



PROJET DJIBOUTI NUMERIQUE (P174461)

Octobre 2021

**MECANISME DE GESTION DES PLAINTES POUR LE PROJET
DJIBOUTI NUMERIQUE**

Table des matières



.....	1
1. Introduction	3
2. Processus de gestion de plaintes	3
2.1 Etape de réception	3
2.2 Etape de tri	6
2.3 Etape de traitement	7
2.5 Retour d'information.....	8
2.6 Suivi et Evaluation	9
2.7 Justice	9
3. Autres mécanismes de gestion des plaintes	9
4. Consultations.....	10
ANNEXES.....	11
Annexe 1 : Formulaire de Plainte	12
Annexe 2 : Registre des plaintes.....	13
Annexe 3 : Synthèse trimestriel du traitement des plaintes.....	14
Annexe 4 : Procès - Verbal de la réunion avec les parties prenantes, Lundi 15 Novembre 2021.....	15

1. Introduction

La mise en place d'un système de gestion des plaintes et griefs constitue un élément central de la gouvernance des projets. Il s'agit d'une exigence contenue dans la Normes Environnementale et Sociale 10 de la Banque Mondiale. Il existe deux principaux mécanismes de règlement des griefs dans le cadre de l'exécution du plan d'engagement des parties prenantes : le règlement à l'amiable et le règlement par voie judiciaire. L'option privilégiée pour le règlement des différents cas de plaintes et de doléances enregistrées et ceux qui peuvent subvenir dans le cadre du projet, est le traitement à l'amiable.

L'agence d'exécution, le MCPT, n'a pas un mécanisme de gestion des plaintes qui répond aux exigences de la NES no 10. Le mécanisme suivant a été mis en place dans le cadre du projet « Djibouti numérique » pour prendre en compte les préoccupations des bénéficiaires, 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.

Le projet sera localisé dans les zones urbaines, suburbaines et rurales de Djibouti. Les entités gouvernementales qui bénéficieront du projet comprendront **les ministères**, et autres **entités gouvernementales sélectionnées** tels que des installations de protection sociale. Le présent mécanisme pourra être révisé par le MCPT en concertation avec les parties prenantes du Projet « Djibouti numérique » selon son efficacité. Le MCPT va créer un système de gestion de l'information (SGI) pour enregistrer, numériser, archiver et suivre les plaintes jusqu'à leur résolution. Le présent mécanisme de gestion des plaintes (MGP) ne concerne que les plaintes et réclamations liées au projet de « Djibouti numérique ». Le MGP a pour objectifs de :

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

2. Processus de gestion de plaintes

2.1 Etape de réception

Cette étape fait référence aux méthodes par lesquelles le projet reçoit les plaintes. Des portes d'entrée et des canaux de réception multiples et facilement accessibles sont mis à disposition pour réduire les barrières et encourager les parties prenantes. Une plainte pourrait être portée par toute partie prenante liée directement ou indirectement au projet auprès de chaque structure concernée par les activités du projet. Toute personne ou groupe de personnes souhaitant déclarer une situation de manquement sera tenue de remplir un formulaire de plainte (voir exemple en Annexe 1). **La personne qui reçoit la plainte doit donner au plaignant la possibilité de garder leurs plaintes anonymes.** Le tableau suivant présente les différentes

portes d'entrée et les canaux de prise en charge disponibles et le personnel en charge de recevoir des plaintes

Tableau 1 : Les portes d'entrées, les canaux et les responsables pour la prise en charge des plaintes

Les portes d'entrée	Les canaux	Les Récepteurs
L'UGP du MCPT (au niveau central)	-Communication personnelle Via l'Appel téléphonique : Tel: 21311445 -A travers un adresse courriel dédié du MCPT pour le projet djiboutidigital@communication.gouv.dj (cette adresse mail est créée pour l'UGP) ppdjiboutidigitale@communication.gouv.dj (cette adresse mail est créée pour les parties prenantes) -ou via boite postale du MCPT P.B 32	Responsable pour le mécanisme de gestion des plaintes ((Le responsable du MGP à niveau central peut recevoir des plaintes directement (par téléphone/email) ou via le maître d'œuvre (lors des travaux de génie civil) ou la préfecture);
Au niveau des sites de travaux	Communication personnelle ; registre de plaintes pendant les activités du projet. Boite à suggestions Adresse email à afficher sur le site	Membre du maître d'œuvre. Le maître d'œuvre qui aura des agents permanents au niveau des sites de travaux pourra réceptionner les plaintes
Dans les préfectures durant les travaux	Communication personnelle (bureau de plaintes au niveau des préfectures) Boite à suggestions Adresse email à afficher sur le site	Coordinateur du guichet de plaintes (Les agents sociaux des préfectures)

Un appui approprié sera fourni par les organes communaux à ceux et celles qui le désirent lors **des travaux de génie civil**. Il est possible de déposer une plainte anonyme si besoin.

Au niveau central (MCPT)

Au bureau du l'UGP pour le Projet, le responsable du MGP au niveau central peut recevoir des plaintes directement (par téléphone/email) ou via le maître d'œuvre ou la préfecture.

Au niveau des sites de travaux

Le maître d'œuvre qui aura des agents permanents au niveau des sites de travaux pourra réceptionner les plaintes et les enregistrés dans un registre avant de les transmettre l'UGP du MCPT. Ces agents pourront également recevoir des plaintes verbales qu'ils transcriront dans le registre des plaintes. De plus, le numéro téléphone ainsi qu'une adresse email pour la réception des plaintes seront affichés sur le site des chantiers **un mois avant le début et maintenu tout au long des travaux de génie civil**.

Au niveau des préfectures

Les formulaires de gestion de plaintes, la réception, le traitement et le suiviseront disponibles au niveau de chaque organe communal/préfecture. Les agents sociaux des préfectures peuvent réceptionner des plaintes dans le cadre de leurs activités au niveau de la communauté **un mois avant le début et maintenu tout au long des travaux de génie civil**. le numéro téléphone ainsi qu'une adresse email pour la réception des plaintes seront affichés sur le babillard des préfectures.

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

2.2 Etape de tri

Le responsable de la documentation et archive du MGP est chargé de la centralisation des fiches de plaintes externes, de l'affectation d'un identifiant unique pour chaque plainte reçue et de l'archivage des fiches des plaintes suivant le registre des plaintes. Il vérifie si toutes les plaintes ont été saisies dans le SGI du projet.

Les informations clés à collecter sont :

- Identification du plaignant (nom, sexe, nationalité, adresse et téléphone) ;
- Catégorie de la plainte (technique ou sociale, anonyme ou liée au VBG) ;
- Type de la plainte (doléance, plainte/réclamation, anonyme) ;
- Commentaires (descriptions supplémentaire) ;
- Degré de la plainte (urgent ou non urgent) ;

Un mécanisme de gestion de plaintes spécifique pour les travailleurs contractuels sera prévu par les entreprises et sous-traitants du projet **avant le début et maintenu tout au long des travaux de génie civil**. Cette exigence sera intégrée au dossier de passation de marché (DAO). Aussi, le numéro de l'UGP sera affiché dans les chantiers.

Un tri sera opéré pour distinguer les plaintes sensibles, non sensibles ou celles non fondées et anonymes par le responsable du MGP au niveau central et une procédure d'analyse adaptée à chaque type est adoptée. Le tri est effectué essentiellement au niveau central par le responsable du MGP.

Les plaintes recevables seront classifiées comme ceci.

- **Plainte liée à une perte d'actifs ou de revenu occasionné directement ou indirectement par les activités du projet.** Le plaignant considère que les travaux ont affecté un bien qui lui appartient où on réduit une partie de ses revenus ;
- **Plaintes liées à un accident sur le site de travail et/ou violation des conditions de travail :** le plaignant revendique un accident/violation dans le cadre du projet ;
- **Plaintes liées à un accident de la route:** le plaignant dit avoir été victime d'un accident impliquant un véhicule qui appartient à une organisation impliquée dans le projet ;
- **Plaintes liées à l'abus et au harcèlement sexuel :** le plaignant dit avoir été victime d'une violence qui aurait été posée à son égard par un ou plusieurs membres d'une organisation impliqués dans le projet ; *Une attention particulière est accordée aux plaintes provenant des personnes vulnérables ainsi que les allégations de violence commises à*

l'encontre des femmes (VBG/EAHS). Ces plaintes doivent être traitées avec le maximum de confidentialité. Il faudra que les victimes soient protégées et assurer leur anonymat.

- **Autre** : la plainte ne vise pas une des 4 thématiques présentées précédemment, mais considérées comme étant pertinentes pour le projet.

Dans le cas de plainte sensible lié à des abus sexuels ou du harcèlement les survivantes seront traitées dans la confidentialité et référées à l'union nationale des femmes Djiboutienne (UNFD) dont le contact téléphonique est +253 21 35 04 21.

Les autres plaintes seront traitées par le responsable du MGP à l'UGP. Cependant, si la nature de la plainte sort du cadre des prérogatives du MCPT et de ses limites d'intervention, la réclamation sera transmise à la Direction des Affaires Juridiques qui la traitera de manière appropriée. Une fois la solution acceptée et mise en œuvre avec succès, la plainte est clôturée et les détails sont consignés au niveau de la colonne appropriée dans le registre des plaintes.

2.3 Etape de traitement

Dans la mesure la plainte est suffisamment détaillée, que les informations disponibles semblent légitimes et que les personnes organisations mises en cause ont été identifiées, le responsable du MGP peut, dès lors, prendre des décisions. Selon la nature, la gravité et l'ampleur de la plainte reçue, le responsable au niveau du chantier et au niveau de la préfecture peuvent aussi décider d'intervenir directement, en collaboration avec le MCPT, dans la démarche de traitement de la plainte ou transmettre la plainte au responsable du MGP de l'UGP. Si la personne ou l'organisation impliquée dans la plainte est l'entreprise des travaux c'est au maître d'œuvre d'assurer à ce que la plainte soit traitée jusqu'à la satisfaction du plaignant. Si la personne ou l'organisation impliquée est le maître d'œuvre ce sera à l'UGP de s'assurer à ce que la plainte soit traitée jusqu'à la satisfaction du plaignant. Dans le cas où c'est l'UPG qui est impliqué dans la plainte ce sera au ministère MCPT de s'assurer à ce que le plaignant soit satisfait de l'entente.

Tout responsable lié au projet qui reçoit des plaintes verbalement devrait les mettre par écrit. La base de données du SGI permet de s'assurer que les plaintes sont gérées conformément aux procédures convenues. Il permet également un suivi trimestriel des indicateurs dans le cadre de résultats du projet. Le chargé de plainte élabore pour chaque trimestre des statistiques sur l'état de l'enregistrement des plaintes. Le traitement de la plainte comporte essentiellement les actions suivantes :

- accuser réception immédiatement et indiquer aux plaignants le temps prévu pour le traitement.
- Obtenir le plus possible d'informations auprès de la personne qui a reçu la plainte
- Rencontrer le plaignant
- Déterminer si la plainte est légitime
- Résolution, clôture, archivage de la plainte, si la plainte est légitime
- Clôturer la plainte si celle-ci n'est pas justifiée où proposer une solution qui conduira à une autre visite (Si une plainte est considérée non recevable, la partie se considérant lésée devrait être informée de la décision et de motifs du rejet. Les plaintes non recevables incluent celles qui ne sont pas directement liées au projet ou qui ne relèvent pas du mandat du MGP (par exemple, les plaintes qui nécessitent directement une action de justice))
- Classifier la plainte en fonction de son ampleur

Certaines plaintes impliquent la collecte d'informations supplémentaires, car insuffisamment détaillées pour permettre l'identification des organisations ou des personnes en cause. Le responsable du MGP devrait faire en sorte que l'information manquante puisse lui parvenir soit en impliquant le maître d'ouvrage, soit en allant lui-même acquérir ces informations soit directement via la personne qui a réalisé la plainte soit par le biais d'un intermédiaire avant de pouvoir attribuer le traitement de la plainte aux organisations concernées.

Tableau 5 : Calendrier des accusés de réception, enregistrement et résolution des plaintes

Type de plaintes	Immédiatement après son enregistrement dans le SGI	Dans les 14 jours suivant son enregistrement	À l'intérieur de 30 jours
Non sensible et solvable sans investigation supplémentaire	Réponse/résolution	N/A	N /A
Non sensible, mais nécessitant des négociations entre les parties	Information du plaignant du processus de traitement	Réponse/résolution	
Non sensible, mais nécessitant des investigations supplémentaires et des négociations	Information du plaignant du processus de traitement	Accuser de réception	Réponse/résolution
Sensible (abus, violation des droits, discrimination, incidents graves)	Information du plaignant Référence au coordinateur du projet.	Informé le TTL de la Banque mondiale Accusé d'enregistrement dans le système Ceci tout en préservant l'anonymat du/de la plaignant/e	Le traitement pourrait être réalisé par une organisation habilitée (UNFD) et le délai devient hors de portée

2.5 Retour d'information

À la suite de l'analyse de la plainte et/ou sur la base des résultats des investigations, une réponse est adressée au plaignant dans un délai maximum de deux semaines de travail avec les mesures correctrices et leur délai de mise en œuvre. En règle générale, la réponse est transmise par un moyen similaire à celui par lequel elle a été reçue

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

En cas de non-résolution, le responsable du MGP l'UGP contactera le plaignant au bout de ces deux semaines, l'informant du statut de l'analyse et des mesures de corrections. L'UGP utilisera les mêmes moyens de communications que le plaignant a utilisé pour déposer sa plainte ou le canal que le plaignant préfère.

2.6 Suivi et Evaluation

Le suivi et l'évaluation du MGP devront être intégrés dans le système de suivi et évaluation du projet afin de mettre en évidence les problèmes qui reviennent le plus fréquemment et les zones géographiques dont émanent le plus de plaintes, les actions où organisations qui génèrent ces plaintes. Cependant, le suivi permanent du MGP concerne tout le projet et doit être incorporé dans la supervision technique du projet, c'est-à-dire que toute descente sur terrain de l'équipe de coordination (UGP) doit inclure des séances sur l'effective mise en œuvre des mécanismes de gestion des plaintes.

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

- Le nombre de plaintes enregistrées répartie par type (doléance, plainte/réclamation) et par catégorie (technique et sociale anonyme ou liée au VBG)
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été jugée recevable
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été résolues ;
- le pourcentage de plaintes qui ont été résolues dans les délais établis,
- le pourcentage de plaignants satisfaits des mesures prises.

(Annexe2 contient un exemple pour le registre des plaintes). Le responsable du MGP devra surveiller les données relatives au règlement des plaintes et les tendances de son évolution, et devra informer le projet de son efficacité. Dans ce but, le responsable du MGP produira des rapports trimestriels qui seront soumis à l'équipe du projet. Les rapports présenteront des informations sur les tendances en matière de plaintes et les problèmes rencontrés dans leur traitement.

le suivi concernera l'ensemble des plaintes qu'elle soit issue des travailleurs du chantiers où tout autres plaintes des parties prenantes qui sont affectés par les travaux ou par le projet en générale. Le rapport distinguera les différents types de plainte.

2.7 Justice

Le recours à la justice est possible en cas de l'échec de la voie à l'amiable. Si le requérant n'est pas satisfait, il peut saisir la justice. Pour les cas désaccord entre l'administration, les bénéficiaires et les personnes affectées.

3. Autres mécanismes de gestion des plaintes

Un MGP sera dédié essentiellement pour les plaintes émanant des ouvriers/travailleurs. Le droit du travail à Djibouti ne stipule pas de mécanisme de gestion des plaintes mais un tel mécanisme est une exigence de la Banque Mondiale. Il sera rendu obligatoire dans les documents d'Appel d'Offre et les contrats avec les entreprises de travaux et sous-traitants. L'UGP aura la charge de contrôler la mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes pour les travailleurs.

Les informations sur le processus de règlement des plaintes sont diffusées aux travailleurs lors de leur processus d'embauche et la signature de leur contrat afin de s'assurer que les travailleurs soient informés aussi tôt que possible de la simplicité et de la facilité du dépôt d'une plainte. Dans le cadre du processus du mécanisme de gestion des plaintes, les plaintes devront être enregistrées dans un registre qui sera accessible aux endroits suivants :

- Directement au bureau de l'UGP, auprès du Secrétariat du projet,
- Dans une boîte à suggestion, dans un endroit accessible à tous.

Le dossier de plainte devra comprendre :

- Un formulaire avec la date de la plainte, les coordonnées du plaignant et une description de la plainte ;
- Un reçu remis au plaignant au moment de l'enregistrement de la plainte ;

Les considérations spécifiques concernant le mécanisme de gestion des plaintes dans la lutte contre la violence sexiste sont les suivantes :

- **Aucune information susceptible de révéler l'identité de survivant(e) ne devra être conservée au niveau du mécanisme de gestion des plaintes.**
- Le mécanisme ne doit pas demander ou enregistrer d'informations en dehors des trois aspects suivants relatifs aux cas de violence sexiste :
 - La nature de la plainte (ce que déclare le plaignant ou la plaignante en usant de ses propres termes, sans que ce soit en réponse à des questions)
 - Si possible, l'âge et le sexe de la victime.

Une fois l'enquête menée à bien et qu'un accord interne a été conclu entre, l'UGP et la partie plaignante, le résultat de l'enquête sera communiqué au plaignant. La réponse doit être fournie par une lettre officielle de l'UGP qui devra être signée par le plaignant, en reconnaissance du traitement de sa plainte. L'équipe en charge des relations avec les travailleurs de l'UGP entreprendra un suivi en temps opportun avec les travailleurs pour s'assurer que la plainte consignée a été traitée de manière appropriée et que le plaignant juge la résolution satisfaisante.

Si une réponse est jugée insatisfaisante, d'autres enquêtes seront menées par la direction de l'UGP. Si aucune résolution ne peut être trouvée, l'équipe de l'UGP doit informer le plaignant du droit d'intenter une action en justice.

4.Consultations

Les consultations ont été organisées en deux temps. D'abord lors d'une réunion de cadrage avec l'UGP du projet « Djibouti Numérique » du MCPT **le 09 Février 2021** où il a été discuté des documents de sauvegardes environnementales et sociales du projet (CGES, PMPP et PGP) avec la présence du Secrétaire Général, du Directeur des TIC et de la Directrice des Etudes et de la Planification du MCPT, ensuite lors d'une consultation virtuelle via zoom **le 29 Mars 2021** afin d'atteindre un grand nombre de parties prenantes compte tenu du contexte sanitaire actuel à Djibouti (COVID19). Une nouvelle consultation virtuelle via zoom a été tenue le 15 Novembre 2021 pour la communication de ce présent mécanisme MGP et périodiquement par semestre pour informer les parties prenantes sur l'état des plaintes si besoin. (Voir Annexe 4)

ANNEXES

Annexe 2 : Registre des plaintes

Informations sur la plainte					
No. de plainte	Nom et contact du réclamant	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type de projet et emplacement	Autres remarques

Traitement et suivi de la plainte				
Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Plainte résolue (oui / non) et date	Retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date

Annexe 3 : Synthèse trimestriel du traitement des plaintes

Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période :	
Résumé synthétique du type de plaintes :	
Nombre de plaintes traitées dans un délai de xx jours (explications) :	
Nombre de plaintes non-traitées dans un délai xx jours (explications) :	

Annexe 4 : Procès - Verbal de la réunion avec les parties prenantes,
Lundi 15 Novembre 2021

Procès - Verbal de la réunion avec les parties prenantes, Lundi 15 Novembre 2021.

Dans la matinée du Lundi 15 Novembre 2021.s'est tenue dans la salle de réunion du Ministère de la Communication chargé des Postes et des Télécommunications la deuxième réunion entre les parties prenantes et l'Unité de Gestion du Projet « Djibouti Fondation Numérique ».

La réunion a débuté à 10H00 du matin.

Cette réunion a vu la participation des cadres représentant les institutions ci-dessous :

- **DIRECTION DE L'ENVIRONNEMENT**
- **INAP**
- **UNFD**
- **AFRIFIBER**
- **ONEAD**
- **UNIVERSITE DE DJIBOUTI**
- **CERD**
- **OFFICE DE VOIRIE DE DJIBOUTI**
- **CHAMBRE DE COMMERCE**
- **MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION**
- **CTID**

- **CLE**
- **ANSIE**
- **DJIBOUTI TELECOM**

Le Chef du Projet « Djibouti Fondation Numérique » a souhaité la bienvenue à l'ensemble des participants et à remercier pour leurs présences à cette importante réunion. Il a ensuite proposé de faire un tour de table afin que chaque participant(e) se présente.

Cela étant fait, le Chef de projet a ensuite souligné qu'il s'agit de la deuxième réunion entre les parties prenantes et l'équipe chargée de la gestion du projet « Djibouti Fondation Numérique ». Par cette intervention il a expliqué les raisons qui ont conduit à tenir cette réunion à savoir :

- Le partage de la mise à jour sur l'état d'avancement du projet,
- Les modifications apportées dans les différentes composantes du projet,
- Et surtout pour partager le mécanisme de gestion des plaintes mise en place par l'UGP du MCPT ;

1) Présentation du projet :

Sur cette partie, il a été informé aux parties prenantes que les objectifs du projet n'ont pas été modifiés et sont définis comme suit :

Le projet vise à aider le Gouvernement de Djibouti à créer un environnement favorable à l'introduction progressive de la concurrence et des investissements du secteur privé dans le secteur des télécommunications/TIC, et de promouvoir l'adoption de compétences et de services numériques.

Il vise également à appuyer Djibouti à exploiter son potentiel numérique en mobilisant les secteurs public et privé, en veillant à ce qu'un plus grand nombre de citoyens et d'entreprises aient accès à une connectivité internet abordable, et que les compétences numériques soient développées pour servir de socle à l'économie numérique. Cette vision nécessitera un engagement à long terme pour soutenir les réformes visant à stimuler la concurrence et l'investissement du secteur privé dans le TIC et la promotion de l'innovation a-t-il dit.

Les Parties prenantes ont ensuite été informé que le projet a subi des modifications au niveau de la composante 2. Il a été expliqué qu'avec l'arrivée du Ministère délégué à l'Economie Numérique et à l'Innovation, les actions, les objectifs ainsi que les indicateurs de la composante 2 ont été modifiés en partie.

Sur l'état d'avancement du projet, il a été expliqué aux parties prenantes :

- que l'ensemble des documents du projet ont été validé et publié dans le site Internet du MCPT,
- que les négociations ont eu lieu le 12 et 13 Octobre 2021,
- que le PV des négociations a été signé le 20 Octobre 2021,
- que le projet sera soumis en Conseil d'Administration de la Banque Mondiale le 02 décembre,
- que les restes des procédures et formalités seront finalisés au plus tard en février 2022,
- que le projet sera activé en février 2022.

2) Mécanismes de gestion des plaintes (MGP) :

Sur ce chapitre, le chef du projet a expliqué que la mise en place d'un système de gestion des plaintes et griefs est une exigence contenue dans la Normes Environnementale et Sociale 10 de la Banque Mondiale auquel le projet « Djibouti fondation Numérique » doit se conformer.

Comme le projet sera localisé dans les zones urbaines, suburbaines et rurales du Pays, le Chef de projet a informé aux parties prenantes qu'un mécanisme a été mis en place dans le cadre de ce projet pour prendre en compte les préoccupations des bénéficiaires, 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. Les parties ont été informées que le présent mécanisme de gestion des plaintes (MGP) ne concerne que les plaintes et réclamations liées au projet de « Djibouti numérique » et non à l'ensemble des activités du MCPT.

Les parties ont été informées que l'UGP va créer un système de gestion de l'information (SGI) pour enregistrer, numériser, archiver et suivre les plaintes jusqu'à leur résolution.

Il a été partagé avec les parties prenantes les différents canaux de réception ci-dessous qui sont facilement accessibles pour réduire les barrières et encourager ces dernières.

Au niveau des bureaux de L'UGP au MCPT :

Via l'Appel téléphonique : **Tel: 21311445**

-A travers un adresse courriel dédié du MCPT pour le projet djiboutidigital@communication.gouv.dj

(Adresse maildu l'UGP)

ppdjiboutidigitale@communication.gouv.dj (adresse mail des parties prenantes)

-ou via boite postale du MCPT **P.B 32**

Au niveau des sites de travaux :registre de plaintes pendant les activités du projet. Boite à suggestions, Adresse email à afficher sur le site

Dans les préfectures durant les travaux : bureau de plaintes au niveau des préfectures, Boite à suggestions et Adresse email à afficher sur le site

Il a enfin été exposé aux participants, les différentes étapes du processus de gestion des plaintes qui sont :

- Etape de réception des plaintes,
- Etape de tri des plaintes,
- Etape de traitement,
- De la réponse,
- Du suivi et évaluation.

A la fin de la présentation, la parole a été donnée aux parties prenantes pour exprimer leurs remarques et commentaires.

3) Commentaires et remarques des parties :

Ci-dessous les questions les plus pertinentes formulées par les parties prenantes.

Avec l'arrivée du MENI qui sera chargé de l'exécution du projet ? L'UGP sera placée sous la tutelle du MCPT ou du MENI ?

Pourquoi la préparation de ce projet a pris tous ce temps ?

Quel sera réellement l'impact du projet sur les coûts des services des télécommunications pour les Djiboutien (ne) s ?

Le mécanisme de gestion des plaintes susmentionnés est-il déjà en place ou attendez vous l'activation du projet pour son opérationnalisation ?

Les fréquences des réunions entre les parties prenantes et l'équipe du projet ?

Toutes ces questions ont été répondues par l'équipe du projet. Les parties ont été informé à la fin qu'elles ont également la possibilité de partager leurs commentaires ou remarques par mail.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 11H30.