République de Djibouti
Unité-Egalité-Paix

Ministère de la
Communication, chargé des postes et des télécommunications (MCPT)

PROJET DJIBOUTI FONDATIONS NUMERIQUES A/F (P174461)

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

Mise à Jour pour le Financement Additionnel

Septembre 2026

Official Use Only

Table des matières

1. Introduction/Description du projet 5

3. Identification et analyse des parties prenantes 6

3.1 Méthodologie 6

3.2. Parties concernées et autres parties intéressées 7

3.3. Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables 8

4. Programme de mobilisation des parties prenantes 9

4.1. Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet 9

4.2. Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes 10

4.3. Plan de mobilisation des parties prenantes 10

4.4. Information des parties prenantes 15

5. Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes 15

5.1. Ressources 15

5.2. Fonctions et responsabilités de la direction 18

6. Mécanisme de règlement des plaintes 19

6.1. Description du mécanisme de règlement des plaintes 19

Mesures spécifiques pour les plaintes sensibles (EAS/HS) 22

Mécanisme de règlement des plaintes des travailleurs 22

Non-représailles 23

7. Suivi et rapports 23

7.1. Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP 23

Indicateurs de suivi (relevés mensuellement, consolidés trimestriellement) 23

Méthodes de suivi 24

Fréquence de reporting 24

7.2. Rapport aux groupes de parties prenantes 24

ANNEXES **..... 25**

ANNEXE 1 : Compte rendu de l'atelier d'information et de mobilisation des parties prenantes (19 juillet 2026) 25

ANNEXE 2 : Consultation des parties prenantes 30

ANNEXE 3 : Formulaire de plaintes 34

ANNEXE 4 : Registre des plaintes ordinaires et non-sensibles 35

Official Use Only

LISTE DES ABREBIATIONS

ANC : Autorité Nationale de Cybersécurité
ANEFIP : Agence Nationale pour l'Emploi, la Formation et l'Insertion Professionnelle
ANPH : Agence Nationale des Personnes avec un Handicap
ANSIE : Agence Nationale des Systèmes d'Information de l'État
ARMD : Autorité de Régulation Multisectorielle de Djibouti
BM : Banque Mondiale
CDC : Centres de Développement Communautaire
CES : Cadre Environnemental et Social
CLE : Centre de Leadership et de l'Entrepreneuriat
CNSS : Caisse Nationale de Sécurité Sociale
CTID : Centre de Technologie et d'Innovation pour le Développement
DFN : Djibouti Fondations Numériques
DGPF : Direction Générale de la Population et de la Famille
E&S : Environnemental & Social
EAS/HS : Exploitation et Abus Sexuels / Harcèlement Sexuel
HCR : Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés
INAP : Institut National de l'Administration Publique
MAEPE-RH : Ministère de l'Agriculture, de l'Eau, de la Pêche, de l'Élevage et des Ressources Halieutiques
MCPT : Ministère de la Communication, chargé des Postes et des Télécommunications
MDENI : Ministère délégué chargé de l'Économie Numérique et de l'Innovation
MEF : Ministère de l'Économie et des Finances
MENFOP : Ministère de l'Éducation Nationale et de la Formation Professionnelle
MENSUR : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
MFF : Ministère de la Femme et de la Famille
MGP : Mécanisme de Gestion des Plaintes
MOSIP : Modular Open Source Identity Platform
MPME : Micro, Petites et Moyennes Entreprises
MS : Ministère de la Santé
NES : Norme Environnementale et Sociale
ONG : Organisations Non Gouvernementales
ONARS : Office National d'Assistance aux refugiés et Sinistrés
OSC : Organisations de la Société Civile
PEES : Plan d'Engagement Environnemental et Social
PGMO : Procédures de Gestion de la Main-d'œuvre
PKI : Infrastructure de Gestion de Clés Publiques
PMPP : Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
RNPP : Registre National des Personnes Physiques
TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

Official Use Only

UGP : Unité de Gestion du Projet
UNFD : Union Nationale des Femmes Djiboutiennes
VBG : Violences Basées sur le Genre

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1. Groupes vulnérables : obstacles et besoins spécifiques
Tableau 2. Plan de mobilisation des parties prenantes (2026-2028)
Tableau 3. Budget indicatif du PMPP
Tableau 4. Mécanisme de règlement des plaintes – étapes et procédures
Tableau 5. Participants aux consultations préparatoires (2021 et 2026)

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Compte rendu de l'atelier d'information et de mobilisation des parties prenantes (19 juillet 2026)

Annexe 2 : Consultation des parties prenantes

Annexe 3 : Formulaire de plaintes

Annexe 4 : Registre des plaintes ordinaires et non-sensibles

.

Official Use Only

1. Introduction/Description du projet

Le projet Djibouti Fondations Numériques (DFN – P174461), initialement approuvé en 2021, fait l'objet d'un financement additionnel et d'une restructuration afin d'étendre son périmètre à de nouvelles activités prioritaires pour le gouvernement djiboutien. Dans ce cadre élargi, le projet vise à renforcer les fondations numériques de la République de Djibouti en établissant une infrastructure d'identité numérique souveraine, inclusive et interopérable, en développant des services publics numériques prioritaires, et en soutenant l'opérationnalisation de l'Autorité Nationale de Cybersécurité (ANC). Il s'inscrit pleinement dans la politique nationale de transformation numérique (Vision 2035) et répond aux enjeux de souveraineté technologique, d'accès équitable aux services et de sécurisation du cyberespace national.

Le projet DFN comprend désormais trois composantes principales :

- **Composante 1 – Identité numérique souveraine :** mise en place d'un Registre National des Personnes Physiques (RNPP) pleinement contrôlé par l'État, basé sur une plateforme open source (MOSIP), avec une approche hybride combinant des portefeuilles numériques pour les détenteurs de smartphones et des cartes physiques sécurisées pour garantir l'inclusion universelle. Cette composante inclut la migration depuis le système propriétaire actuel, l'enrôlement progressif de la population, et le transfert de compétences aux agences nationales (ANSIE et DGPF).
- **Composante 2 – Services publics numériques :** digitalisation de services à fort impact identifiés comme prioritaires par le gouvernement (santé, éducation, état civil, etc.). Elle repose sur la réallocation des ressources initialement dédiées aux compétences numériques, ainsi que sur le renforcement des infrastructures publiques numériques existantes (interopérabilité via X-Road, mise à niveau de l'infrastructure de gestion de clés publiques – PKI).
- **Composante 3 – Appui à l'opérationnalisation de l'Autorité Nationale de Cybersécurité (ANC) :** évaluation de la maturité en cybersécurité de Djibouti, élaboration d'une feuille de route stratégique, et renforcement des capacités nationales de prévention, de détection et de réponse aux cybermenaces.

Le projet Djibouti Fondations Numériques (DFN – P174461), est préparé au titre du cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale. Conformément à la norme environnementale et sociale (NES) n° 10 relative à la mobilisation et à l'information des parties prenantes, les agences de mise en œuvre doivent fournir aux parties prenantes des informations en temps voulu, pertinentes et de manière compréhensible et accessible, et les consulter d'une manière culturellement appropriée, sans manipulation, interférence, coercition, discrimination ou intimidation.

2. Objectif/Description du PMPP

L'objectif global du présent PMPP est de définir un programme d'engagement des parties prenantes, y compris la divulgation d'informations au public et la consultation tout au long du cycle du projet. Le PMPP décrit les moyens par lesquels l'équipe de projet communiquera avec les parties prenantes et comprend un mécanisme par lequel les personnes peuvent exprimer

Official Use Only

leurs préoccupations, fournir des informations en retour ou déposer des plaintes concernant les activités du projet ou toute autre activité liée au projet.

Le PMPP permettra de :

- Assurer une participation inclusive et continue des parties prenantes
- Garantir la transparence et la redevabilité
- Faciliter la gestion des risques sociaux (exclusion, conflits, EAS/HS)
- Mettre en place des mécanismes efficaces de retour d'information et de plaintes

Le PMPP met spécifiquement l'accent sur les méthodes permettant d'impliquer les groupes considérés comme défavorisés ou vulnérables — ceux qui sont plus susceptibles d'être affectés négativement par le projet ou dont la capacité à en bénéficier est plus limitée.

3. Identification et analyse des parties prenantes

3.1 Méthodologie

Afin de respecter les meilleures pratiques, le projet appliquera les principes suivants pour l'engagement des parties prenantes :

- **Ouverture et approche basée sur le cycle de vie du projet :** Des consultations publiques sur le projet seront organisées tout au long du cycle de vie, de manière ouverte, sans manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation.
- **Participation éclairée et retour d'information :** Les informations seront fournies à toutes les parties prenantes et largement diffusées dans un format approprié ; des occasions sont prévues pour enregistrer les réactions des parties prenantes, ainsi que pour analyser et traiter les commentaires et les préoccupations.
- **Inclusivité et sensibilité :** L'identification des parties prenantes est entreprise pour favoriser une meilleure communication et établir des relations efficientes. Le processus de participation aux projets est inclusif. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à participer au processus de consultation. L'égalité d'accès à l'information est assurée à toutes les parties prenantes. La sensibilité aux besoins des parties prenantes est le principe clé qui sous-tend la sélection des méthodes de mobilisation. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables qui risquent d'être exclus des bénéfices des projets, en particulier les femmes, les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes déplacées, les travailleurs migrants et les communautés, ainsi qu'aux sensibilités culturelles des divers groupes ethniques.**Flexibilité :** Si des facteurs d'éloignement géographique, des contraintes culturelles ou sanitaires empêchent les formes traditionnelles d'engagement en face à face, la méthodologie s'adaptera à d'autres formes d'engagement (téléphone, radio, relais communautaires).

Conformément à ces principes et tout en tenant compte des parties prenantes identifiées dans le projet parent, l'identification et l'analyse des parties prenantes pour le Financement Additionnel s'est appuyée sur les modalités suivantes :

- •**Réunion de cadrage** : Réunion avec le ministère de tutelle pour définir l'orientation générale du projet ;
- • **Réunions avec les acteurs institutionnels** qui comprenait à la fois des organes de régulation et d'autres acteurs institutionnels (l'Agence Nationale des Systèmes d'Information de l'Etat – ANSIE, Direction Générale de la Population et de la Famille- DGPF, et l'Autorité Nationale de la

Official Use Only

Cybersécurité – ANC,) qui ont permis la présentation et priorisation des besoins identifiés, recueil des avis et recommandations des parties

- •**Consultations des groupes bénéficiaires et des personnes potentiellement vulnérables**, notamment les femmes et les jeunes : recueil de leurs attentes, identification des contraintes auxquelles ils sont confrontés et promotion de leur participation effective au projet.

L'ensemble des informations recueillies à travers ces missions, ateliers et consultations a fait l'objet d'une analyse et d'une synthèse ayant servi de base à l'élaboration du présent PMPP.

3.2. Parties concernées et autres parties intéressées[1]

Les parties concernées comprennent les communautés locales, les membres des communautés et d'autres parties susceptibles d'être touchées directement par le projet. Plus précisément, les personnes et les groupes suivants entrent dans cette première catégorie :

- **La Population Djiboutienne (Citoyens et Résidents) :** Usagers finaux du Registre National des Personnes Physiques (RNPP). Ils sont directement touchés par les modalités d'enrôlement biométrique, l'utilisation des portefeuilles numériques (W3C) ou des cartes physiques à QR codes, ainsi que par la dématérialisation des services publics prioritaires. Plus spécifiquement ce groupe inclut les jeunes âgées de plus de 18 ans désireux d'acquérir la carte nationale biométrique, et les adultes à enrôler dans le nouveau système d'identité biométrique.

- Organisations de Défense des Droits Humains et de l'Inclusion :

- Union Nationale des Femmes Djiboutiennes : Partenaire de mise en œuvre clé pour le ciblage des femmes, la prévention des risques de fracture numérique de genre et l'animation des consultations de proximité.
- Agence Nationale des Personnes Handicapées : Partenaire de mise en œuvre chargé de valider l'accessibilité physique et numérique des dispositifs d'enrôlement et des supports d'information (braille, langue des signes).
- Office National d'Assistance aux Réfugiés et Sinistrés : Partenaires techniques directs pour l'interfaçage des registres de réfugiés avec le RNPP et la garantie d'un enrôlement inclusif.
- Assemblée Nationale et Commission Nationale des droits de l'homme : Institutions de contrôle direct s'assurant de la conformité du RNPP avec les droits fondamentaux, le consentement éclairé et le cadre législatif du Code du Numérique.

Les parties prenantes des projets comprennent également des parties autres que les communautés directement touchées, notamment celles **intéressées** par les activités du Fonds additionnel du projet DFN. Cette seconde catégorie comprend les acteurs suivants :

- Opérateurs de Télécommunications (Djibouti Telecom et nouveaux entrants)
- Écosystème des Fintechs et Établissements de Monnaie Électronique
- Petites et Moyennes Entreprises (PME) et Startups Numériques

Official Use Only

- Médias et Professionnels de l'Information

Et enfin, les parties prenantes du projet comprennent les entités institutionnelles directement **bénéficiaires** de l'appui du projet et qui sont les suivantes :

- **Le Ministère de l'Intérieur / Direction Générale de la Population et de la Famille (DGPF) :** Institution pilote de la mise en œuvre du RNPP et garante de l'état civil. Ses agents sont les premiers utilisateurs du système MOSIP sur l'ensemble du territoire national.
- **Le Ministère délégué chargé de l'Économie Numérique et de l'Innovation (MDENI) :** Maître d'ouvrage de la stratégie de digitalisation de l'État, chargé de la supervision politique du projet et de l'alignement avec le Code du Numérique de 2025.
- **L'Agence Nationale des Systèmes d'Information de l'État (ANSIE) :** Bras technique chargé du développement, de l'hébergement des infrastructures de l'identité souveraine, de la mise à niveau de l'infrastructure à clés publiques (PKI) et du déploiement de la plateforme d'interopérabilité X-Road.
- **L'Autorité Nationale de Cybersécurité (ANC) :** Bénéficiaire directe de l'assistance technique et des investissements visant à renforcer la cyberdéfense des infrastructures critiques du pays, suite à l'évaluation de maturité de juin 2026.
- **L'Unite de gestion du projet**
- **Banque Mondiale- financière du projet**

3.3. Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables[2]

Dans le cadre du projet, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent inclure, sans s'y limiter, les groupes suivants :

Tableau 1. Groupes vulnérables : obstacles, besoins spécifiques et organisations partenaires

Groupe vulnérable	Obstacles / Besoins spécifiques	Organisations représentatives partenaires
Personnes dépourvues d'actes d'état civil (globalement les réfugiés , mais également les personnes nées sur le territoire, mais qui ne disposent pas d'un extrait d'acte de naissance)	Risque d'exclusion absolue du RNPP si la possession d'un acte de naissance papier est un prérequis strict. Besoin d'une procédure alternative d'enrôlement.	DGPF, ONARS, Comités de camps.
Populations rurales, nomades et isolées	Éloignement des centres d'enrôlement fixes, absence de couverture réseau téléphonique ou électrique pour s'informer ou utiliser les services.	Préfectures, Conseils Régionaux, Okals (Chefs traditionnels).

Official Use Only

Groupe vulnérable	Obstacles / Besoins spécifiques	Organisations représentatives partenaires
Personnes handicapées	Informations du projet inaccessibles (manque de braille, de langue des signes) ; accessibilité physique limitée des centres d'enrôlement.	Agence Nationale des Personnes Handicapées (ANPH).
Femmes cheffes de ménage	Forte charges des responsabilités familiales pouvant entraver l'accès et le recours aux services d'enrôlement biométriques	Ministère de la Femme et de la famille, Union Nationale des Femmes Djiboutiennes (UNFD),Relais communautaires, autorités locales dans les régions
Personnes analphabètes	Dépendance vis-à-vis de tiers pour l'utilisation des smartphones (portefeuilles numériques), augmentant la vulnérabilité à la fraude. Besoin de supports oraux et visuels.	Union Nationale des Femmes Djiboutiennes (UNFD), Relais communautaires.

4. Programme de mobilisation des parties prenantes

4.1. Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet

Le processus d'engagement des parties prenantes pour le projet Djibouti Fondations Numériques (DFN) s'est déroulé en deux phases stratégiques distinctes : la phase initiale de conception du projet parent en 2021, et la phase de cadrage et de restructuration liée au Financement Additionnel (FA) en mai et juin 2026.

Au cours de la préparation du projet initial, une consultation publique virtuelle a été organisée le 29 mars 2021 en raison des restrictions sanitaires liées à la pandémie de COVID-19. Cette session a réuni 18 représentants clés (dont 5 femmes) issus des ministères sectoriels, de l'ANSIE, de l'Université de Djibouti, du CERD, de l'ONEAD, de l'ANPH, de la Chambre de commerce et de Djibouti Télécom. Les discussions s'étaient alors focalisées sur les modalités d'implication interinstitutionnelle, la transparence dans le partage des documents officiels et la gouvernance globale du projet.

Globalement, le PMPP du projet parent a permis de mieux informer les parties prenantes sur le projet, ses objectifs, son état d'avancement et son mécanisme de gestion des plaintes. Le bilan et les leçons apprises dans la mise en œuvre du projet parent ont trait à l'amélioration de la visibilité du mécanisme de gestion des plaintes (affichage dans les régions, visibilité communicationnelle dans les médias)

Dans le cadre de la mission d'instruction de la Banque mondiale, l'Unité de Gestion du Projet (UGP DFN/EARDIP) a mené des consultations bilatérales approfondies le lundi 25 mai 2026 avec les deux piliers techniques de cette restructuration, le MDENI et l'ANSIE, et avec l'ANC le lundi 15 juin 2026. Ces rencontres ont permis de redéfinir les priorités technologiques du pays et de poser les bases de la gestion

Official Use Only

des risques environnementaux et sociaux (E&S). Les tableaux **en annexe 1** dressent la synthèse exhaustive de ces échanges, les doléances exprimées par les hauts responsables et leur prise en compte dans le design révisé du projet.

4.2. Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes

Pour répondre aux exigences de la NES n°10 et rompre définitivement avec toute approche descendante (top-down), le projet adapte ses méthodes d'engagement aux spécificités techniques du Financement Additionnel. L'introduction de technologies structurantes et sensibles (MOSIP et X-Road) nécessite de dépasser la communication institutionnelle classique pour déployer des méthodes axées sur la vulgarisation de la protection des données biométriques et la transparence des flux administratifs.
De ce fait, pour les entités gouvernementales, principales parties prenantes directes (*MEF, MDENI, Ministère de l'Intérieur/DGPF, ANC, ANSIE, ARMD, Ministères sectoriels)*, les besoins spécifiques ont trait aux éléments suivants **:** Coordination interinstitutionnelle, arbitrages sur la gouvernance de la plateforme d'interopérabilité, suivi de l'évolution des risques E&S, et alignement sur la politique de transformation numérique (Vision 2035).

Les méthodes de mobilisation incluront les éléments suivants :

- Réunions techniques formelles avec ordres du jour structurés et comités de pilotage trimestriels pour désamorcer les conflits de gouvernance administrative.
- Ateliers de co-construction et de validation pour l'élaboration des TdR et des cahiers des charges ouverts permettant au secteur privé de concourir
- Correspondance par courriel sécurisé et partage de documents via une plateforme numérique dédiée pour garantir la traçabilité des décisions.

4.3. Plan de mobilisation des parties prenantes

Le programme de mobilisation pour la phase d'exécution du Financement Additionnel (2026-2028) abandonne toute logique descendante (top-down) afin de respecter la souveraineté sectorielle des ministères et l'inclusion des acteurs économiques locaux. Le calendrier des consultations est réorienté autour du déploiement des services pilotes et de l'implication active du secteur privé.

Tableau 2. Plan de mobilisation des parties prenantes (Version Révisée pour le FA- 2026-2028)

Official Use Only

Étape du projet	Date / période	Objet de la consultation / informations à communiquer	Méthode utilisée	Parties prenantes visées	Responsabilités
Phase de préparation / clôture	Juin–juillet 2026	Préparation et mise à jour des instruments E&S du projet DFN-FA. Présentation des risques et impacts potentiels : exclusion numérique, accès inégal aux services, atteinte à la vie privée et aux données personnelles, risques de VBG/EAS/HS, risques liés aux conditions de travail, gestion des déchets électroniques et consommation énergétique. Présentation des mesures d'atténuation proposées et du mécanisme de gestion des plaintes.	Réunions, échanges de lettres, ateliers et discussions de groupes ciblés, y compris avec les groupes vulnérables.	Banque mondiale, ministères sectoriels concernés, secteur privé, OSC et représentants communautaires.	UGP, spécialistes environnemental et social.
Phase de préparation / clôture	Juin–juillet 2026	Diffusion et consultation sur les documents E&S révisés. Information sur les impacts potentiels sur les communautés locales, les mesures de prévention et d'atténuation, les modalités d'accès au mécanisme de gestion des plaintes et les engagements de suivi.	Réunions communautaires, groupes de discussion, émissions radio/télévision, supports accessibles et adaptés aux langues/localités.	Communautés bénéficiaires, y compris femmes, personnes en situation de handicap, personnes analphabètes, populations rurales, personnes âgées et autres groupes défavorisés.	UGP, spécialistes environnemental et social, agents de liaison communautaires.

Official Use Only

Cadrage de l'évaluation de maturité en cybersécurité et conception du FA	Juin 2026	Identification participative des risques E&S liés à l'architecture numérique : protection des données personnelles, cybersécurité, exclusion numérique, accessibilité des plateformes, consommation énergétique des équipements et gestion future des déchets électroniques. Présentation des mesures de conception inclusives et préventives.	Ateliers participatifs et tables rondes institutionnelles.	ANC, ANSIE, ARMD, MDENI, autorités compétentes en matière de données personnelles et représentants de la société civile.	UGP, consultants en cybersécurité, spécialistes E&S.
Consultation inclusive – NES 10	Fin juin 2026	Analyse des impacts sociaux potentiels des plateformes MOSIP/X-Road, notamment l'illectronisme, les obstacles linguistiques, l'accessibilité pour les personnes handicapées, les risques d'exclusion des femmes, des populations rurales et des personnes sans documents d'identité, ainsi que les risques liés à la vie privée. Discussion des mesures d'atténuation différenciées : accompagnement de proximité, interfaces accessibles, canaux hors ligne,	Tables rondes sectorielles, focus groups séparés lorsque nécessaire, entretiens individuels confidentiels.	CNDH, UNFD, OSC, médias, Ordre des avocats, organisations de personnes handicapées, représentants des femmes et communautés rurales.	UGP, spécialiste social, spécialiste VBG/EAS/HS, spécialiste en protection des données.

Official Use Only

		assistance linguistique et sensibilisation ciblée.			
Audit et ouverture au marché	Août–octobre 2026	Restitution de l'audit de l'existant informatique et co-rédaction des TdR/cahiers des charges. Communication des exigences E&S applicables aux prestataires : protection des données, accessibilité numérique, conditions de travail, code de conduite, prévention de l'EAS/HS, efficacité énergétique, reprise et élimination sûre des équipements électroniques.	Forums de consultation technologique, appels publics à commentaires, réunions avec les opérateurs économiques.	Secteur privé, fintechs locales, startups, Chambre de commerce, fournisseurs potentiels et OSC spécialisées.	MDENI, ANSIE, UGP, spécialiste de la passation des marchés, spécialistes E&S.
Déploiement des services pilotes	Trimestriel, à partir de janvier 2027	Présentation des impacts observés des applications pilotes sur les citoyens et échanges sur l'efficacité des mesures d'atténuation. Suivi spécifique des difficultés rencontrées par les groupes vulnérables, de la confidentialité des données, de l'accessibilité des services et des plaintes reçues.	Enquêtes de satisfaction désagrégées, focus groups d'usagers, démonstrations publiques, mécanisme de plaintes accessible.	Citoyens usagers, personnel soignant, enseignants, populations rurales, femmes, personnes handicapées, personnes âgées et groupes vulnérables.	MDENI, ANSIE, UGP, agents de liaison communautaires, spécialistes E&S.
Suivi environnemental et social	Semestriel, 2026–2028	Partage de l'évolution des risques et impacts E&S, des incidents/plaintes, des mesures correctives et des	Réunions de coordination interinstitutionnelles, consultations de suivi, publication de bulletins	MDENI, ANSIE, DGPF, Banque mondiale, partenaires, OSC et représentants des	UGP, spécialistes environnemental et social.

Official Use Only

		résultats de suivi. Communication des mesures spécifiques adoptées pour éviter ou réduire les impacts disproportionnés sur les groupes vulnérables et défavorisés.	d'étape accessibles au public.	communautés affectées ou bénéficiaires.	

Official Use Only

Les informations seront communiquées de la manière suivante :

- **- Mailing list** : Etant donné que l'UGP collecte les adresses e-mail des participants aux différentes consultations publiques, une note succincte de l'état d'avancement du projet sera partagée par e-mail aux parties prenantes
- **Médias de masse :** spots radio et télévisés en français, somali et afar ; communiqués de presse sur les enjeux, les retombées, et le mécanisme de gestion des plaintes du projet DFN,
- **Campagnes audiovisuelles de confiance numérique :** Production de capsules vidéo animées et de spots audio diffusés sur la RTD et les réseaux sociaux en Afar, Somali et Arabe, vulgarisant la souveraineté des données et les bénéfices de l'interopérabilité.
- **Supports physiques de proximité :** Déploiement de bandes dessinées explicatives et d'infographies simplifiées dans les Préfectures, les Centres de Développement Communautaire (CDC) et les guichets des services pilotes.
- **Canaux d'accessibilité pour les groupes vulnérables :** Transcription des droits d'accès aux services en braille pour l'ANPH, organisation de sessions de sensibilisation mobiles avec traducteurs en langues locales dans les camps de réfugiés (en lien avec le HCR) et utilisation de supports exclusivement oraux/visuels pour les populations analphabètes.
- **Espace de Transparence Juridique :** Publication des décrets d'application du Code du Numérique et des chartes de gouvernance de la plateforme d'interopérabilité sur les sites internet officiels du MCPT, du MDENI et de l'ANSIE.
- **Lieux officiels de dépôt des instruments E&S :** Conformément aux exigences de la Banque mondiale, le présent PMPP révisé et le Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) seront divulgués numériquement sur le site officiel du MCPT/UGP et sur le portail externe de la Banque mondiale. Des versions physiques imprimées seront déposées dans les locaux de l'UGP à Djibouti-ville et dans les chefs-lieux des cinq régions de l'intérieur (Dikhil, Ali-Sabieh, Tadjourah, Obock, Arta).

4.4. Information des parties prenantes

Les parties prenantes seront tenues informées au fur et à mesure de l'évolution du projet, notamment en ce qui concerne les performances en matière environnementale et sociale du projet, la mise en œuvre du PMPP et du Mécanisme de règlement des plaintes, ainsi que l'état d'avancement général de la mise en œuvre du projet.

5. Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes

5.1. Ressources

L'Unité de Gestion du Projet (UGP) sera chargée des activités de mobilisation des parties prenantes.

Official Use Only

Le budget prévisionnel du PMPP est de 136 500 USD (cent trente-six mille cinq cents dollars américains). Ce budget est inclus dans la Composante 3 (Gestion de projet) du projet Djibouti Fondations Numériques (P174461) – financement additionnel. A titre récapitulatif, le budget est présenté dans le Tableau 3 ci-dessous.

Tableau 3. Budget indicatif de mise en œuvre du PMPP

Catégorie budgétaire	Quantité	Coûts unitaires (USD)	Périodes	Coûts totaux (USD)	Observations
1. Salaires du personnel et dépenses connexes					
1a. Point focal social (spécialiste en mobilisation)	1 personne	15 000 / an	2 ans (2026-2028)	30 000	Temps partiel sur le projet
1b. Frais de déplacement du personnel (missions terrain)	15 missions/an	500	2 ans	15 000	Déplacements dans les régions et zones rurales
1c. Salaires des agents de liaison communautaires	4 agents	2 000 / mois	2 ans	48 000	1 agent par région (Djibouti-ville, Ali Sabieh, Tadjourah, Obock)
2. Événements					
2a. Organisation de groupes de discussion (focus groups)	12 sessions	500	2 ans	6 000	Thèmes : identité numérique, services publics, cybersécurité
3. Campagnes de communication					
3a. Affiches, dépliants, brochures (français, somali, afar, formats adaptés)	5 000 ex.	1	2 ans	5 000	Inclut production braille et audio
3b. Campagne dans les médias (radio, télévision, réseaux sociaux)	2 campagnes	4 000	2 ans	8 000	Spots radio en langues locales
4. Formations					

Official Use Only

Catégorie budgétaire	Quantité	Coûts unitaires (USD)	Périodes	Coûts totaux (USD)	Observations
4a. Formation sur les questions sociales et environnementales	2 sessions	2 000	2 ans	4 000	Sensibilisation à l'engagement inclusif, protection des données, gestion des plaintes
4b. Formation VBG et harcèlement – personnel UGP et agents d'enrôlement	1 session	2 500	1 an	2 500	En partenariat avec le Ministère de la Femme et de la Famille
5. Enquêtes auprès des bénéficiaires					
5a. Enquête sur la perception à mi-parcours (2027)	1 enquête	4 000	2027	4 000	Échantillon représentatif (citoyens, réfugiés, vulnérables)
5b. Enquête sur la perception en fin de projet (2028)	1 enquête	4 000	2028	4 000	
6. Mécanisme de règlement des plaintes					
6a. Formation des comités locaux du MGP	2 sessions	1 000	2 ans	4 000	Pour les points focaux dans les communes et préfectures
6b. Boîtes à suggestions (mairies, centres de santé, écoles, points d'enrôlement)	50 boîtes	20	1 an	1 000	Installation et entretien
6c. Supports de communication du mécanisme de plainte (affiches, numéro vert)	Forfait	1 500	2 ans	2 000	Diffusion du numéro vert et des procédures
7. Autres dépenses					

Official Use Only

Catégorie budgétaire	Quantité	Coûts unitaires (USD)	Périodes	Coûts totaux (USD)	Observations
7a. Évaluation externe du PMPP (fin de projet)	1 prestation	3 000	2028	3 000	Consultant indépendant
BUDGET TOTAL CONSACRÉ À LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES				**136 500 USD**	

5.2. Fonctions et responsabilités de la direction

Le Ministère délégué chargé de l'Économie Numérique et de l'Innovation (MDENI) à travers l'Unité de Gestion du Projet (UGP) du DFN, sera chargée des activités de mobilisation des parties prenantes. La responsabilité globale de la mise en œuvre du présent PMPP incombe au Coordinateur l'UGP.

Les entités chargées de mener à bien les activités de mobilisation des parties prenantes sont :

- L'Equipe E&S et EAS/HS de l'UGP, qui coordonne et supervise l'ensemble des activités de mobilisation et la mise en œuvre du PMPP ;
- le point focal de mise en œuvre du PMPP, désigné au sein de l'UGP ;
- les partenaires de mise en œuvre et institutionnels associés, notamment le DGPF, l'ANSIE, l'ANC, la Commission Nationale des droits de l'homme, l'Assemblé Nationale et les autorités régionales et locales.

Les modalités de mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes au niveau du projet sont les suivantes :

- la planification annuelle des activités de mobilisation, intégrée au plan de travail et budget annuel (PTBA) de l'UGP ;
- la conduite des consultations, séances d'information et de sensibilisation aux étapes clés du projet (préparation, démarrage des travaux, mise en œuvre, suivi) ;
- l'information continue des parties prenantes sur l'avancement du projet, les risques environnementaux et sociaux, et le fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) ;
- la mobilisation d'experts techniques pour des consultations sûres avec les groupes vulnérables et/ou sur des sujets sensibles (notamment EAS/HS), en tant que de besoin, afin de garantir la confidentialité, la sécurité et l'orientation appropriée des personnes concernées ;
- la coordination avec les partenaires pour les consultations conjointes et le référencement des cas sensibles ;
- le renforcement des capacités des points focaux et des facilitateurs sur les aspects E&S, EAS/HS et sur le fonctionnement du MGP.

.

Official Use Only

Les activités de mobilisation des parties prenantes seront documentées par le biais de :

- Registre des consultations : date, lieu, nombre de participants (par sexe, âge, vulnérabilité), résumé des échanges, commentaires reçus.
- Comptes rendus détaillés pour chaque réunion, atelier ou focus group, signés par les participants.
- Base de données des parties prenantes (actualisée annuellement) avec catégorisation.
- Rapports environnementaux et sociaux trimestriels d'activités de mobilisation (nombre de réunions, participants vulnérables, plaintes reçues/traitées).
- Rapports semestriels consolidés, transmis à la Banque mondiale et mis à disposition sur le site web du projet.
- Photographies et enregistrements (avec consentement) pour les activités publiques.
- Archivage électronique et physique au sein de l'UGP.

6. Mécanisme de règlement des plaintes

L'objectif principal d'un tel mécanisme est d'aider à régler les plaintes et les griefs d'une manière rapide, efficace et efficiente qui satisfasse toutes les parties concernées.

6.1. Description du mécanisme de règlement des plaintes

Ce mécanisme va permettre de prendre en compte les préoccupations des bénéficiaires et des personnes affectées pendant toute la mise en œuvre du projet, en garantissant l'implication et la participation de toutes les parties prenantes au processus. Il sera l'occasion de rester de façon permanente à l'écoute des bénéficiaires et des personnes affectées.

Objectif:

- Prendre en compte les frustrations des bénéficiaires formulées sous forme de plaintes pertinentes et intégrer les résolutions y afférentes dans la conduite du projet ;
- Créer et de renforcer la confiance entre les différents acteurs engagés dans un Projet (UGP, Bénéficiaires et autres intermédiaires) à travers l'information du public sur les activités à réaliser dans le cadre du Projet ;
- Encourager l'implication des bénéficiaires dans la gestion quotidienne et dans l'exécution du Projet ;
- Anticiper, identifier et trouver des solutions aux problèmes avant de les voir empirer et avoir un impact dommageable sur la réalisation des objectifs du Projet.

Le tableau 4 présente les étapes et les procédures du mécanisme de règlement des plaintes

Tableau 4. Mécanisme de règlement des plaintes – étapes et procédures

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Structure de mise en œuvre	• Niveau national : UGP au sein du MCPT, avec point focal principal (spécialiste en gestion des risques	–	UGP (coordination générale), UNFD (plaintes sensibles)

Official Use Only

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
	sociaux), spécialiste E&S, spécialiste VBG. • Niveau régional : Points focaux régionaux (agents de liaison communautaires) dans les quatre régions. • Niveau local : Boîtes à suggestions, registres de doléances dans les mairies, préfectures, centres de santé, écoles, points d'enrôlement. • Cellule d'écoute dédiée pour les plaintes EAS/HS : partenaire UNFD (numéro vert 1520).		
Canaux de dépôt des plaintes	• Numéro vert général : 21445621 (appels gratuits). • Numéro vert UNFD (plaintes sensibles EAS/HS) : 1520 avec code « DFN ». • Courriel : projetdfn.mctp@gmail.com. • Boîtes à lettres physiques (anonymes) à l'UGP, aux bureaux de l'UNFD, dans les mairies, préfectures, et sur les sites d'enrôlement. • Registres de doléances dans les établissements publics. • Dépôt en personne auprès des points focaux. • Formulaire de plainte (Annexe 1).	–	UGP, points focaux locaux
Tri, traitement et classification	Toute plainte reçue (y compris anonyme) est transmise au point focal principal. Elle est enregistrée dans un registre papier et une base de données sécurisée. Classification : plaintes non sensibles / plaintes sensibles (EAS/HS, corruption, fraude, atteinte à la protection des données) / plaintes non fondées.	Dès réception (immédiat)	Point focal principal, spécialiste VBG
Accusé de réception	Le plaignant reçoit un accusé de réception (formulaire écrit, courriel, ou appel téléphonique) confirmant l'enregistrement et rappelant les étapes du traitement. Pour les plaintes EAS/HS, l'accusé est délivré par la cellule d'écoute UNFD, sans inscription dans le registre public.	48 heures (2 jours ouvrables)	Point focal principal (non sensibles) / UNFD (sensibles)

Official Use Only

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Vérification, investigation, action	• Plaintes non sensibles : Investigation par le point focal ; solution amiable proposée. • Plaintes sensibles EAS/HS : Enquête confidentielle menée par l'UNFD. Prise en charge psychosociale, médicale et juridique. Transfert vers les autorités judiciaires si la survivante consent. • Plaintes liées à la cybersécurité : investigation par l'ANC et l'ANSIE.	Non sensibles : 7 jours (30 max) ; EAS/HS : 30 jours ; Cybersécurité : 10-30 jours	UGP (non sensibles) ; UNFD et spécialiste VBG (EAS/HS) ; ANC/ANSIE (cybersécurité)
Suivi et évaluation	Les données relatives aux plaintes (anonymisées pour les sensibles) sont collectées dans la base de données de l'UGP. Un rapport trimestriel de synthèse est produit.	Trimestriel	Point focal principal
Retour d'information	Les commentaires des plaignants sur leur satisfaction sont recueillis par appel téléphonique, courriel ou via la cellule d'écoute (plaintes sensibles). Un formulaire de satisfaction peut être proposé à la clôture.	À la clôture de chaque plainte	Point focal principal / UNFD
Formation	• Formation initiale et annuelle sur le MGP (procédures, délais, confidentialité). • Formation spécifique sur la prise en charge des plaintes EAS/HS. • Formation sur la protection des données personnelles et la gestion des plaintes liées à la cybersécurité.	Avant le lancement (2026), puis annuel	UGP, spécialiste VBG, ANC
Versement de réparations	Pour les plaintes non sensibles ayant causé un préjudice matériel, une réparation peut être proposée (remboursement des frais justifiés, correction de l'erreur). Pour les plaintes EAS/HS, les réparations sont gérées par la cellule d'écoute UNFD.	Dans les 30 jours suivant la résolution	UGP (non sensibles) / UNFD (EAS/HS)

Le mécanisme prévoit une procédure d'appel si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution proposée. Le plaignant peut demander un réexamen de sa plainte par le Coordonnateur du projet dans un délai de 15 jours suivant la notification de la décision. En cas de nouveau refus ou d'insatisfaction persistante, le

Official Use Only

plaignant est informé de son droit de former un recours devant les juridictions compétentes (tribunaux de Djibouti).

Mesures spécifiques pour les plaintes sensibles (EAS/HS)

Conformément à la Note de bonnes pratiques du CES de la Banque mondiale sur l'exploitation, et abus sexuels et le harcèlement sexuel, un mécanisme de gestion des plaintes EAS/HS qui est distinct du mécanisme général, et qui est conçu pour garantir une prise en charge adaptée, confidentielle et sécurisée sera mise en place.

Le traitement des plaintes EAS/HS repose sur les principes suivants :

- Approche centrée sur les survivants(e)s ;
- Consentement éclairé ;
- Confidentialité ;
- Respect de la dignité ;
- Sécurité ;
- Non-discrimination ;
- Protection contre les représailles ;
- Respect du choix du survivant.

Aucune enquête ne peut être engagée sans le consentement éclairé du survivant, sauf disposition légale contraire.

À la lumière de ces principes, le projet met en place les dispositions suivantes :

- Un canal de signalement spécifique et confidentiel (numéro vert UNFD 1520).
- Une cellule d'écoute, d'information et d'orientation composée de personnel formé (psychologues, assistantes sociales).
- Aucune inscription des plaintes EAS/HS dans le registre public de l'UGP.
- Prise en charge immédiate des besoins médicaux (dans les 72 heures), psychosociaux et juridiques, avec le consentement de la survivante.
- Orientation vers les autorités judiciaires uniquement sur la base du consentement éclairé de la survivante.
- Protection contre les représailles, la stigmatisation et le blâme.

Mécanisme de règlement des plaintes des travailleurs

Un mécanisme interne de gestion des plaintes est prévu pour les travailleurs directs et indirects (personnel de l'UGP, agents d'enrôlement, contractants, sous-traitants) pour exprimer leurs

Official Use Only

préoccupations d'ordre professionnel. Il sera conçu pour répondre rapidement aux préoccupations à travers un processus transparent et facile à comprendre qui prévoit un retour d'informations aux parties concernées dans une langue qu'elles comprennent, sans représailles, et qui fonctionnera de manière indépendante et objective. Ce mécanisme est décrit en détail dans les Procédures de Gestion de la Main-d'œuvre (document séparé). Les travailleurs peuvent déposer des plaintes liées aux conditions de travail, à la santé et sécurité, aux discriminations, ou au harcèlement via un canal interne confidentiel. Les plaintes pour harcèlement sexuel entre travailleurs peuvent également être dirigées vers le numéro vert UNFD.

Les travailleurs seront informés de l'existence du mécanisme de gestion des plaintes au moment de l'embauche et des mesures prises pour les protéger contre toutes représailles pour l'avoir utilisé.

Non-représailles

La Banque mondiale et l'Emprunteur (Gouvernement de Djibouti) ne tolèrent pas les représailles et les mesures de rétorsion à l'encontre des parties prenantes aux projets qui partagent leurs points de vue sur les projets financés par la Banque.

.

7. Suivi et rapports

7.1. Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP

Le suivi de la mise en œuvre du PMPP est assuré par le point focal social et par le spécialiste en gestion des risques sociaux au sein de l'UGP, sous la supervision du Coordonnateur du projet. Le suivi repose sur les outils et indicateurs suivants :

Indicateurs de suivi (relevés mensuellement, consolidés trimestriellement)

- Nombre et type d'activités de mobilisation réalisées (réunions communautaires, focus groups, ateliers, campagnes radio).
- Nombre de participants (par sexe, âge, vulnérabilité, région).
- Nombre de collectivités ayant reçu une réponse documentée aux commentaires formulés
- Nombre de supports d'information diffusés (affiches, dépliants, brochures, formats accessibles).
- Nombre de points d'information mobiles déployés et de numéros verts actifs.
- Nombre de plaintes reçues, traitées, clôturées (avec distinction non sensibles / sensibles).
- le pourcentage de plaignants informés du règlement de leur grief dans les délais prescrits.
- Délai moyen de traitement des plaintes.
- Taux de satisfaction des plaignants (échantillon).

Official Use Only

Méthodes de suivi

- Tenue d'un registre des activités de mobilisation (date, lieu, objet, nombre de participants, compte rendu).
- Utilisation de la base de données du MGP pour le suivi des plaintes.
- Visites de terrain trimestrielles du point focal social.
- Enquêtes de perception à mi-parcours (2027) et en fin de projet (2028) auprès des parties prenantes, y compris les groupes vulnérables.

Fréquence de reporting

- Rapport mensuel d'activités (interne à l'UGP).
- Rapport semestriel de mise en œuvre du PMPP (incluant les indicateurs) transmis au Coordonnateur du projet et à la Banque mondiale.
- Rapport annuel consolidé (version publique simplifiée) mis à disposition sur le site web du projet.

7.2. Rapport aux groupes de parties prenantes

Le PMPP sera périodiquement révisé et mis à jour au moins une fois par an ou en cas de changement significatif du projet (ajout d'activités, nouveaux risques, restructuration). Les informations sur les activités d'engagement public entreprises par le projet sont transmises aux parties prenantes de différentes manières :

- Site web du projet (hébergé par le MCPT) : publication des rapports annuels simplifiés, du PMPP mis à jour, des synthèses des consultations.
- Réunions publiques annuelles : présentation des résultats de la mobilisation, des progrès du projet et des enseignements tirés.
- Affichage dans les mairies et préfectures : synthèses trimestrielles sous forme de fiches informatives en français, somali et afar.
- Radio locale : émissions trimestrielles de bilan de la mobilisation (en langues locales).
- Bulletin d'information (newsletter) diffusé par courriel et via les réseaux sociaux aux partenaires et OSC.
- Numéro vert : mise à disposition d'un message vocal informant des prochaines consultations et des résultats du MGP.

Un rapport de fin de projet évaluera l'ensemble du dispositif de mobilisation des parties prenantes et formulera des recommandations pour les futurs projets numériques à Djibouti.

Official Use Only

ANNEXES

ANNEXE 1 : Compte rendu de l'atelier d'information et de mobilisation des parties prenantes (19 juillet 2026)

PAYS : République de Djibouti

NOM DU PROJET : DJIBOUTI FONDATIONS NUMERIQUES (Fonds Additionnel)

NUMÉRO DE PROJET : P1744614

NOM DES SPECIALISTES E&S : Mr. ALI ADOU GARDE, Mr. HASSAN ELMI GUEID et Mme. AYAN OMAR ABDILLAHI

Niveau de risque Environnemental et social du projet **: modéré**

Date: Jeudi 16 juillet 2026	**Lieu de la réunion :** Google Meet (session virtuelle)
Objectif:	L'objectif de l'atelier était d'informer et de mobiliser les parties prenantes du projet DFN fonds Additionnel sur les différentes nouvelles composantes, sur le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) et de récolter leurs recommandations, suggestions, doléances pour une meilleure mise en œuvre du projet.
Forme de l'engagement et de la consultation :	Format d'un atelier en session virtuelle (via Google Meet) avec des sessions de présentations en plénière suivi des échanges avec les participants
Nombre de participants:	26 personnes
Nombre (ou %) de femmes participant aux consultations	8 Femmes soit un pourcentage de 30 %
Nombre (ou %) de jeunes (16-20) ans participant aux consultations	Non disponibles car de telles informations n'ont pas été demandées aux participants
Liste des documents pertinents divulgués aux participants	- Documents d'information sur le projet (objectif, composante, activités identifiées) - Mécanisme de gestion des plaintes - Risques ES
Résume de principaux messages communiqués aux publics : • Le projet DFN (Fonds Additionnel) vise à renforcer les fondations numériques de la République de Djibouti en établissant une infrastructure d'identité numérique souveraine, inclusive et interopérable, en développant des services publics numériques prioritaires, et en soutenant l'opérationnalisation de l'Autorité Nationale de Cybersécurité (ANC). Il s'inscrit pleinement dans la	

Official Use Only

politique nationale de transformation numérique (Vision 2035) et répond aux enjeux de souveraineté technologique, d'accès équitable aux services et de sécurisation du cyberespace national..

- Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) a été présenté en détail, couvrant les types de plaintes, les canaux de soumission, les délais, les procédures et les principes. L'affiche du MGP sera clairement présentée et affichée dans tous les lieux et locaux où des activités liées au projet seront mises en œuvre et les parties concernées doivent être conscientes dès maintenant de cette disposition.
- Les autorités locales sont des acteurs incontournables pour l'identification des risques sociaux et sont amenées à jouer un rôle de relais pour la mise en œuvre du MGP au niveau local.
- Ce genre de consultation publique témoigne de la redevabilité du projet à l'égard des bénéficiaires et il s'inscrit dans une logique de transparence vis-à-vis des parties prenantes en leur fournissant une communication et une information de mise à jour sur le projet.

Résumé des principaux points et préoccupations soulevés par les parties prenantes :

- Les participants ont questionné l'impact du projet et surtout de la Composante 3 relative à l'identité numérique.
- Les participants ont exprimé le souhait de voir détaillée la composante 3 avec toutes les activités y afférentes.
- Les participants ont soulevé la question de savoir si le Registre National des Personnes Physiques (RNPP) va migrer sur une solution digitalisée et comment les institutions sectorielles seront impliquées dans un tel processus
- Les participants ont exprimé le souhait de recevoir les différentes présentations faites sur le MGP et sur le projet DFN (FA)

Résumé de la manière dont les préoccupations des parties prenantes ont été prises en compte et répondues :

- Concernant le premier point, les représentants de la Direction Générale de la Population et de la Famille ont expliqué les bénéfices de la mise en place d'une carte d'identité numérique (accès plus facile aux autres services interconnectés, locaux numériques rapprochés des populations des régions pour l'obtention d'une carte d'identité numérique)
- Pour le second point, l'UGP et l'équipe E/S du projet DFN ont tenu compte de cette recommandation pratique et ont expliqué que les activités de la composante 3 seront bientôt validées et partagées avec les parties prenantes.
- Pour le troisième point ; les responsables et représentants de la Direction Générale de la Population et de la Famille ont expliqué qu'ils opteront pour une solution digitale souveraine avec une plateforme où va migrer le registre national des personnes physiques.
- Et enfin concernant le dernier point relatif à la mise à disposition des différentes présentation Power Point ; l'UGP a promis de partager les diapos avec les participants juste après la fin de l'atelier.

Official Use Only

Problèmes et activités nécessitant des actions de suivi, y compris la manière dont les parties prenantes sont informées des décisions :

Des rencontres périodiques avec les parties prenantes se poursuivront tout au long du projet pour faire le point sur les activités validées pour la phase additionnelle du projet DFN.

Le mécanisme de gestion des plaintes sera diffusé dans tous les locaux ; lieux et services où des activités du projet seront mises en œuvre.

Liste des participants:

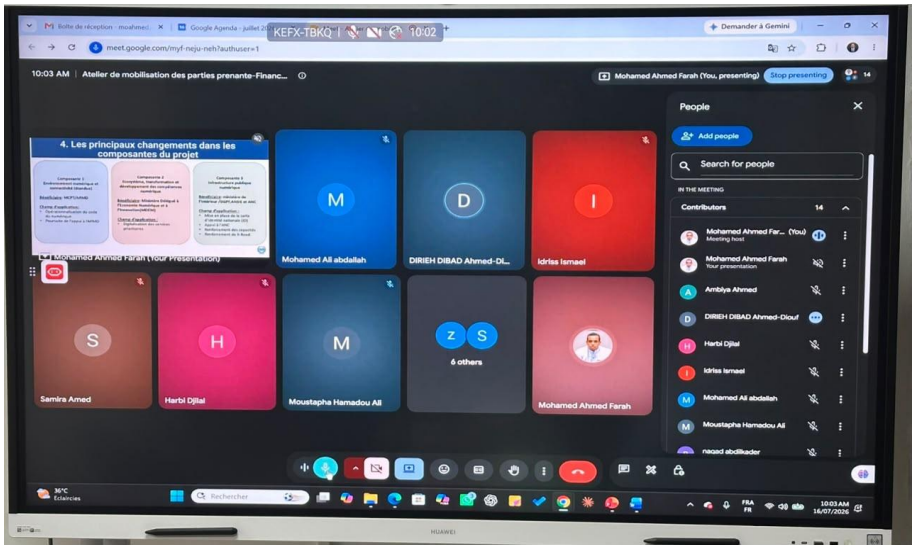
N°	Nom	Institutions représentées / communauté
Unité de Gestion du projet (UGP) du projet DFN/FA		
1	Mohamed Ahmed	UGP DFN (responsable des opérations)
2	ZAMZAM MOHAMED	UGP DFN (responsable suivi-évaluation)
3	Hassan Elmi Gueid	UGP DFN (spécialiste social)
4	Ali Adou-Gardé	UGP DFN (spécialiste environnement)
5	Ayan Omar	UGP DFN (spécialiste VBG)
Bénéficiaire Directe du projet		
6	Abdi Abdillahi Obsieh	Directeur projet / Min de l'interieur_DGPF
7	Moustapha Hamadou Ali	Chef de projet (point focal) / Min de l'interieur_DGPF
8	Rahma Mohamed Hassan	Responsable Infrastructure / Min de l'interieur_DGPF
9	Mohamed Habid Daoud	Autorité de Régulation Multisectorielle de Djibouti (ARMD)
10	Souhaib Abdi Youssouf	Agence Nationale des Systèmes d'Information de l'État (ANSIE)
11	Safa Abdilahi	Ministère délégué chargé de l'Économie numérique (MDENI)
12	Mirane Isse Abdilahi	Autorité nationale de cybersécurité (ANC)
Autres département et institutions concernés (Ministère de la Santé et ministère de la santé)		
13	Chehem Ibrahim Sultan	Ministère de la Santé (point Focal)
14	Nagad Abdikader	Ministère de la Santé (point Focal)
15	Abdourahman abdo	Ministère de l'Éducation Nationale (point Focal)
Représentant des régions de l'intérieur		

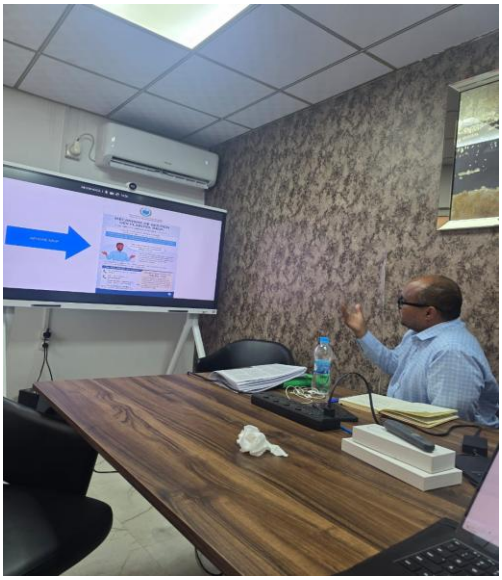
Official Use Only

16	Nasser Ahmed Omar	Cadre prefecture de la region d'Ali-sabieh
17	Said Ibrahim	Cadre prefecture de la region de Dikhil
18	Mohamed Ali	Cadre prefecture de la region de Tadjourah
19	Mohamed Houmed Abass	Prefet de Tadjourah
20	Robleh Moussa	Cadre du conseil regional de Tadjourah
21	Omar Hassan Houmed	Cadre du conseil regional d'Obock
22	Samira Ahmed	Cadre du conseil regional d'Arta
Organisation/Association de la société civile		
23	Roukiya Mohamed Abdoulkader	Présidente de l'association jeune femmes TIC
24	Fahim Naguib	Representant ONG Bender Guedid
Secteur privée		
25	Ahmed Diouf	Directeur du cabinet Djibouti Consulting Group (DCG)
26	Idriss Ismail Aouled	Directeur de la société Hypercube

Official Use Only

<u>Photos</u> : Réunion virtuelle de la consultation publique du jeudi 16 juillet 2026





Official Use Only

ANNEXE 2 : Consultation des parties prenantes

RÉSUMÉ DE LA CONSULTATION Pour [Le Ministère délégué à l'économie numérique et l'innovation-MDENI]	
Date de consultation	25 mai 2026
Lieu de la consultation	Salle de réunion du Ministère délégué à l'Economie Numérique
Nombre de participants (# Femmes/ # d'hommes)	Total___6_____ Hommes___4_____ Femmes ___2____
Des mesures ont-elles été prises pour garantir l'inclusion des personnes vulnérables (ex. personnes âgées, personnes à mobilité réduite, personnes ayant des besoins particuliers, personnes analphabètes, femmes, etc.) (si oui,	Oui, les femmes ont été représentées dans cette consultation

Principaux points/ risques	Réponses de l'équipe de projet	Actions de suivi (qui est responsable et dans quel délai)
Refus de l'approche descendante (Top-Down) : Le MDENI a formellement rappelé qu'il n'est pas acceptable d'imposer des activités de l'extérieur. Le FA doit s'aligner sur les souhaits réels et la vision du ministère. **Obsolescence de l'architecture PAMAD :** La reconduction des anciennes solutions informatiques du projet PAMAD est rejetée. Le ministère privilégie l'achat de solutions modernes. **Audit et recours au secteur privé :** Nécessité absolue de réaliser un audit approfondi de l'existant, suivi de TdR et cahiers des charges rigoureux pour lancer des appels d'offres ouverts au secteur privé commercial. • **Priorisation de l'impact citoyen :** Le MDENI a identifié des services numériques pilotes à haute valeur ajoutée ayant un impact direct sur la vie quotidienne des citoyens, qui seront partagés avec l'UGP.	Ces doléances seront prises dans le design des activités du Fonds Additionnel du projet DFN. •	- Suivi de la liste des services numériques proposes comme pilotes (Responsable : Chef de projet DFN, Responsable du suivi-évaluation du projet DFN

Official Use Only

RÉSUMÉ DE LA CONSULTATION Pour [L'Agence Nationale des Systèmes d'Information de l'Etat - ANSIE]	
Date de consultation	25 mai 2026
Lieu de la consultation	Salle de reunion de l'ANSIE
Nombre de participants (# Fems/ # d'hommes)	Total___6_____ Hommes___5_____ Femmes__1
Des mesures ont-elles été prises pour garantir l'inclusion des personnes vulnérables (ex. personnes âgées, personnes à mobilité réduite, personnes ayant des besoins particuliers, personnes analphabètes, femmes, etc.) (si oui, qui/comment)?	xxInclusion du genre (avec representation des experts femmes de l'agence) Accessibilité de l'information Inclusion numérique et handicap (Conception inclusive)

Principaux points/ risques	Réponses de l'équipe de projet	Actions de suivi (qui est responsable et dans quel délai)
Gouvernance de la Plateforme d'Interopérabilité : Les activités de l'ANSIE concernent l'interopérabilité des services numérisés. Le DG a souligné le défi majeur lié aux conflits de gouvernance de cette plateforme, insistant sur l'importance d'un leadership fort et clairvoyant.	Ce risque est pris en compte et durant les ateliers de mobilisation des parties prenantes, l'UGP et les spécialistes du projet DFN le mettront en exergue	Plaidoyer pour une coordination efficiente entre les entités impliquées dans la gestion de la plateforme de l'interopérabilité entre les services numérisées (Responsables : UGP + spécialistes du projet

Official Use Only

RÉSUMÉ DE LA CONSULTATION Pour [Direction Générale de la Population et de la Famille- DGPF]	
Date de consultation	02 Juin 2026
Lieu de la consultation	Salle de reunion de la DGPF
Nombre de participants (# Femmes/ # d'hommes)	Total___8_____ Hommes___6_____ Femmes __2_____
Des mesures ont-elles été prises pour garantir l'inclusion des personnes vulnérables (ex. personnes âgées, personnes à mobilité réduite, personnes ayant des besoins particuliers, personnes analphabètes, femmes, etc.) (si oui, qui/comment)?	XX Prise en compte spécifique de l'accès à l'état civil biométrique pour les femmes chefs de ménage, les personnes âgées, les populations rurales isolées et les réfugiés.

Principaux points/ risques	Réponses de l'équipe de projet	Actions de suivi (qui est responsable et dans quel délai)
Les activités identifiées ont trait à la mise en place des infrastructures liées à l'identité numérique et au registre national des personnes physiques (RNPP). Eu égard à l'expiration fin juin 2026 du contrat avec l'actuel prestataire des services numériques, il est important d'assurer la continuité du service le temps de recourir aux services des prestataires au niveau local et national.	Cette doléance technique et opérationnelle sera amplement discutée avec la Banque Mondiale	Design des risques sociaux sur la base des activités validées pour cette composante (UGP + SPECIALISTE SOCIAL)
Pour l'UGP et ses spécialistes E/S, il est urgent de gérer les risques liés à la protection des données personnelles, à l'exclusion de certaines catégories de la population.	**2. Protection E&S :** Intégration d'un audit de conformité avec la Commission Nationale de Protection des Données Personnelles (CNDP) et élaboration d'une procédure	**Cadre E&S :** Intégration des mesures d'enrôlement inclusif dans le PEES révisé. **Responsables :** Spécialiste Social,

Official Use Only

	simplifiée d'enrôlement pour les groupes vulnérables.	Spécialiste Environnemental.

RÉSUMÉ DE LA CONSULTATION **Pour** **[L'Autorité Nationale de la Cybersécurité - ANC]**	
Date de consultation	15 JUIN 2026
Lieu de la consultation	Reunion via TEAMS
Nombre de participants (# Fems/ # d'hommes)	Total___6_____ Hommes___5_____ Femmes _1_____
Des mesures ont-elles été prises pour garantir l'inclusion des personnes vulnérables (ex. personnes âgées, personnes à mobilité réduite, personnes ayant des besoins particuliers, personnes analphabètes, femmes, etc.) (si oui, qui/comment)?	XX Mise en place d'un format numérique adapté permettant une participation équitable Session d'information et de sensibilisation sur la cybersécurité adaptée aux personnes en situation d'illectronisme

Principaux points/ risques	**Réponses de l'équipe de projet**	**Actions de suivi (qui est responsable et dans quel délai)**

Official Use Only

• Clarification du concept « d'opérationnalisation » car comme le stipule le titre de la composante, il est question « *d'opérationnaliser l'ANC »*	Cette clarification sera apportée en coordination avec la Banque Mondiale sur la base d'activités jugées opérationnelles et convenues avec l'ANC	Suivi des activités convenues avec la BM et design des risques sociaux y afférents (Responsables : UGP + spécialistes (environnement, sociale) du projet

ANNEXE 3 : Formulaire de plaintes

Date : ……

Nom du réclamant : ……

Contact (adresse / téléphone) : ……

Composante du projet concernée : ……

Type de plainte : ……

Détails sur la plainte :

Official Use Only

ANNEXE 4 : Registre des plaintes ordinaires et non-sensibles

No du dossier	Date de réception de la plainte	Nom de la personne recevant la plainte	Où / comment la plainte a été reçue	Nom et contact du plaignant (si co nnus)	Contenu de la réclamation (inclure toutes les plaintes, suggestions, demandes de renseignements) et le type	La réception de la plainte a-telle été confirmée au plaignant? (O / N - si oui, indiquez la date, la méthode de communication et par qui)	Date de décision prévue	Résultat de la décision (inclure les noms des participants et la date de la décision)	La décision a-telle été communiquée au plaignant? O / N Si oui, indiquez quand, par qui et par quel moyen de communication	Le plaignant était-il satisfait de la décision? O / N Énoncez la décision. Si non, expliquez pourquoi et si vous le savez, pour suivra- t-il la procédure	Une action de suivi (par qui, à quelle date)?

Official Use Only

Notes

[1] Aux fins d'un engagement efficace et adapté, les parties prenantes au(x) projet(s) proposé(s) peuvent être réparties dans les catégories de base suivantes :

- **Parties concernées :** Personnes, groupes et autres entités de la zone d'influence du projet qui sont directement influencés (réellement ou potentiellement) par le projet et/ou qui ont été identifiés comme étant les plus susceptibles de subir des changements liés au projet, et qui doivent être étroitement associés à l'identification des impacts et de leur importance, ainsi qu'à la prise de décision concernant les mesures d'atténuation et de gestion.
- **Autres parties intéressées :** Individus/groupes/entités qui ne subissent peut-être pas des impacts directs du projet mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le projet et/ou qui pourraient affecter le projet et le processus de sa mise en œuvre d'une manière ou d'une autre.
- **Groupes vulnérables :** Les personnes susceptibles d'être touchées de manière disproportionnée ou encore plus défavorisées par le(s) projet(s) par rapport à d'autres groupes en raison de leur statut vulnérable, et qui peuvent nécessiter des efforts d'engagement particuliers pour assurer leur représentation égale dans le processus de consultation et de prise de décision associé au projet.
- Il est important de noter que les projets ont parfois plusieurs composantes avec des groupes de parties prenantes très différents pour chacune d'entre elles. Ces différentes parties prenantes doivent être prises en compte lors de la préparation du Plan de mobilisation des parties prenantes.

[2] Il est particulièrement important de comprendre si les impacts du projet peuvent toucher de manière disproportionnée les personnes ou les groupes défavorisés ou vulnérables, qui n'ont souvent pas la possibilité d'exprimer leurs préoccupations ou de comprendre les effets d'un projet, et de veiller à ce que la sensibilisation et l'engagement des parties prenantes soient adaptés pour prendre en compte les sensibilités, les préoccupations et les spécificités culturelles de ces groupes ou personnes, et pour garantir une compréhension totale des activités et des avantages du projet. L'engagement auprès des groupes et des personnes vulnérables nécessite souvent l'application de mesures et d'une assistance spécifiques visant à faciliter leur participation à la prise de décisions liées au projet, de sorte que leur sensibilisation et leur contribution au processus global soient proportionnelles à celles des autres parties prenantes.

Official Use Only