des bénéficiaires sera effectuée directement par le registre national social en étroite collaboration avec le SEAS.

Date prévue pour la mise en œuvre: 15 mars – 20 avril 2017

3. Considérer de consacrer des fonds pour le renforcement de la *helpline* et pour recruter des agents de plainte supplémentaires, au niveau du PAM.

Date prévue pour la mise en œuvre: 15 mars – 1 mai 2017

4. Accentuer les séances de sensibilisation sur le nouveau mécanisme de plaintes électronique pour les commerçants, les partenaires et les bénéficiaires.

Date prévue pour la mise en œuvre: 15 mars – 1 Juillet 2017

5. Nommer deux responsables dans chaque agence commerciale Djibouti Telecom et les former sur le projet et ses modalités opérationnelles standards.

Date prévue pour la mise en œuvre: 1 avril – 15 avril 2017

6. Explorer avec Nomadecom la possibilité de former techniquement un membre de l'équipe PAM afin de lui permettre de rectifier les numéros de téléphone erronés dans le système Nomadecom (après vérification de l'identité du bénéficiaire).

Date prévue pour la mise en œuvre : 15 mars – 20 mars 2017

Annexe I – Critères de Sélection des Grossistes

Les critères de sélection des grossistes pour le projet étaient les suivants :

- Nombre de boutiques: 2
- Capacité de stockage en mètres carrés: 40 m²
- Nombre d'employés: 5
- Enregistrement de la société (PATENT): Disponible (Mise à jour annuelle)
- Nombre de camions pour réapprovisionnement: 1 ou 2

Une série de questions ont été posées aux semi-grossistes et détaillants lors de l'évaluation du marché, par exemple:

- Combien de clients avez-vous? Excluant le client C / V / bénéficiaires.
- Combien de fois approvisionnez-vous votre boutique tous les mois?
- Qui est votre fournisseur de services (grossistes)?
- Comment réglez-vous votre paiement au grossiste (crédit ou espèces)?
- Avez-vous des difficultés à accéder à la nourriture du fournisseur?
- Le prix annuel du marché a-t-il changé depuis l'année dernière?
- Combien d'employés avez-vous?
- Si vous avez participé au programme de l'année dernière, les emplacements des bénéficiaires sont-ils proches de votre localisation?
- Avez-vous le brevet légal?
- Combien de magasins avez-vous pour conserver vos marchandises?
- Quelle est la capacité au compteur de chaque magasin?

PAM Djibouti a été en conformité avec le règlement additionnel de 2016, en considération de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA): une taxe générale de consommation qui est directement facturée aux clients sur les marchandises qu'ils consomment ou utilisent à Djibouti. En tant que professionnel à Djibouti, il faut déclarer la TVA sur la base des preuves recueillies de toutes les transactions imposables.

Procès de sélection:

Grâce à l'évaluation des prix des denrées alimentaires et de la capacité des grossistes en juillet 2016, le PAM a pu détecter un total de 21 commerçants dans la ville de Djibouti qui auraient pu être admissibles au projet, en raison de leur capacité et de leur proximité des bénéficiaires :

Traders Name	Shop Name/ Name	Telephone	Sector
Abdillahi Hassan robleh	Chez abdillahi	77852548	Balbala Ancien
Abdillahi holle bouni	Ets abdillahi holle	21363830	Hayableh
Ali abdo	Boutique ali abdo	77110195	PK12
Ali liban guedi	Ali liban	77862797	Midjadhere
Ali saleh said	N/A	77859503	Hayableh
Amin ali hassan	Albiri	77833229	Place Rimbaud
Djama omar said	Omaar	21351888	Nassib Wanaga
Farah osman Ggueh	Farah osman Ggueh	77854797	Marche Riyadh
Fatouma abdillahi yacin	Babu alhuda	77854886	Balbala Ancien
Hassan omar robleh	Togwajal	77879382	Harirad
Houssein aden Robleh	N/A	77855554	PK12
Idris behan	Idris behan	77069906	Wahledaba
Kassim mohamed ali	Kassim	77034192	Nassib Wanaga
Mohamoud djama	N/A	21360543	Harirad
Mouna kamil arouche	N/A	77738775	Marche Riyadh
Moussa farah djama	Moussa farah	77826004	Cheik Moussa
n/a	Soultan	n/a	Marche Riyadh
Said merraneh guesod	Said merraneh guesod	77816108	Qarawil
Shoki abdallah mohamed	Shoki abdallah mohamed	77229375	Wahledaba
Waberi robleh hoch	Waberi	21355651	Marche Riyadh
Youssef ahmed said	Chez youssef	77831654	Bahache

Tableau 1: Liste des grossistes éligibles pour le projet

Parmi les grossistes éligibles, seulement 14 ont déclaré leur intérêt pour répondre à l'appel d'offres.

Traders Name	Shop Name	Telephone	Sector
Abdillahi Hassan Robleh	Chez Abdillahi	77852548	Balbala Ancien
Abdillahi Holle Bouni	Ets Abdillahi Holle	21363830	Hayableh
Ali Abdo	Boutique Ali Abdo	77110195	PK12
Ali Liban Guedi	Ali Liban	77862797	PK12
Ali Saleh Said	N/A	77859503	Qarawil
Djama Omar Said	Omaar	21351888	Place Rimbaud
Farah Osman Egueh	Farah Osman Egueh	77854797	Wahledaba
Fatouma Abdillahi Yacin	Babu Alhuda	77854886	Marche Riyadh
Hassan Omar Robleh	Togwajal	77879382	Balbala Ancien
Kassim Mohamed Ali	Kassim	77034192	Wahledaba
Mouna Kamil Arouche	N/A	77738775	Cheick Moussa
Moussa Farah Djama	Moussa farah	77826004	Cheick Moussa
Said Merraneh Guesod	Arab	77816108	Qarawil
Youssef Ahmed Said	Chez Youssef	77831654	Bahache

Tableau 2: Détaillants qui ont déclaré leur intérêt à participer au projet

Comme documenté dans le compte-rendu du 'pli des enveloppes' qui a eu lieu le 21 Aout 2016, seulement 7 grossistes ont répondu à l'appel d'offre, malgré des modalités de réponse et de candidature bien définies.

Noms de la propriétaire	Shop names	Telephone	Sector	Social income			Government	
				after 31.12.2015 DJF	Nationality	Capacity	Registration license / Patent	Tax / Impots
Abdillahi Hassan Robleh	Ets Warsama	77852548 / 21353856	Balbala Ancien	60 000 000	Djiboutian	Acceptable	Oui 2016	Hotel D'impots
Ali saleh said	N/A	77859503	Qarawil	1 200 000	Djiboutian	Retailer	N/A	Hotel D'impots
Farah osman Ggueh	Boutique Tawakal	77854797	Wahledaba	20 000 000	Djiboutian	Acceptable	Oui 2016	Hotel D'impots
Hassan omar robleh	Togwajal	77879382	Balbala Ancien	N/A	Djiboutian	Acceptable	Oui 2016	Hotel D'impots
Mouna kamil arouche	N/A	77738775	Cheick Moussa	N/A	N/A	N/A	N/A	Hotel D'impots
Said merraneh guesod	Ets Arab	77816108	Qarawil	50 000 000	Djiboutian	Acceptable	Oui 2016	Hotel D'impots
Youssef ahmed said	Chez youssouf	77831654	bahache	N/A	Djiboutian	Acceptable	Oui 2016	Hotel D'impots

Tableau 3: *Grossistes qui ont répondu a l'appel d'offre*

Après un examen plus précis des grossistes qui ont répondu à l'appel d'offres, 2 sur 7 ont été considérés comme faisant partie de la catégorie des «petits détaillants» et de ce fait, ne pouvaient pas participer au projet.

L'examen a consisté en un contrôle physique des propriétés des commerçants, des capacités en mètres carrés et des emplacements.

Noms de la propriétaire	Shop names	Telephone	Sector	Social income			Government	
				after 31.12.2015 DJF	Nationality	Capacity	Registration license / Patent	Tax / Impots
Ali saleh said	N/A	77859503	Qarawil	1 200 000	Djiboutian	Retailer	N/A	Hotel D'impots
Mouna kamil arouche	N/A	77738775	Cheick Moussa	N/A	N/A	N/A	N/A	Hotel D'impots

Tableau 4: *Liste des grossistes exclus*

Le comité local d'achat interne du PAM (LPCC) s'est réuni le 10 Octobre 10, 2016 pour valider la liste des grossistes sélectionnés avant de procéder à la rédaction et à la signature des contrats.

Noms de la propriétaire	Shop names	Telephone	Sector	Social income after 31.12.2015 DJF				
				Nationality	Capacity	Government Registration license / Patent	Tax / Impots	
Abdillahi Hassan Robleh	Ets Warsama	77852548 / 21353856	Balbala Ancien	60 000 000	Djiboutian	Acceptable	Oui 2016	Hotel D'impots
Farah osman Ggueh	Boutique Tawakal	77854797	Wahledaba	20 000 000	Djiboutian	Acceptable	Oui 2016	Hotel D'impots
Hassan omar robleh	Togwajal	77879382	Balbala Ancien	N/A	Djiboutian	Acceptable	Oui 2016	Hotel D'impots
Said merraneh guesod	Ets Arab	77816108	Qarawil	50 000 000	Djiboutian	Acceptable	Oui 2016	Hotel D'impots
Yousseuf ahmed said	Chez youssouf	77831654	bahache	N/A	Djiboutian	Acceptable	Oui 2016	Hotel D'impots

Tableau 5 : Liste des grossistes sélectionnés qui a été validée le 10 Octobre 2016

Plusieurs séances de formation sur le fonctionnement des transferts monétaires et sur l'importance de respecter les seuils des prix ont été organisées par le PAM avant le démarrage du projet.

Annexe II – Le chronogramme des activités de Suivi et Evaluation

Chronogramme d'activité : Projet de Transferts de Coupons électroniques au Moyen de la Téléphonie Mobile aux Population Urbaines les plus Vulnérables de la Ville de Djibouti 2016													
		Novembre				Decembre				Janvier			
Sous composante et activité	Responsable	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Composante 1: Mecanisme de plainte													
Activite 1: Formation des conseils des quartiers sur le Helpline et Helpdesk	PAM,SEAS,UNFD		X										
Activite 2: Mise en place du mecanisme de feedback des plaintes	PAM,SEAS,UNFD		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Composante 2: Monitoring and Evaluation													
Activite 1: Suivi de distribution et des commercants	SEAS - PAM	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	
Activite 2: Suivi apres la distribution	SEAS - PAM - UNFD						X	X	X	X	X	X	
Activite 3: Suivi du prix de marche (participants-non participants)	SEAS - PAM				X		X	X	X		X	X	

Annexe III – Le Rapport sur le Mécanisme de Plaintes

Introduction

Afin d'améliorer la transparence et la communication envers les bénéficiaires du PAM et de ses partenaires et afin de renforcer la redevabilité vis-à-vis des bénéficiaires et des communautés locales, le PAM et ses partenaires ont convenu de piloter un nouveau mécanisme de plainte et de réponses aux plaintes dans le projet en 2016.

Le mécanisme de plaintes et de réponses aux plaintes est un système centralisé pour recevoir et gérer des plaintes et les réponses aux plaintes sur le projet du PAM à Djibouti. Il a été créé afin de donner aux bénéficiaires et aux autres membres de la communauté la possibilité d'accéder aux informations sur les activités du PAM et de déposer de plaintes de manière sûre et confidentielle.

Un mécanisme solide de plainte et de réponses aux plaintes aide le PAM à améliorer la communication, la transparence et la qualité de ses programmes. Le développement d'un mécanisme de plainte et de réponses aux plaintes est un des éléments importants du PAM en vue de renforcer et intégrer la protection dans ses opérations.

Le mécanisme de plaintes et de feedback se compose de 2 principaux éléments:

- **Les bureaux de service d'assistance (“Helpdesks”)**

Présents dans chaque quartier ciblé du projet pendant toute la durée de l'opération du PAM. Chaque bureau est ouvert pendant 7 heures par jour (4 heures le matin et 3 heures l'après-midi) afin d'enregistrer les plaintes.

- **Un service en ligne («Help-line»)**

Un nouveau système de dépôt de plaintes via la plateforme NOMADCOM : les bénéficiaires ont la possibilité d'envoyer un message sur la plateforme de NOMADCOM afin que le help-line puisse les rappeler et les aider à résoudre leurs problèmes.

6. Le mécanisme de plaintes et de réponses aux plaintes s'occupe uniquement des plaintes, préoccupations, questions et remarques liées au projet de transferts monétaires par téléphonie mobile. Les agents des bureaux de service d'assistance et de la 'help-line' sont formés sur les possibles voies de renvoi afin d'orienter les bénéficiaires aux instances compétentes pour les problèmes, préoccupations et questions qui ne sont pas directement liés au projet du PAM. En particulier, le mécanisme de plaintes et de réponses aux plaintes ne peut pas traiter les plaintes relatives aux violences sexuelles basées sur le genre (GBV) commises par des personnes qui ne sont pas impliquées dans le projet du PAM. Ces cas-là seront dirigés vers les instances compétentes.

Rôles & responsabilités

Les membres du personnel de l'UNFD, du PAM feront conjointement fonctionner ce mécanisme de plainte et de réponses aux plaintes. Tous les acteurs impliqués s'engagent selon les rôles et responsabilités suivantes:

ACTEUR	ROLES
Unité Programme (Bureau de Pays PAM)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordination de la conception et de la planification du projet de mécanisme de plainte. ➤ Recueillir et analyser les données par rapport au mécanisme de plainte et feedback.
Partenairecoopérant (UNFD)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mener des campagnes de sensibilisation et d'information pour le mécanisme de plaintes et feedback pour les bénéficiaires et les autres membres de la communauté. ➤ Afficher les posters d'information dans les endroits précis. ➤ Recevoir les plaintes et feedbacks déposés aux helpdesks.

Analyse des résultats par type de plaintes

Tendances des plaintes

Le nombre total de plaintes enregistrées est de l'ordre de 1298 en total. Le nombre de personnes ayant déposé une plainte, entre le 21 novembre jusqu'au 6 décembre 2016 était de 624; et 618 entre le 6 décembre 2016 et le 11 janvier 2017.

La majorité des plaintes sont liées à l'exclusion du projet : 402 plaignants sur les 624 plaintes (64%) dans l'observation de mi-parcours et 355 sur 618 dans l'observation finale (57%).

Pour le help-line, les retours et solutions qui ont été offerts aux bénéficiaires et aux commerçants ont été un succès (93%) :

Succès	55	93%
Echec	4	7%
Total	59	100%

La mise en place d'un mécanisme de plainte via téléphonie mobile a été un succès pour les bénéficiaires tant que leurs plaintes ou réclamations ont été traitées en même temps que leur dépôt. Grâce à ce système, le temps de traitement des plaintes s'est drastiquement réduit.

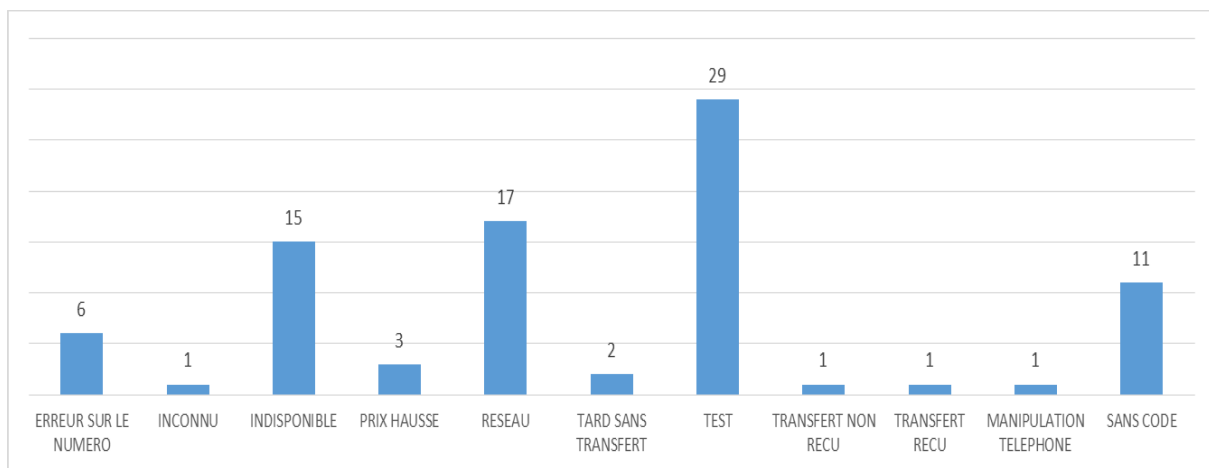
Néanmoins, l'utilisation de ce système a été très réduite par rapport au helpdesk auprès des bureaux UNFD, dû au fait que la nouvelle approche n'a pas été communiquée efficacement auprès des bénéficiaires, et que ce système était réservé aux bénéficiaires et commerçants participants au projet.

Des séances de sensibilisation sur le nouveau mécanisme de plaintes électronique auront le potentiel de donner foi aux bénéficiaires sur son fonctionnement ainsi que sur son efficacité.

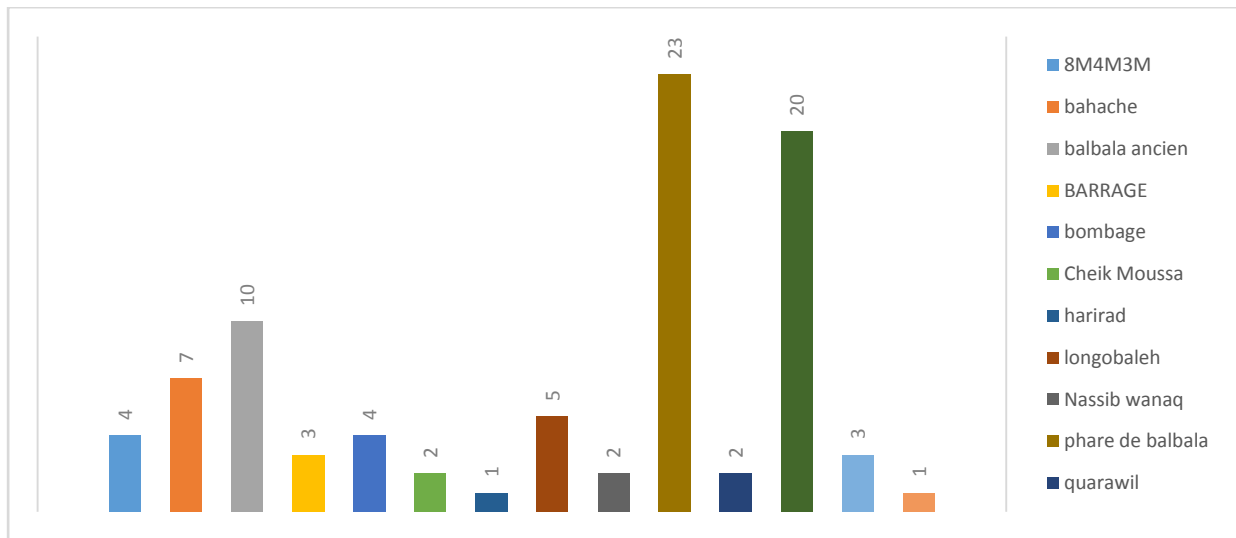
Description des plaintes

Les plaintes les plus courantes sur la plateforme électronique ont été liées au: test par les bénéficiaires du système de plaintes; les problèmes de réseau (enregistrement de la transaction) ; la perte des codes et les erreurs de numéros (fauxnuméro ou changement de numéro non pris en compte). Parmi les plaintes émises par les bénéficiaires via la plateforme, 29% n'a pas été traitées dû au fait que les bénéficiaires demeuraient injoignables.

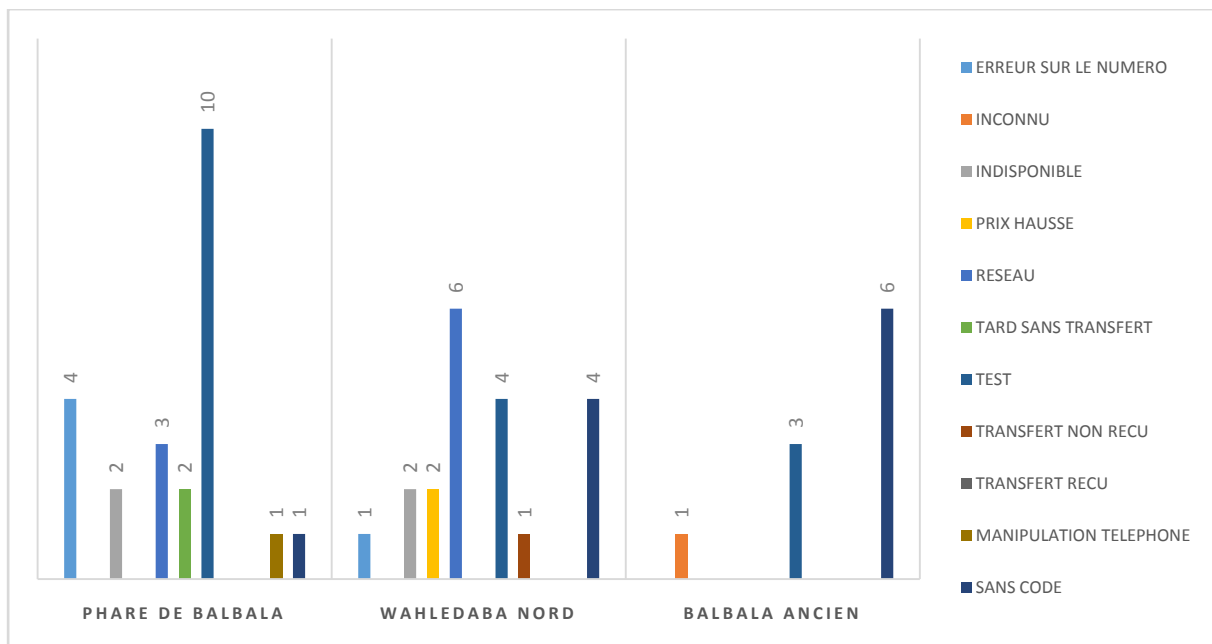
Les sujets des plaintes les moins représentées étaient celles liées à la hausse de prix des semi grossistes subie par les détaillants; à l'envoi tardif du transfert aux bénéficiaires qui n'ont pu utiliser la totalité de leurs soldes ; au manque de réception du transfert et des cas des bénéficiaires qui n'étaient pas capables de bien utiliser leur téléphone.



L'observation de la déposition des plaintes par quartier a permis de détecter un nombre important de plaintes enregistrées à Phare de Balbala, Wahledaba Nord et Balbala Ancien.



Parmi ces trois quartiers, les types des plaintes ne sont pas similaires et sont constituées majoritairement des tests effectués par les bénéficiaires. Dans le cas de Phare de Balbala, l'erreur de numéro est la plainte la plus fréquente, suivie par les problèmes de réseau et de l'envoi tardif du transfert. Pour Wahledaba Nord, les problèmes de réseau et l'absence des codes représentent les principales plaintes enregistrées par le bureau de Wahledaba (50%). En revanche, à Balbala Ancien, le manque de distribution des codes aux bénéficiaires a été le problème le plus critiqué par rapport aux autres quartiers.



Parmi les non-bénéficiaires, on compte 21% d'entre eux qui ont déposé une plainte liée à l'exclusion du programme ; ces derniers ont été rappelés et informés des raisons de leur exclusion de la liste des bénéficiaires. Le 79% restant n'a pas pu être contacté dû au manque de ressources et de temps pour évaluer leurs situations au cas par cas.

On compte aussi un total de 251 plaintes de non-bénéficiaires qui n'ont jamais bénéficié de l'assistance PAM dans le cadre de ce projet ont été enregistrées. Seulement le 16% de ces plaintes ont été traitées, dont la majorité émane du quartier Wahledaba (75%). Généralement, les non-bénéficiaires se considèrent vulnérables et souhaitaient faire partie du projet.

Recommandations

- Renforcer la sensibilisation sur l'efficacité du mécanisme des plaintes électronique
- Faire en sorte que tout le monde puisse déposer une plainte à travers la plateforme électronique – possiblement en divisant les plaintes des bénéficiaires et des non-bénéficiaires.
- Investir des ressources dans le mécanisme de plaintes (équipement, personnel)

Conclusion

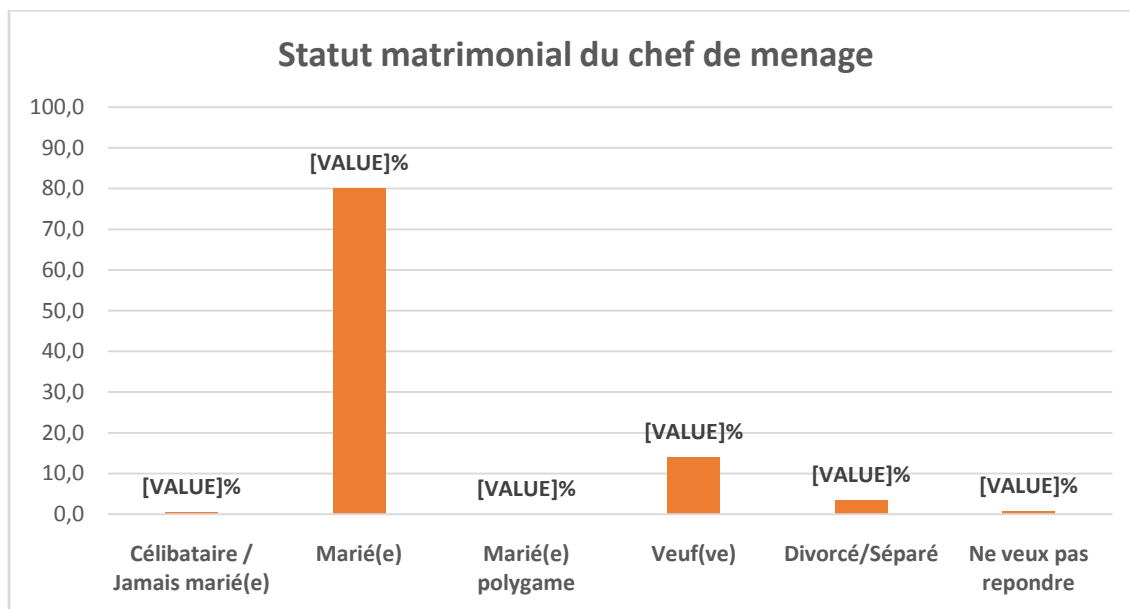
Les avantages d'un mécanisme de gestion des plaintes/feedback comprennent:

- La reconnaissance de la dignité et des droits des bénéficiaires du projet, notamment leurs droits de pouvoir s'exprimer librement (opinions, préoccupations et problèmes).
- La responsabilisation des organisations partenaires envers les engagements et promesses faites aux communautés et autres parties concernées qu'elles soutiennent.
- L'amélioration de l'impact et de l'efficacité du projet – notamment à travers l'identification et la gestion rapide des problèmes ou des risques.

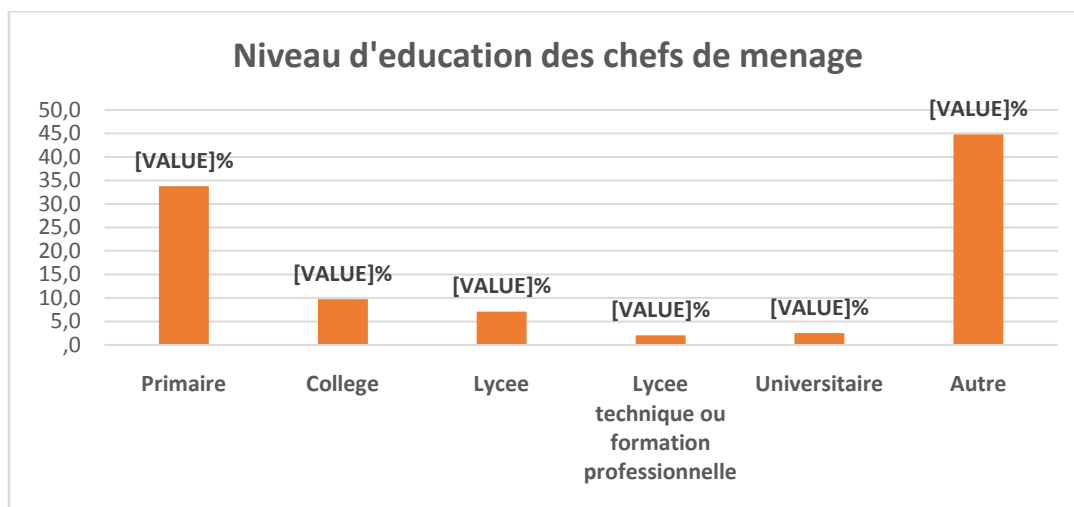
Annexe IV – Les Principaux Résultats de l'Enquête après la Distribution (PDM)

Démographie des bénéficiaires :

- 8 sur 10 chef des ménages sont mariés suivi par 1.5 sur 10 chef des ménages sont veuf/ve.



- 45% des chefs des ménages déclarent de ne pas avoir aucun niveau d'éducation; 34% ont un niveau d'éducation primaire.



La taille des menages

Nombre des personnes vulnérables par ménage

S0_01S0_01: Quartier de residence	Mean	N	S0_01S0_01: Quartier de residence	Mean	N
Wahledaba Nord	6.63	73	Wahledaba Nord	3.40	73
Cheik Moussa	5.11	18	Cheik Moussa	2.44	18
Balbala Ancien	6.83	44	Balbala Ancien	3.20	44
Qarawil	7.40	29	Qarawil	3.96	29
Bahache	6.69	24	Bahache	4.04	24
Phare de Balbala	8.07	14	Phare de Balbala	4.00	14
Total	6.76	201	Total	3.47	201

- La taille moyenne des menages dans les sous-quartiers de Balbala est de 6.5 membres. La moyenne la plus élevée est enregistrée à Phare de Balbala, suivi par Qarawil.
- En moyenne, il y a entre 3 et 4 personnes vulnérables par ménage qui sont économiquement dépendants.

Autres données :

- L'Age moyen du chef de ménage est entre 43 et 51 ans. Selon le sexe, l'âge moyen des chefs de ménage femmes est de 48 ans, et 42 ans pour les hommes.
- 4 ménages sur 10 vivent dans leur logement propre, 1 ménage sur 10 possède une attestation provisoire qui justifie le manque d'un moyen pour acquérir un titre foncier. Plus de 2 ménages sur 10 sont en location avec une charge fixe mensuelle. Et enfin, 1 ménage sur 10 habite dans un logement gratuit (probablement des parents).
- 63% habitent dans des habitats ordinaires tandis que 30% et plus dans des habitats de fortune comme des tentes, habitatsspontanés.
- 9 sur 10 habitats spontanés ont clôtures en bois, tôles ou briques.
- Le sol est en terre ou bois pour 7 ménages sur 10.

- Pour l'énergie de cuisson, 6 ménages utilisent du kérosène et du gaz de butane, tandis que 3 sur 10 utilisent des bois de chauffe et du charbon.

Score de consommation alimentaire :

- Le score de consommation alimentaire pour les quartiers de Qarawil et Bahache dépassant le 40%. Au dehors de Wahledaba Nord, les autres quartiers restent en dessous de la moyenne générale du projet (37.4%).

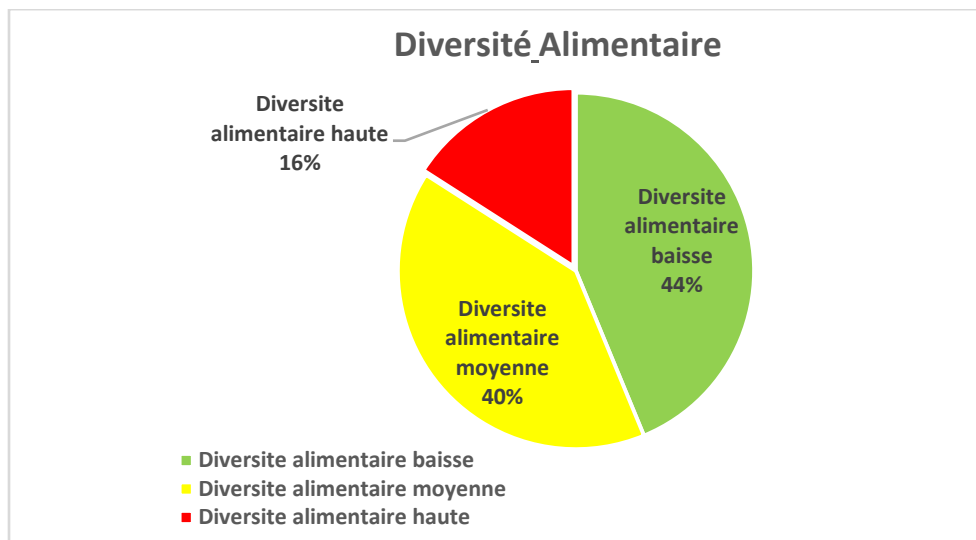
S0_01S0_01: Quartier de residence	Score Consomm. Aliment
Wahledaba Nord	37.78
Cheik Moussa	32.62
Balbala Ancien	31.83
Qarawil	43.22
Bahache	43.83
Phare de Balbala	35.96
Moyenne	37.39

- La consommation des ménages est basée généralement sur la consommation des céréales presque quotidiennement.
- Les autres aliments sont consommés 3 jours ou moins par semaines. Cette situation explique les raisons de cette consommation pauvre et limitée pour la majorité des personnes.

Fréquence hebdomadaire moyenne de consommation par groupe des aliments	Cereals	Légumineuses	Légumes	Fruits	Viande	Lait	Huile	Sucre
Moyenne	5.99	1.47	2.54	0.96	2.34	1.61	1.96	1.38
Wahledaba Nord	6.19	1.42	2.27	0.90	2.58	1.60	1.54	0.98
Cheik Moussa	5.43	1.43	2.09	0.74	1.81	1.48	1.59	1.35
Balbala Ancien	5.30	1.33	2.43	1.03	1.43	1.67	1.70	1.03
Qarawil	6.40	1.72	3.96	1.44	3.08	1.24	2.76	2.40
Bahache	6.50	1.46	1.81	0.65	2.85	2.62	2.85	1.42
Phare de Balbala	6.14	1.71	3.14	0.79	2.29	0.79	2.21	2.43

Diversité alimentaire :

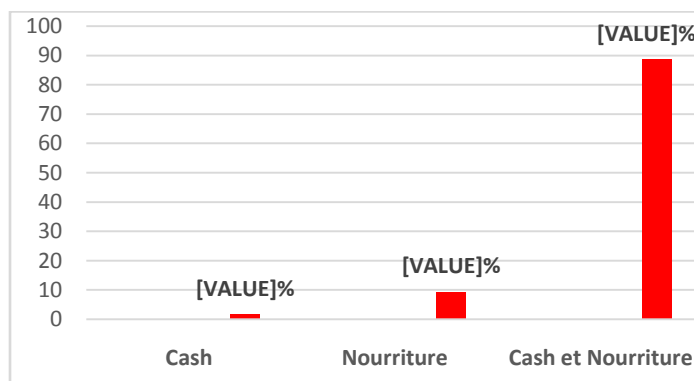
- La diversité alimentaire des ménages bénéficiaires est 'pauvre' pour le 44% - la consommation est basée sur les céréales, le sucre, l'huile et les légumes.
- Le score de diversité alimentaire est entre 3 et 4 démontre une diversité alimentaire extrêmement pauvre pour les ménages assistés.



Indicateurs de Satisfaction

- 100% des bénéficiaires interviewés ont reçu un transfert durant les 3 mois de la distribution.
- 9 ménages sur 10 apprécient la modalité actuelle:
- Selon les bénéficiaires, la moyenne du transfert se levé a 6,580 DJF/mois dont une moyenne de 4,850 DJF a été consommé.
- 10% ne connaissait pas le montant du transfert et 37% du 10% n'a pas consomme la totalité du montant du transfert.
- Le 25% des bénéficiaires n'était pas au courant de la date de clôture du dernier transfert. Parmi le 75% restant : 48% a été informé par l'UNFD, 26% par les conseils des quartiers, 15% par le PAM et 10% par SMS (Djibouti Telecom).

Préférence de la modalité de transfert



Indice de Stratégie d'Adaptation

- Il y a 90.2% des bénéficiaires déclarent avoir pas eu une manque de nourriture durant la dernière semaine avant notre visite. Pour le 10% restant, le rCSI (l'indicateur de la Stratégie d'adaptation réduite) est de 17.2.
- Parmi les différent sous-quartiers, Phare de Balbala est le quartier avec plus des ménages ayant adopté une stratégie mais le rCSI est mineur que dans les autres quartiers dans lesquels il approche ou dépasse le 20, avec le maximum à Wahledaba (39%).
- Seulement 10% des ménages déclare d'avoir adopté des stratégies de survie alimentaire. La stratégie la plus communément utilise est la réduction de la quantité de nourriture et l'emprunt des aliments.

Quartier de residence	Moyenne	N
Wahledaba Nord	39.0	1
Cheik Moussa	18.8	4
Balbala Ancien	26.7	4
Qarawil	12.0	1
Bahache	25.0	1
Phare de Balbala	7.6	8
Total	17.2	20

Les stratégies d'adaptation les plus utilisées :

	Wahledaba Nord	Cheik Moussa	Balbala Ancien	Qarawil	Bahache	Phare de Balbala	Strategie le plus communement utilise
Consommer des aliments moins préférés ou moins chers (substitution)	3.00	2.36	.33	2.00	4.00	1.00	12.70
Emprunter des aliments ou dépendre de l	7.00	1.91	4.00	1.00	4.00	0.88	18.78
Diminuer la quantité de nourriture lors des repas	7.00	2.55	4.33	1.00	3.00	2.00	19.88
Réduire les quantités consommées par les adultes/mères au profit des jeunes enfants	5.00	2.45	3.33	2.00	3.00	0.25	16.04
Réduire le nombre de repas mangé dans 1 journée	0.00	2.09	3.67	1.00	2.00	1.00	9.76

Indice des stratégies de survie

- Plus de la moitié des bénéficiaires déclarent ne pas avoir adopté une stratégie de survie des moyens d'existence durant les 30 jours avant l'enquête (55%).
- Parmi ceux ayant adopté une stratégie, le 10% sont de 'stress', 30% de 'crise' et 5% 'd'urgence'. Parmi les stratégies de stress, les dépenses de l'épargne sont les plus fréquentes(26% des ménages).
- La stratégie de crise "la réduction des dépenses non alimentaires telles que l'éducation et la sante" est la plus fréquente avec 32%.
- Moins du 10% a déclaré de se trouver dans une situation où on ne peut pas adopter la même stratégie pour la deuxième fois.
- Il y a donc moins qui ont adopté des stratégies de survie alimentaire (10%) une augmentation dans les adoptions des stratégies de survie de moyen d'existence.
- La continuité de l'assistance alimentaire à Balbala durant la période la plus chaude de l'année est justifiée par l'évidente vulnérabilité des ménages assistés.

Stratégies de Survie les plus communes :

		Non	Oui	Pas applicable	Non, parce que j'ai déjà vendu ces actifs ou je ne peux pas continuer à le faire	Total % menages qui adoptent Strategies d'adaptation
AS8_02AS8_02: Vendre des biens domestiques (radio, meubles, réfrigérateur, télévision, bijoux, natte, marmite, etc.)	N	132	12	57	8	10%
	%	66	6	29	6%	
BS8_02BS8_02: Dépenser épargne	N	118	24	59	10	18%
	%	59	12	29	8%	
CS8_02CS8_02: Emprunter de argent/ nourriture	N	113	45	43	5	26%
	%	56	22	21	4%	
DS8_02DS8_02: Envoyer des membres du ménage mangé ailleurs	N	118	26	57	3	15%
	%	59	13	28	3%	
ES8_02ES8_02: Vendre des avoirs productifs ou moyens de transport (machine à coudre, brouette, vélo, voiture, animaux, intrants agricoles, etc.)	N	126	8	68	8	8%
	%	62	4	34	6%	
FS8_02FS8_02: Réduire les dépenses non alimentaires essentielles telles que l'éducation et la santé	N	111	51	39	10	32%
	%	55	25	20	9%	
GS8_02GS8_02: Retirer les enfants de école	N	130	23	48	6	15%
	%	65	12	24	5%	
HS8_02HS8_02: Vendre maison ou parcelle de terrain	N	128	4	70	5	4%
	%	63	2	35	4%	
IS8_02IS8_02: Pratiquer des activités illégales ou risquées génératrices de revenus	N	125	3	74	3	3%
	%	62	1	37	2%	
JS8_02JS8_02: Aller mendier	N	122	2	77	3	3%
	%	61	1	38	2%	

Satisfaction du processus:

- 9 ménages sur 10 s'approvisionnent auprès des détaillants désignés par le PAM – la majorité entre eux se trouve à moins de 15 minutes à pieds (86%); le 14% se trouve entre 15 et 30 minutes de distance.
- Seulement le 18% fait face aux frais de transport pour accéder à la boutique, avec une dépense moyenne de 100 FDJ.
- Les chiffres démontrent que les bénéficiaires sont servis dans le plus bref délai (moins de 15min) auprès des boutiques.
- 6 sur 10 ménages déclarent d'être aidés par quelqu'un pour compléter les transactions surtout par leurs fils/filles ou leurs époux/ses (84%); le 14% restant reçoit l'aide des détaillants.
- Selon 8 ménages, les détaillants ne sont pas assez approvisionnés au moment (indisponibilité de tous les produits du panier alimentaire au moment de l'achat).
- Le 6% des interviewés déclare d'avoir fait face à une augmentation des prix des denrées.

Satisfaction du processus d'achat/ration

