



**République de Djibouti**



Agence Djiboutienne des Routes

**INITIATIVE CORNE DE L'AFRIQUE :  
PROJET DE CORRIDOR ÉCONOMIQUE RÉGIONAL DE DJIBOUTI  
(P174300)**

*Septembre 2021 / Mis à jour pour le financement supplémentaire (P181415) en Mai 2024*

**Version avancée**

**May 2024**

**Table des matières**

<b>SECTION I. INTRODUCTION .....</b>	<b>.....</b>
I.1 Introduction .....	4
I.2 Objectif du projet.....	5
I.3 Composantes du projet :.....	5
I.4 Les principaux risques du projet .....	6
<b>SECTION II. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>7</b>
II.1 Identification.....	7
II.1.1 Les parties potentiellement affectés par le projet.....	7
II.1.2 Les autres parties concernées.....	8
II.1.3 Les parties prenantes vulnérables .....	9
II.2 Analyse des parties prenantes .....	9
<b>SECTION III. MÉTHODOLOGIE DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>11</b>
III.1 Les principes.....	11
III.2 Les méthodologies et outils de mobilisation liés au cycle de projet .....	11
III.2.1 Phase de planification .....	12
III.2.2 Pendant la réalisation des études techniques de la composante 1.....	16
III.2.3 Pendant la conception finale des composantes 2 et 3 .....	16
III.2.4 Phase de construction.....	17
III.2.5 Phase d'exploitation.....	17
III.3 Ressources pour la mobilisation des parties prenantes .....	19
<b>SECTION IV. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES.....</b>	<b>.....</b>
IV.1 Introduction .....	20
IV.2 Objectifs .....	20
IV.3 Communication et Diffusion .....	21
IV.4 Les étapes pour la gestion des plaintes .....	21
IV.4.1 La collecte des plaintes .....	21
IV.4.2 Recevabilité et enregistrement des plaintes .....	23
IV.4.3 Accusé de réception et d'enregistrement .....	24
IV.4.4 Le triage et l'attribution des plaintes.....	24
IV.4.5 Vérification, Investigation et Action .....	24
IV.5 Retour d'information .....	25
IV.6 Suivi et évaluation du mgp.....	26
<b>SECTION V. MISE EN ŒUVRE, BUDGET,SUIVI ET RAPPORT .....</b>	<b>.....</b>

---

V.1	Mise en œuvre .....	26
V.2	Budget .....	29
V.3	Suivi .....	29
V.4	Les indicateurs .....	30
<b>ANNEXES</b>		
ANNEX A	Compte rendu et liste de présence des consultations menées .....	32
ANNEX B.	Canevas pour Résumé de la Consultation.....	41
ANNEX C.	Le Registre des plaintes excluant les plaintes liées aux EAS / HS.....	42

---

## SECTION I.

### I.1 INTRODUCTION

Ce document est le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) associé aux activités du projet Initiative Corne de l’Afrique : Projet de Corridor Économique Regional de Djibouti (PCERD) (P174300) qui est le projet parent ainsi que le projet additionnel de réhabilitation de 50 km restant de la RN1 (de Wea à Doudou-balala) dans le cadre du Financement Additionnel de la Banque Mondiale (P181415) pour compléter le Corridor routier Djibouti-Addis. L'objectif de développement du projet est d'améliorer la connectivité régionale et d'améliorer l'efficacité logistique à Djibouti le long du corridor sud Djibouti-Addis.

Dans le cadre de l’initiative pour la Corne de l’Afrique, l’Association Internationale de Développement du Groupe de la Banque Mondiale (acronyme IDA en anglais) prévoit de financer un projet de corridor routier sécurisé entre Djibouti et Addis-Ababa. Ce plan a été mis à jour pour inclure les activités du projet dans le cadre du nouveau financement supplémentaire. Le PCERD est préparé conformément au Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale.

Le plan de mobilisation des parties prenantes est encadré par la Norme environnementale et sociale 10 (NES10) dont les objectifs sont les suivants :

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra aux Emprunteurs de bien identifier ces dernières et de nouer et maintenir avec elles, en particulier les parties affectées par le projet, une relation constructive.
- Évaluer le niveau d’intérêt et d’adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du projet et sa performance environnementale et sociale.
- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties potentiellement affectées par le projet pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d’y parvenir.
- S’assurer que les parties prenantes reçoivent en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l’information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux du projet.
- Doter les parties affectées par le projet de moyens permettant aisément à toutes de faire connaître leurs préoccupations et de porter plainte, et aux Emprunteurs d’y répondre et de les gérer.
- Guider la consultation afin qu'elle soit inclusive, accessible et participative et qu'elle identifie et prenne en compte les besoins des parties prenantes vulnérables et défavorisées.
- Guider l’équipe de projet vers des consultations régulières avec les parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet.

L’objectif global de ce PMPP est de définir un programme de mobilisation des parties prenantes, y compris de publication des informations et de consultation, tout au long du cycle de vie du projet parent et le projet additionnels. Le PMPP décrit succinctement la façon dont l’équipe du projet communiquera avec les parties prenantes et inclut un mécanisme par lequel les populations peuvent exprimer leurs préoccupations, donner leur avis ou déposer des plaintes concernant le projet et toute activité y relative. La participation des populations locales est essentielle à la réussite du projet, afin d’assurer une collaboration harmonieuse entre le personnel du projet et les communautés locales, et de minimiser et d’atténuer les risques environnementaux et sociaux associés aux activités du projet proposé. Par ailleurs,

toute activité sera adaptée à la culture, langues et aux réalités locales en tenant compte de ceux qui sont défavorisés et vulnérables et qui risquent d'être exclus.

Ce document sera mis à jour régulièrement et selon les besoins tout au long de la mise en œuvre du projet de manière à intégrer toutes nouvelles parties prenantes ou situation qui le nécessiterait. L'ADR à l'entière responsabilité de s'assurer de la mise en œuvre du processus de mobilisation des parties prenantes tel que défini à ce document.

## **I.2 OBJECTIF DU PROJET**

L'**objectif** de développement du projet est « ***d'améliorer la connectivité régionale entre Djibouti et l'Éthiopie le long du corridor routier Djibouti Addis-Ababa*** ».

Les différentes activités qui seront menées, que ce soit pour la composante 1 ou pour la composante 2, visent à améliorer la fluidité des transports, mais également la sécurité des utilisateurs. Le projet prévoit également différentes infrastructures connexes telles que les aires de repos, les zones d'arrêt d'urgence, les glissières de sécurité, ainsi que d'autres aménagements définis comme mesure sociale dans l'Étude d'impacts environnementaux et sociaux (EIES)<sup>1</sup> du projet parent et EIES pour les 50 km de la RN1 additionnel permettront également de réduire les risques d'accident.

## **1.3 COMPOSANTES DU PROJET :**

I.3.1. Pour le projet PCERD (projet parent) :

- **Composante 1 : La réhabilitation des tronçons routiers les plus dégradés sur la section Djiboutienne du corridor Djibouti-Guélileh, soit environ 21 km sur la RN5 et RN19 et, l'élargissement sur environ 18 km sur la RN1.**
  - Amélioration/dédoublage de la section PK13 à PK33 sur la RN1 : l'état actuel de la route est plutôt bon, les problèmes de congestion et de sécurité routière devront être pris en compte.
  - Réhabilitation du tronçon la RN5 depuis l'intersection avec la RN1 jusqu'à Ali Sabieh) au croisement avec la RN19 : les travaux devront inclure un renouvellement complet de la route (travaux de terrassement, mise en place des couches de formes et signalisation routière).
  - Réhabilitation du tronçon de la RN19 : alors que l'état est plutôt bon, il conviendra d'élargir la plateforme de la chaussée pour accommoder le trafic de poids lourds.
  - Mise en place d'espaces de repos et parkings sur le corridor.
  
- **Composante 2 : Le développement d'un corridor intelligent** afin d'offrir des services de transport de qualité aux usagers et de sécuriser le corridor. Le système intelligent permettra d'avoir des informations en temps réel sur la circulation sur le corridor et permettra aux usagers d'adapter leurs déplacements et aux décideurs d'obtenir des statistiques permettant le suivi de la performance du corridor et pouvant servir d'outils de décision stratégique.

---

<sup>1</sup>L'EIES sera publiée sur le site de l'Agence Djiboutienne des Routes (ADR) une fois finalisée : <https://adrdjibouti.com/t>

---

- **Composante 3 : Une assistance technique pour accroître et optimiser la participation du secteur privé dans le projet**, notamment pour assurer l'exploitation et la maintenance du corridor. Une analyse en termes de mécanismes incitatifs sera effectuée pour déterminer la manière la plus efficace de mobiliser le secteur privé et trouver des solutions pour une maintenance durable de l'infrastructure. Des pistes de participation du secteur privé y compris dans le financement du projet seront examinées. La question de l'évolution ultérieure du corridor sud sera prise en compte, vu le potentiel pour un Partenariat Public Privé (PPP) pour une nouvelle route parallèle au chemin de fer sur le long terme. Enfin, le projet intégrera des considérations liées à l'optimisation du chemin de fer et aux aspects multimodaux tout en incluant les implications environnementales et sociales correspondantes.
  - **La sous-composante 3) c aide à maximiser les impacts du développement du corridor pour les communautés locales.** En effet, cette composante englobe diverses activités (appui à la création d'emploi et d'activités génératrices de revenus, sensibilisation à la sécurité routière, lutte contre les violences basées sur le genre, appui aux personnes vulnérables, prévention VIH/SIDA) et ce pour la communauté des localités traversé par le corridor.

### **I.3.2. Pour le tronçon 50 km de la RN1 (projet du fond additionnel) :**

- Réhabilitation de la RN 5 (12 km) et de la RN 19 (9 km) (Fait partie du projet parent, mais financement insuffisant dans le crédit initial de la BM)
- La réhabilitation de la RN1 du carrefour ARTA sur une section de 30 km. C'est une nouvelle activité, nécessaire pour couvrir le corridor sud, mais non prévue dans le cadre du projet parent
- L'aménagement du poste de douane au PK51

### **I.4 Les principaux risques du projet**

**Le deux EIES qui ont été menée dans le cadre du projet parent et celui du tronçon additionnel de 50km de la RN1** a permis de déterminer un certain nombre de risques environnementaux et sociaux pour les différentes phases du projet.

Des risques liés à l'amélioration/réhabilitation d'infrastructures existantes sont inéluctables. Toutefois, dans un environnement tel que Djibouti et notamment celui de la zone du projet parent et celui du projet additionnel, ces risques sont réduits du point de vue environnemental du fait des caractéristiques suivantes :

- Zone semi-désertique
- Sol constitué de basalte peu perméable et peu enclin au développement de la végétation
- Pas de cours d'eau permanent
- Pas ou peu de végétation en bordure de route
- Aires protégées distantes de plus de 9 km des zones de travaux
- Faune sauvage quasi inexistante

Du point de vue socio-économique:

- Il n'y a pas d'habitations accolées aux sections de route du projet parent qui feront l'objet de travaux
- Par contre, quelques habitations seront impactées à l'aménagement du poste de douanes à pk51 pour les travaux du projet additionnel

- La population est concentrée dans les villages
- Les cultures, plantations ou autres investissements agricoles sont quasi inexistantes sur les 92 kilomètres de route qui feront l'objet de travaux. Une zone de maraichage a été identifiée sur la RN5 mais elle est en dehors de l'emprise définie dans l'étude de conception préliminaire
- Il n'y a pas d'arbres fruitiers qui pourraient être affectés

Les risques environnementaux et sociaux. Identifiés dans le cadre de l'analyse environnementale et sociale du projet parent ainsi que le projet additionnel ont les suivants :

- Perte de végétation le long de la route
- Risque de sécurité routière pour les travailleurs
- Risque d'accident de travail (phase de planification et de construction)
- Risque de protection de la main d'œuvre (travail des enfants, travail forcé, travail informel)
- Risque d'exploitation et abus sexuels ou de harcèlement sexuel (EAS/HS) que cela soit durant la phase de construction ou pendant la phase d'exploitation
- Génération de poussière qui peut créer des problèmes de santé aux personnes à risque
- Épanchements de produit pétrolier qui pourrait contaminer les sols et l'eau
- Bruits générés par les équipements de concassage et les engins de travaux qui peuvent engendrer de la gêne pour les personnes qui se trouvent à proximité des sources de bruit
- Les risques d'accidents de la route avec les camions et engins liés aux travaux ainsi que pendant la phase d'exploitation du projet. En ce qui concerne l'exploitation du projet, les risques liés à la sécurité routière sont préexistants au projet et la réduction de ces risques est d'ailleurs un des objectifs de ces deux projets. Le projet prévoit un audit de sécurité routière des avant-projets détaillés qui intégrera diverses mesures visant la réduction de ce risque, telles que les travaux d'améliorations géométriques, l'installation de glissières de sécurité sur les tronçons à risque, l'élargissement de la RN1 par endroit et la construction d'aires de repos, ainsi que des campagnes de sensibilisation et d'alphabétisation des camionneurs
- Lorsque des camions citernes de transport de carburant ou autres camions transportant des produits dangereux sont impliqués dans des accidents cela peut créer des déversements accidentels et avoir des impacts sur le milieu biophysique.
- Impacts socioéconomiques liés à l'acquisition de terre et/ou à la perte de revenus
- Risque de ralentissement du trafic, notamment les camions de transport de marchandises qui sont au nombre d'environ 2000 par jour. Si ces camions sont ralentis de façon significative, cela pourrait engendrer des pertes économiques et des frictions avec les transporteurs

## SECTION II. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

### II.1 IDENTIFICATION

La NES10 désigne comme « partie prenante » les individus ou les groupes qui :

- Sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties affectées par le projet) dont certains peuvent être défavorisés et vulnérables ;
- Peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées)

#### II.1.1 Les parties potentiellement affectés par le projet

Jusqu'à présent les parties potentiellement affectées par le projet qui ont été identifiées sont :

---

- Les transporteurs (camionneurs)
- Les importateurs de biens qui utilisent les ports de Djibouti
- Les transitaires qui assurent le dédouanement et l'acheminement de fret aux importateurs
- Les usagers de la route autres que les camionneurs (automobilistes, Tuk-Tuk, Motos, bataillon militaire étranger, piétons, voiture attelée, etc.)
- Les associations ou individus qui commercialisent des biens ou des services le long de la route. On peut citer à cet égard :
  - Les vendeuses de lait qui ont été subventionnées et qui ont créé de petits bâtiments environ 20 M l'axe centrale de la RN1 près des PK 27,9 et 33,3
- Les opérateurs de services de transport public (taxi-brousse) qui utilise la route

### II.1.2 LES AUTRES PARTIES CONCERNÉES

- Le syndicat des camionneurs
- Le ministère de l'Équipement et des Transports
- Les élus locaux, communaux et départementaux
- Média télévision et presse écrite
- Les concessionnaires de réseaux ONEAD, EDD, Djibouti télécom,
- Préfecture du ministère de l'Intérieur
- La société civile et ONGs
- La Direction de l'environnement et du développement durable
- Les autorités sanitaires (les centres de santé à proximité des sites de construction)
- La police et la gendarmerie
- L'ADR et la DPRC
- Les entreprises des travaux
- Le cabinet d'ingénieur de supervision
- La Banque mondiale
- Les parties prenantes exécutant les programmes de développement social du projet (composante 3c)
  - Ministère de la santé programme de lutte contre le VIH/SIDA
  - Union National des femmes djiboutiennes (UNFD)
  - Office national d'assistance aux réfugiés et sinistrés (ONARS)
  - Centre D'action Sociale Pour L'autonomisation Des Femmes (CASAF)
  - Ministère de l'éducation nationale et de la formation professionnelle (MENFOP)
  - Agence nationale de l'emploi, de la formation et de l'insertion professionnelle (ANEFIP)

### II.1.3 LES PARTIES PRENANTES VULNÉRABLES

Les parties prenantes qui pourraient être considéré vulnérables<sup>2</sup> sont essentiellement les personnes dont les actifs ou revenus peuvent être affectés par les travaux<sup>3</sup>, ainsi que les usagers de la routes considérés comme particulièrement vulnérables en cas d'accident (ex. piétons, chauffeurs et passagers de tuktuk, personnes à bicyclette ou à moto). Ces dernières sont à contacter sur leur lieu de travail en direct.

### II.2 ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

On peut distinguer les parties prenantes par :

#### Ceux qui ont des fonctions dans le cadre de la mise en œuvre de la mobilisation des parties prenantes

- L'ADR et la DPRC doivent encadrer chacun en fonction de leur rôle le processus de mise en œuvre du projet et à cet égard ils se doivent d'assurer à ce que la communication avec les différentes parties prenantes se réalise dans les délais et dans la forme appropriée pour s'assurer que le projet rencontre les exigences en la matière.
- Les consultants qui travaillent à la préparation du projet se doivent de communiquer de façon claire et précise les tenants et aboutissants du projet lors de leurs interventions auprès des différentes parties prenantes. Dans certains cas, ces communications se doivent d'être très structurées telles que les communications qui doivent être réalisées pour les consultations. Dans d'autres cas, ces communications peuvent être plus informelles, mais dans tous les cas ils se doivent d'être encadrés par le maître d'ouvrage et documentés.
- L'entreprise de travaux sera un des intervenants les plus présents lors de la construction. Cette dernière effectuera des activités à différentes périodes qui peuvent générer des risques les différents types. Cette dernière se doit de communiquer de manière proactive sur les risques que ces activités peuvent engendrer. À titre d'exemple, si une section de route se doit d'être déviée temporairement elle est la mieux placée pour communiquer directement et rapidement sur cette activité aux différentes parties prenantes.

#### Ceux qui subiront des impacts négatifs dans le cadre de la phase de construction

- Pendant la phase de travaux, il y a un risque de perturbation et de ralentissement du trafic qui pourrait entraîner des conséquences sur plusieurs usagers dont notamment :
  - Les transporteurs routiers; ils sont nombreux, en moyenne 2000 par jour, faisant la navette entre le port et l'Éthiopie avec des camions chargés. Ces derniers sont liés à des transitaires qui eux sont liés à des importateurs.
  - Les utilisateurs fréquents de la route ; ceux qui réalisent le trajet de façon régulière.

---

<sup>2</sup>L'expression « défavorisé ou vulnérable » désigne des individus ou des groupes qui risquent davantage de souffrir des impacts du projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un projet. Ces individus ou ces groupes sont aussi plus susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulières. À cet égard, il faudra tenir compte de considérations liées à l'âge, notamment des personnes âgées et des mineurs, y compris dans les cas où ceux-ci peuvent être séparés de leur famille, de leur communauté ou d'autres individus dont ils dépendent.

<sup>3</sup>A ce stade de préparation, seules les vendeuses de lait sur la route RN 1 ont été identifiées comme potentiellement affectées par les travaux de construction.

---

- Les vendeuses de lait de la RN 1 pourraient subir (sans mesure d'atténuation appropriée) des ralentissements de leur vente lorsque les travaux arriveront à leur niveau.

#### **Ceux qui obtiendront des impacts positifs dans la phase construction**

- Les mêmes individus (Vendeuse de lait de la RN 1, qui pourraient subir le ralentissement de leur vente pourraient également voir augmenter leur vente du fait de la présence des travailleurs et du ralentissement du trafic.

#### **Ceux qui subiront des impacts négatifs dans la phase d'exploitation**

- Il n'a pas été identifié de parties prenantes impactées de manière négative lors de la phase d'exploitation, car le projet n'entraîne pas de changement sur la qualité et la quantité de véhicules qui circuleront. Il pourrait cependant y'avoir des impacts négatifs pour des conducteurs et les propriétaires de camions du fait de la mise en œuvre de la composante 2 qui améliorera la capacité de faire respecter la législation nationale en matière de charge à l'essieu, de la qualité technique des véhicules et la conduite avec facultés affaiblies.

#### **Ceux qui obtiendront des impacts positifs dans la phase exploitation**

- La majorité des usagers de la route devrait tirer profit de l'amélioration de la route et des aménagements qui sont liés ainsi que les éléments de réforme qui seront mis en place par le biais de la composante 2.
- Certaines des mesures proposées, si elles sont mises en œuvre, permettraient à certaines des organisations de bénéficier du projet. Par exemple l'organisation de la halte routière au niveau de l'intersection RN 1 —RN 5 qui inclut des zones aménagées offrant des services permettraient aux restaurateurs qui sont dans la zone de bénéficier d'un meilleur cadre de travail et d'une clientèle constante. L'aménagement d'accès de stationnement aux boutiques de vente de lait améliora également les conditions de travail du groupement de femmes qui les utilisent.

#### **Ceux qui doivent être tenus informés de l'avancement des travaux et de la mise en œuvre des appuis au processus d'amélioration de la sécurité (composante 2) tout au long du processus**

- L'ensemble des parties-prenantes doivent être informés de l'avancée du projet plus particulièrement toutes les organisations en lien avec le transport de marchandises devront être informés directement lorsque certaines réformes d'amélioration de la sécurité seront mises en place. Notamment pour ce qui a trait des installations pour peser les camions sur la route, de l'augmentation des contrôles de l'alcoolémie pour les conducteurs de camion, et le contrôle technique les camions.

#### **Ceux qui doivent être consultés différentes phases le cycle de projet**

- Les groupes et personnes qui sont réputés subir des impacts négatifs qui ont été définis précédemment sont à consulter à différents moments de manière à s'assurer que les mesures mises en place pour réduire où compenser les impacts négatifs sont fonctionnelles et permettre d'atteindre les objectifs.

#### **Ceux qui doivent donner des autorisations où assurer du contrôle**

Le ministère de l'Urbanisme, de l'Environnement et du Tourisme doit dans le cadre de ses attributions valider certains documents, et donner des autorisations, notamment en matière de gestion du territoire, la revue des études environnementales

Le ministère de l'Équipement et des Transports en tant que ministère de tutelle des organismes de gestion (ADR et DPCR) du corridor routier doit s'assurer des performances dans la réalisation du projet et prendre des décisions lorsque cela est nécessaire.

## **SECTION III. MÉTHODOLOGIE DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

### **III.1 LES PRINCIPES**

Conformément aux approches recommandées, le projet appliquera les principes suivants à la mobilisation des parties prenantes :

- Approche axée sur la transparence et le cycle de vie : des consultations publiques concernant le(s) projet(s) seront organisées tout au long de la durée de vie du projet et menées d'une manière transparente et libre de toute manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation ;
- Participation et avis en toute connaissance de cause : des informations seront communiquées et distribuées largement à toutes les parties prenantes sous une forme appropriée ; des moyens seront mis à disposition pour recevoir les avis et préoccupations des parties prenantes et pour les analyser et les prendre en compte ;
- Absence d'exclusion et prise en compte des besoins divers et variés : les parties prenantes seront identifiées afin d'améliorer la communication et de bâtir des relations solides. Le processus de participation au projet a pour but de ne pas faire d'exclus. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à participer au processus de consultation. Toutes les parties prenantes bénéficient d'un accès égal à l'information. La prise en compte des besoins des parties prenantes est le principe fondamental qui sous-tend le choix des modes de dialogue et de concertation. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables, en particulier les femmes, les jeunes et les personnes âgées, et aux réalités culturelles des différents groupes ethniques.
- Flexibilité : si les mesures de distanciation sociale limitent le recours aux formes traditionnelles de mobilisation, la méthodologie retenue devrait être révisée pour prendre en compte d'autres techniques, y compris les différentes formes de communication par internet.

### **III.2 LES MÉTHODOLOGIES ET OUTILS DE MOBILISATION LIÉS AU CYCLE DE PROJET**

Les méthodologies d'intervention et de communication avec les parties prenantes évoluent au fur et à mesure que le projet évolue de la phase de planification jusqu'à la phase de construction et d'exploitation. De la même façon, les parties prenantes évoluent au cours de ces phases.

Le processus de mobilisation peut être réalisé à partir de techniques standard tel que :

- Des réunions thématiques ou des discussions de groupe ;
  - Des consultations avec les populations locales
  - Des réunions formelles ;
  - Des entretiens en tête-à-tête ;
  - Techniques de communication/d'information moins directe, panneau lumineux, application web, envoi de SMS, etc.
-

Chacune des interventions menées auprès des parties prenantes doit faire l'objet d'une documentation appropriée qui doit être transmise au maître d'ouvrage soit directement avec une note appropriée où inclus aux rapports produits.

Les sections suivantes reprennent phase par phase la méthodologie et les outils de mobilisation qui pourront être utilisés par les différentes organisations impliquées dans la préparation, la réalisation et la gestion du projet.

### III.2.1 PHASE DE PLANIFICATION

La phase de planification démarre avec le début des études et se termine avec le lancement de dossier d'appel d'offres. Dans ce projet à multiples composantes, la planification ne se réalise pas en simultanément pour l'ensemble de ces dernières.

### III.2.2 PENDANT LA PRÉPARATION DES INSTRUMENTS DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE

À ce jour les documents qui ont été préparés sont

- Cadre de réinstallation (CR)
- L'étude d'impact environnemental et sociale et son plan de gestion environnementale et sociale (EIES/PGES)
- Exploitation et abus sexuels/harcèlement sexuel Plan d'Action de Prévention et de Réponse
- Plan de gestion de la main d'œuvre (PGMO)
- Plan de sécurité routière (PSR)
- Plan d'engagement environnemental et social (PEES)
- Et le présent plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP)

### POUR L'EIES/PGES, CADRE DE REINSTALLATION ET PMPP

Pour atteindre les objectifs visés en matière de consultation des parties prenantes définie dans CES et ce de manière proportionnée aux risques du projet une approche participative, concertée et itérative avec les parties prenantes identifiées a été adaptée aux trois régions concernées par le projet.

- L'identification et l'analyse des parties prenantes : elle a été effectuée conformément aux exigences de la norme en la matière<sup>8</sup>. Il s'est agi de distinguer rigoureusement les « parties prenantes affectées par le projet », c'est-à-dire, les personnes susceptibles d'être affectées par le projet, des « autres parties concernées » comme étant tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet.
- La planification de la consultation et la diffusion de l'information sur le projet : elle a été planifiée d'un commun accord avec l'ADR, les Préfets et les Parties prenantes. Ainsi, des dates, heures et lieux des consultations sur la préparation du projet ont été communiqués à tous ceux qui devaient y participer. Par ailleurs, l'ADR par son secrétariat a appelé toutes les personnes censées y participer bien qu'une lettre d'invitation leur soit adressée.

Il est bon de rappeler que toutes les rencontres ont été directes et en présentielles. Ainsi tour à tour, des rencontres ont été organisées pour les deux projets (parents et additionnel) à Ali Sabieh, au hameau de Jaban As, Arta, à Wea et Djibouti rassemblant plusieurs personnes de différentes entités.

Le tableau suivant donne la synthèse de l'ensemble des rencontres et consultations qui ont eu lieu pendant l'évaluation environnementale et sociale de deux projets (parents et additionnels).

En annexe 0 se trouve les comptes rendus et les listes de présence de ces consultations.

Tableau 1 : Synthèse des rencontres avec les parties prenantes :

Date / localité thème / # de participants	Problématiques posées par les parties prenantes	Éléments de réponses données
<ul style="list-style-type: none"> <li>04/08/21</li> <li><b>Ali Sabieh</b></li> <li>Impacts du projet de réhabilitation des tronçons (Doudou balaleh-Hambocta-entrée Ali-Sabieh et sortie Ali-Sabieh - Guélileh1</li> <li>9 Participants</li> </ul>	Impact des jardins maraichers, des clôtures, des maisons et déplacement de population	<p>Les études APS/APD prendront toutes les mesures possibles pour éviter que des constructions, des jardins maraichers ne soient impactés. Il sera possible de corriger le devers et riper la route afin d'éviter les potentiels impacts.</p> <p>Par ailleurs, il sera prévu des mesures qu'en d'accident par mauvaises manœuvre de pouvoir procéder à des réparations.</p>
	Création d'aire de repos pour les gros porteurs et des restaurants à l'intersection RN1/RN5	Il sera proposé dans le projet et repris dans le PR la création de cette aire de repos de 2 ha
<ul style="list-style-type: none"> <li>08/08/21</li> <li><b>Hameau Jaban As</b></li> <li>Impacts de l'élargissement de la RN1 (PK20 – PK 23 –PK 33 (intersection du RN1 et RN4)</li> <li>8 participants</li> </ul>	Les désagréments que les travaux vont avoir sur la vente des produits laitiers par les femmes sur les difficultés d'accès aux kiosques à lait	Le CPR comme le futur PR va prévoir des dédommagements pour les pertes économiques que vous allez subir. Ainsi, il sera calculé les pertes journalières engendrées sur une période bien déterminée. Durant les travaux, des encoches seront aménagés afin de permettre un meilleur stationnement des véhicules qui veulent acheter du lait
<ul style="list-style-type: none"> <li>08/08/21</li> <li><b>Arta</b></li> <li><b>Hameau Jaban As</b></li> <li>Impacts de l'élargissement de la RN1 (PK20 – PK 23 –PK 33 (intersection du RN1 et RN4)</li> </ul>	Réduction impérative des accidents	Il a été rappelé que le but de l'élargissement de la route comme l'a souligné le préfet c'est de réduire le taux mortifère élevé annuellement. Il ne sera pas prévu de mettre des ralentisseurs (dos d'ânes)
	Les pertes de travail des femmes vendeuses de lait	Les kiosques ne seront pas impactés. Néanmoins, afin d'éviter des accidents pouvant survenir lors des travaux, il sera procédé à la mise en chômage technique durant lequel des dédommagements seront leur seront versés en remplacement des gains issus de la vente du lait sur une période arrêtée (45 jours)

Date / localité thème / # de participants	Problématiques posées par les parties prenantes	Éléments de réponses données
<ul style="list-style-type: none"> <li>7 participants</li> </ul>	Éviter d'impacter la conduite d'eau potable	Nous avons pris bonne note mais après vérification, la conduite se situe à 10m de la bande des 30m constituant la plateforme définie. Or la chaussée en elle-même fera 18m avec tous les aménagements
<ul style="list-style-type: none"> <li>12/08/21</li> <li><b>Djibouti-ville</b></li> <li>Ensemble du projet</li> <li>17 participants</li> </ul>	Le devenir des kiosques des vendeuses de Lait	Il a été souligné que les kiosques ne seront pas impactés mais, les vendeuses seront probablement obligées d'arrêter leurs activités. La période d'arrêt a été estimée à 45 jours. Les vendeuses seront indemnisées pour chaque jour ou leurs activités commerciales seront suspendues. Cette provision est portée au cadre de réinstallation.
	L'implication de la Direction de l'environnement et du développement durable à la réalisation du projet	L'ADR a souligné que la DEDD est déjà informée des études en cours, ce qui explique qu'elle est déjà associée
<b>Les consultations pour le financement additionnelle (Avril 2024)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le 07 Avril 2024</li> <li>Préfecture d'Arta</li> <li>Information sur les risques générés par la réhabilitation du tronçon de 50km de la route RN1 et leurs mesures d'atténuations</li> </ul>	Les retombés économiques du projet pour la région. Le préfet recommande vivement la priorité pour les entreprises locaux et la formation des jeunes de la région au métier.	L'équipe E&S a assuré le préfet que le projet s'efforcera de maximiser les opportunités pour les entreprises locales et de créer des emplois dans la région.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le 15 Avril 2024</li> <li>Ville du Wea</li> <li>Impact de la réhabilitation du tronçon de 50km de la route RN1</li> <li>18 participants</li> </ul>	Parkings de stationnement pour que les femmes commerce en toute sécurité  Accès sécurisés aux lycées qui sera construit récemment,  Embauche des jeunes chômeurs de ces régions pour les postes dans le secteur de la construction	L'équipe E&S du projet ont assuré aux participants que : <ul style="list-style-type: none"> <li>Le projet pourrait générer des opportunités économiques intéressantes pour la population</li> <li>Les femmes pourraient commercer plus facilement et profiter du développement du projet pour travailler dans la restauration ou l'hôtellerie.</li> </ul>

Date / localité thème / # de participants	Problématiques posées par les parties prenantes	Éléments de réponses données
	Réhabilitation/construction des pistes à l'intérieur des villes pour ouvrir accès aux écoles, hôpitaux	

Des rencontres informelles ont également été réalisées pendant le processus d'évaluation environnementale et sociale. Ces dernières sont résumées dans le tableau ci-après.

Tableau 2 : Synthèse des rencontres informelles réalisées pendant l'évaluation environnementale.

Date / localité Nb de participant	Thème	Inquiétudes	Remarques
<ul style="list-style-type: none"> <li>10/08/21 Croisement RN1/RN5</li> <li>Camionneurs (5)</li> <li>Restauratrices (3)</li> </ul>	Impacts du projet de réhabilitation des tronçon (Doudoubalaleh-Hambocta-entrée Ali-sabieh)	Absence actuelle de sécurité au moment de leur stationnement pour repos ou alimentation	Le Préfet de Ali Sabieh a demandé au projet de créer à ce croisement une aire de stationnement de 2 ha dans lequel seront logés les gargotes
		Les restauratrices s'inquiètent si les camionneurs ne s'arrêtent plus pour s'alimenter	
<ul style="list-style-type: none"> <li>10/08/21</li> <li>Hambocta</li> <li>Jardinier 3</li> </ul>	Impacts du projet de réhabilitation du tronçon (Doudou balaleh-Hambocta	Inquiétude de perdre leurs jardins maraichers	Ces Jardins ne sont pas affectés par l'emprise des travaux sur la base de l'étude de conception préliminaire. Les études APS/APD, détermineront exactement l'ampleur des travaux et l'emprise

### CONSULTATION POUR LE PLAN DE RÉINSTALLATION

Lorsque le projet sera complètement défini au point de vue technique (tracé déterminé, emprise physique, etc.), et que l'avant-projet détaillé sera finalisé, il sera possible de déterminer si des personnes seront réellement affectées par les travaux ou par l'exploitation des sections de routes réhabilitées par le projet. Le cas échéant, il est prévu de formuler un plan de réinstallation (PR) conformément aux normes NES 5 du CES de la Banque mondiale et au cadre de réinstallation préparé pour le projet. Ce document doit être finalisé au plus tard un mois après la finalisation des APDs.

Le PR comprendra les enquêtes auprès de ces personnes de manière à estimer le niveau des pertes engendrées par le projet. Une fois que ces enquêtes sont terminées, le calcul de compensations et autres appuis auxquels ces personnes sont éligibles sera réalisé. La préparation du PR incorporera le processus

de consultation auprès des personnes affectées de façon à s'assurer que ce qui est proposé est représentatif des pertes et est acceptable. Dans le cas où des personnes vulnérables sont identifiées parmi celles affectées, un processus de communication spécifique sera établi en fonction du type de vulnérabilité et de la capacité de ces personnes à comprendre le processus et à y participer pleinement. L'ensemble des comptes rendus des séances de consultation font partie intégrale du plan de réinstallation. Le PR devra être approuvé par la Banque et publié sur les sites de la Banque et de l'ADR avant le début des travaux. Par ailleurs, les indemnisations devront être finalisées et le processus de réinstallation tel que spécifié dans le PR devra être terminé avant le début des travaux sur une section donnée.

## **POUR LE MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES**

L'ADR préparera un imprimé qui donnera l'information sur le mécanisme de gestion des plaintes et comment il est possible pour un individu ou une organisation de pouvoir porter une réclamation et de s'attendre à une réponse dans un délai défini.

### **III.2.2.1 DIFFUSION DES INSTRUMENTS DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE**

Après validation, les instruments de gestion environnementale et sociale seront publiés sur le site web de l'ADR.<sup>4</sup> Des exemplaires de l'EIES, du PMPP et du CR en français seront transmis aux préfectures concernées, à la mairie de Djibouti et au DPRC avec accusée de réception. Les documents seront également publiés sur le site Web de la Banque mondiale. Les documents publiés sur les Web devront être téléchargeables et consultables. L'ADR devrait être réceptif aux commentaires constructifs sur les documents préparés et si des modifications doivent être apportées à ces derniers de façon à améliorer la gestion environnementale et sociale du projet ces modifications devraient être apportées sous forme d'addendum et publiées à nouveau sous une nouvelle version.

### **III.2.2 PENDANT LA RÉALISATION DES ÉTUDES TECHNIQUES DE LA COMPOSANTE 1**

L'ADR doit communiquer l'ensemble des enjeux environnementaux et sociaux à l'ingénieur qui réalisera le design final. Il doit transmettre l'ensemble des instruments de gestion environnementale et sociale avec ses recommandations de manière qu'il soit pris en compte par ce dernier.

L'ingénieur se doit d'informer les gestionnaires du territoire de sa planification d'activités qu'il mènera sur le territoire concerné, et ce, avant de commencer tout investigation ou travail.

L'ingénieur doit échanger avec les gestionnaires des territoires touchés pour concevoir le projet de façon la plus consensuelle possible avec ces derniers et en accord avec le maître d'ouvrage.

L'ingénieur doit directement ou via le maître d'ouvrage proposer les alternatives identifiées aux différentes parties prenantes notamment avec le syndicat représentant les transporteurs en ce qui a trait aux gîtes d'emprunts, les déviations, les aires de repos, les bande d'arrêt d'urgences etc.

L'ingénieur se doit de faire valider, par les parties prenantes concernées, le résultat de ces études de manière à obtenir le plus large consensus possible notamment avec le syndicat qui représente les transporteurs.

### **III.2.3 Pendant la conception finale des composantes 2 et 3**

---

<sup>4</sup><https://adrdjibouti.com/>

---

Les composantes 2 et 3 sont toujours en cours de développement. La composante 2 qui vise l'amélioration de la sécurité routière permettra de s'assurer que des séries de consultation / communication soient réalisées de manière à comprendre les mécanismes et les éléments qui engendrent les accidents de la route et à encadrer les activités à mettre en place pour les réduire.

La composante 3 qui vise le développement des mécanismes de partenariat public-privé pour l'entretien et la gestion routière nécessitent des consultations et une communication ciblée sur quelques acteurs seulement.

### III.2.4 PHASE DE CONSTRUCTION

L'entreprise de construction à qui aura été transmis l'ensemble des documents des gestions environnementales nécessaires à ses fonctions devra définir un plan de communication qui sera validé par le maître d'ouvrage.

Son plan de communication déterminera quand et avec qui l'entreprise doit communiquer tout au long du processus de construction à ce titre on devrait minimalement retrouver :

- Le processus de communication et d'information des travailleurs directs et des sous-traitants sur les aspects de santé-sécurité au travail
- L'information qui sera établie à l'intention des utilisateurs de la route en matière de sécurité tout au long de la réalisation des travaux
- Les panneaux d'affichage qui informent sur le projet
- Les moyens de communication pour annoncer les déviations et leur durée

L'entreprise doit également prévoir des communications ciblées pour les parties affectées par le projet notamment, les maraîchers de la RN5 et les vendeuses de lait de la RN1 au fur et à mesure que les travaux se réalisent et lorsque les travaux seront sur leurs zones d'action. Ces informations doivent permettre aux personnes de comprendre la façon dont les travaux seront réalisés, et la manière dont les risques seront gérés. L'entreprise devra répondre à toutes les questions de ces personnes et établir un compte rendu à transmettre avec ses rapports périodiques.

Elle doit également avoir une communication ciblée pour les camionneurs pour les informer en cas d'accident sur la zone de chantier et des ralentissements prévus notamment par des panneaux de communication lumineux au niveau des accès dans les zones de travaux.

L'Ingénieur de supervision jouera également un rôle de communication avec les parties prenantes notamment auprès de l'ADR et éventuellement auprès de la DPRC et des préfets. Dans le cas de changement dans le design de la route du fait de problématique non identifiée lors de l'étude technique. L'ingénieur devra réaliser un processus de consultation dont l'importance sera en lien avec les changements qui sont nécessaires.

### III.2.5 PHASE D'EXPLOITATION

La composante 2 du projet, dont le détail des activités n'a pas encore été déterminé, vise notamment l'amélioration de la sécurité routière qui passera par un plan de communication dont une des activités sera la sensibilisation des différents usagers de la route à l'échelle nationale, comme d'autres activités sont prévues concernant l'amélioration de la sécurité tel que la mise en place de postes de pesés de camion, centre de contrôle technique, amélioration des contrôles sur la conduite avec faculté affaiblie, il sera réalisé des consultations et des campagnes de communication ciblés à cet effet. Lorsque les activités de la composante 2 en cours de finalisation, le PMPP sera mis à jour pour refléter les mesures intégrées et sensibilisation à mener pour assurer la sécurité routière avant le début de la phase d'exploitation du projet.

En lien avec le corridor intelligent qui doit être développé dans la composante 2, des panneaux lumineux surplombant la route installée à différents endroits stratégiques le long du corridor devraient informer les usagers de la route du niveau de congestion, les accidents qui bloquent la route, ou tout autre événement qui permettrait aux usagers d'être renseignés sur l'état de la situation.

Une application mobile installées sur les téléphones intelligents qui permettrait aux usagers de déclarer des situations dangereuses en donnant la position et des photos de cette dernière et qui permettrait aux gestionnaires de la route d'acheminer ces informations à un plus grand nombre de façon à améliorer la fluidité de la circulation, la sécurité et diminuer les risques.

Des panneaux d'information en différentes langues annonçant la distance entre les prochaines aires de repos et les services existants à ces dernières permettraient également de communiquer avec les usagers. Le tableau suivant récapitule les principales activités de mobilisation des parties prenantes qui devront être réalisés pendant les phases de planification, de construction et d'exploitation

**Tableau 3 : principales activités de mobilisation des parties prenantes par phase du projet**

Stade du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Planification	Présentation résultat EIES, CR,	Présentation et consultation directe	Déjà réalisé Aout 2021	Partie affectée et partie concerné	ADR via consultant
Planification	Compensation des pertes de revenus (PR)	Enquête et consultation direct	Lorsque l'APD sera validée	Vendeuse de lait	ADR via consultant
Planification	Protection du patrimoine routier	Information par une note	Dès le démarrage du projet	La majorité des partie concernée	ADR
Planification	Etude technique de conception finale	Consultation directe	Par suite du démarrage de l'étude technique	Mairie, préfecture, syndicat des camionneurs	ADR via consultant
Construction	Début des travaux, déviation, sécurité	Affichage, panneaux, media de masse <sup>5</sup>	Pendant toute la construction	Usagers de la route	Entreprise
Exploitation	Nouvelles mesures liées à la sécurité routière sur le corridor (pesé, alcotest, visite technique, etc.)	Affichage, panneaux, media de masse et Note	Juste avant la fin des travaux et pendant les premiers mois	Usagers de la route	ADR- ADR via consultant- GN

<sup>5</sup>Le Plan de Gestion Environnemental et Social des Entreprises (PGES-E) devra comprendre les mesures de communication avec les usagers de la route pendant les travaux.

Stade du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
	Sensibilisation pour les usagers de la route	d'information	d'exploitation		
Construction	Sensibilisation VIH/SIDA	Affichage, panneaux, media de masse et Note d'information	Dès le démarrage du travaux	Communauté Et usagers de la route (chauffeurs des camions)	ADR via le Ministère de la santé
Construction	Sensibilisation et formation sur le VBG	Affichage, panneaux, media de masse et Note	Dès le démarrage du travaux	Communauté et usagers	ADR via UNFD
Planification	Atelier de formation des parties prenantes sur les aspects E&S du projet PCERD	Présentation et consultation directe	15 Mai 2024	La majorité des partie concernée	ADR via le consultant
Planification	Atelier de formation des points focaux sur le MGP	Présentation et consultation directe	Mai 2024	La préfecture d'Arta, commune de balbla	ADR/UGP
Planification	Identification du point focal DEDD sur le suivi de la mise en œuvre des mesures	Consultation directe	Mai 2024	Ministère de l'environnement	ADR/UGP
Construction	Formation sur le PGES-C et MGP –	Présentation et consultation directe	Juillet 2024	Entreprise/MSV/UGP	ADR via consultant interne

### III.3 RESSOURCES POUR LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Le plan de gestion environnementale et sociale met à la disposition de l'ADR un budget pour appuyer la réalisation du processus de communication qui est lié à ses fonctions

Pour ce qui est des organisations telles que, l'ingénieur de conception, l'ingénieur de supervision et les entreprises, leurs termes de référence devra prévoir la mise en place de tels budgets et de ressources humaines spécialisée pour la mobilisation des parties-prenantes et la préparation de la documentation démontrant à l'effectivité de cette mobilisation. Les éléments définis dans le présent plan de mobilisation des parties prenantes serviront de base à l'intégration dans ces termes de référence des besoins en ressources et moyen pour se faire.

Pour ce qui est de la composante 2, il sera important que soit :

- a) Les différents termes de référence qui seront développés intègrent des ressources et des budgets pour assurer la communication relative à la diffusion de l'information et aux consultations des différentes parties prenantes.
- b) Que des termes de référence spécifiques reprennent l'ensemble des besoins de communication et de mobilisation des parties prenantes autour des différentes actions qui seront menées par cette composante de manière transversale pour assurer que les objectifs de la norme environnementale et sociale 10 soit respectée tout au long du développement de ces activités.

Tant et aussi longtemps que la définition de la composante 2 ne sera pas initiée, il est hasardeux de proposer une quelconque structuration de la mobilisation des parties prenantes. Une révision de ce plan de mobilisation des parties prenantes sera probablement nécessaire à l'issue de la définition de cette composante.

L'entièreté du processus de mobilisation des parties prenantes est sous la responsabilité de l'ADR. Cette dernière doit s'assurer que ces activités de mobilisation des parties prenantes soient réalisées conformément à ce plan, que l'ensemble des acteurs impliqués dans le processus de mobilisation des parties prenantes est intégré dans leur budget des ressources nécessaires à la mise en œuvre de leur activités de mobilisation des parties prenantes et que la documentation qui permettra de prouver que cette mobilisation a été effective sera préparée.

## **SECTION IV. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES**

### **IV.1 INTRODUCTION**

Le projet de corridor routier est un projet linéaire, les principales activités se concentrent sur 2 sites, soit à la sortie de Djibouti jusqu'à Arta, essentiellement sur la route nationale 1, et du côté d'Ali-Sabieh pour les routes nationales 5 et 19.

L'ADR 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 corridor routier.

### **IV.2 OBJECTIFS**

Le MGP a pour objectifs de :

- Informer les bénéficiaires ou autres parties prenantes de leurs droits à communiquer avec l'ADR 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.

### IV.3 COMMUNICATION ET DIFFUSION

La communication sur le MGP est à intégrer au programme de communication de l'ADR. Les portes d'entrée, les canaux et les contacts seront publiés dans les supports de communication ; expliqués clairement et ouvertement aux usagers, aux communautés et aux parties prenantes du projet. L'information devra aussi être relayée dans les langues locales les plus communément parlées, le somali et l'afar.

#### **Qui peut présenter une plainte ?**

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

- Les usagers de la route ;
- Les membres du syndicat des transporteurs
- Les membres des communautés riveraines aux axes routiers qui pourrait subir les méfaits du projet;
- Les membres des structures liées au projet (consultant, entreprise(s), maître d'œuvre) peuvent présenter leurs plaintes à travers divers canaux de réception des plaintes

Dans le cadre de la sensibilisation entourant le MGP, il est clairement établi que des allégations fallacieuses ou vindicatives sans fondement ne seront pas tolérées.

### IV.4 LES ÉTAPES POUR LA GESTION DES PLAINTES

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

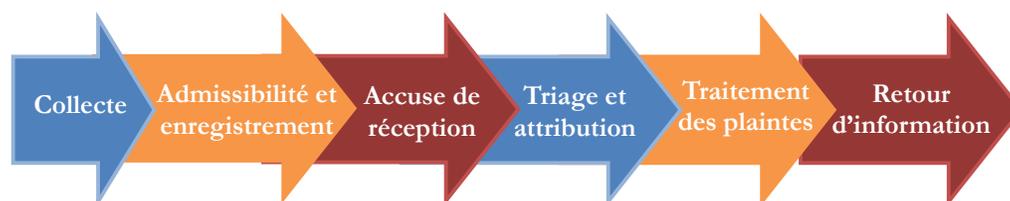


Figure 1 : Les étapes du processus MGP

#### **IV.4.1 LA COLLECTE DES PLAINTES**

Cette étape fait référence aux méthodes par lesquelles le projet reçoit les plaintes. Des portes d'entrée et des canaux de réception multiples et facilement accessibles sont mis à disposition pour réduire les barrières et encourager les parties prenantes, en particulier les communautés, à résoudre les problèmes rapidement et de manière constructive. Le tableau suivant présente les différentes portes d'entrée et les canaux de prise en charge disponibles et le personnel en charge de recevoir des plaintes. **La personne qui reçoit la plainte doit donner au plaignant la possibilité de garder leurs plaintes anonymes.**

Tableau 4 : Les portes d'entrées, les canaux et les responsables pour la prise en charge des plaintes

Les portes d'entrée	Les canaux	Les Récepteurs
---------------------	------------	----------------

Point focal E&S de l'entreprise au niveau des sites de travaux	Communication personnelle ; registre de plainte pendant les activités du projet.	Membre du maître d'œuvre
Autorités locales (préfecture d'Arta et conseil régional de Balbala)	Communication personnelle (bureau de plaintes au niveau des préfectures)	Coordinateur du guichet de plaintes
<b>Numéro vert de la poste</b>	Communication personnelle Via l'Appel téléphonique	Responsable pour le mécanisme de gestion des plaintes au niveau de la cellule

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

L'ADR en tant que responsable du mécanisme de gestion des plaintes, a considéré l'utilisation de 2 numéros de téléphone pour la réception des plaintes en plus des mécanismes de réception défini préalablement.

Un numéro sera dédié essentiellement pour les plaintes émanant des ouvriers/travailleurs ce numéro est le +253 77 17 36 83, il sera diffusé de différentes manières dont notamment via un imprimé spécifique qui sera distribué à tous les travailleurs avec les explications sur le mécanisme en place.

Un second numéro le +253 77 06 65 21 sera lui diffusé sur le site web de l'ADR, auprès des différentes parties prenantes, de la population en générale via un imprimé qui sera également préparé et multiplié pour être diffusé à l'échelle du projet. Cet imprimé reprendra le processus de gestion des plaintes de manière qu'il soit compris par des personnes avec un fiable niveau d'éducation.

### **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'ADR. Ces agents pourront également recevoir des plaintes verbales qu'ils transcriront dans le registre des plaintes. De plus, le numéro de réception des plaintes +253 77 17 36 83 géré par l'experte environnementale et sociale de l'ADR et sera affiché sur le site des chantiers.

### **Au niveau des préfectures**

Les agents sociaux des préfectures peuvent réceptionner des plaintes dans le cadre de leurs activités au niveau de la communauté

### **Numéro vert (la poste)**

Un numéro vert sera mise en place afin de faciliter la soumission des plaintes anonymes. Il sera accessible gratuitement depuis tous les réseaux téléphoniques. Les plaintes peuvent également être soumises par voie électronique, sur le site web du projet. Les données seront enregistrées dans une base de données du SGI créer par la poste et accessible au comité de gestion

#### IV.4.2 MISE EN PLACE D'UN COMITE DE GESTION DE PLAINTE

Un comité de gestion des plaintes sera mise en place et sera chargé de recevoir et d'enregistrer les plaintes avant leur traitement. 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. Si une plainte est considérée non recevable, la partie se considérant lésée devrait être informée de la décision et de motifs du rejet.

Tout personnel lié au projet qui reçoit des plaintes verbalement devrait les mettre par écrit. De nombreuses plaintes peuvent être résolues rapidement sans qu'il y ait nécessité d'attribuer la plainte à une tierce partie. Par exemple de nombreuses plaintes peuvent être liées à un déficit de communication et nécessiteront essentiellement une réponse de la part du projet. En revanche, (i) il est nécessaire que les réponses du projet soient également enregistrées dans le système, car cela permettra à terme d'initier un nouveau programme d'information si la majorité des plaintes sont liées essentiellement à un déficit de communication ; et (ii) veiller à ce que les réclamations répétées ou peu graves soient également enregistrées dans le SGI.

Le maître d'œuvre, la préfecture et le conseil régional auront à leur disposition des registres de collecte des plaintes qu'ils doivent remplir au moment de la réception d'une plainte. En ce sens, les registres de collecte des plaintes doivent être disponibles dans tous les lieux de prise en charge des plaintes. Le projet devra dispenser de formations pour l'ensemble des personnes impliquées dans la collecte des plaintes.

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

Tableau 5 : Outils pour la collecte des plaintes pour chaque niveau

Responsable	Niveau	Outils de collecte
Maître d'œuvre/ingénieur de supervision	Au niveau des chantiers	Registre de collecte des plaintes
Préfectures	Région	Registre de collecte des plaintes
Numéro Vert	La poste (Djibouti-ville)	Base de donnée du SGI

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.

*[Insérer quelques phrases sur le Mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs, qui doit être décrit de façon détaillée dans les Procédures de gestion de la main-d'œuvre et autres documents du projet].*

*[Insérer une section décrivant comment les plaintes pour exploitation et abus sexuels/harcèlement sexuel (EAS/HS) seront reçues et gérées en toute sécurité et dans le respect de l'éthique, aux différentes étapes du mécanisme de gestion des plaintes, dans toute la mesure du possible]<sup>6</sup>.*

#### IV.4.3 ACCUSÉ DE RÉCEPTION ET D'ENREGISTREMENT

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 détachable 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 un dépliant expliquant le processus de traitement des plaintes, et des informations sur les procédures et le calendrier de résolution. Un numéro d'identification de la plainte est automatiquement généré lorsque le chargé du MGP enregistre la plainte dans la base de données.

#### IV.4.4 LE TRIAGE ET L'ATTRIBUTION DES PLAINTES

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.** 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 incident :** le plaignant revendique un incident créé par le projet ou une organisation impliquée dans le projet lui a créé un désagrément et il compte être dédommagé
- **Plaintes liées à un accident :** 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
- **Autre :** la plainte ne vise pas une des 4 thématiques présentées précédemment, mais considérées comme étant recevable.

#### VI.4.5 VÉRIFICATION, INVESTIGATION ET ACTION

Dans la mesure où la plainte est suffisamment détaillée, que les informations disponibles semblent légitimes et que les personnes organisations mises en cause ont été identifiées, **le comité** peut, dès lors, prendre des décisions.

Si la personne ou l'organisation impliquée dans la plainte est l'entreprise c'est au maître d'œuvre d'assurer à ce que la plainte soit traitée jusqu'à la satisfaction du plaignant.

---

<sup>6</sup> Dans certains projets, le mécanisme de gestion des plaintes peut être adapté pour recevoir des allégations ou plaintes pour EAS/HS. Si tel est le cas, les interventions devraient suivre une approche centrée sur les survivants, laquelle fait une place prioritaire à la dignité, la confidentialité et la sécurité des survivants, ainsi que sur le cadre de responsabilisation et d'intervention du projet. Se référer aux Notes de bonnes pratiques sur la lutte contre l'EAS/HS dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de **grands travaux de génie civil** (page 53) <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/b3e4f9273f676308274e8831538d9f91-0290032023/original/SEA-SH-Civil-Works-GPN-Third-Edition-French-translation.pdf>

Si la personne ou l'organisation impliquée est le maître d'œuvre ce sera à l'ADR de s'assurer à ce que la plainte soit traitée jusqu'à la satisfaction du plaignant.

Dans le cas où c'est l'ADR qui est impliqué dans la plainte ce sera au ministère de l'Équipement et les Transports de s'assurer à ce que le plaignant soit satisfait de l'entente.

Certaines plaintes impliquent la collecte d'informations supplémentaires, car insuffisamment détaillées pour permettre l'identification des organisations ou des personnes en cause. **Le comité de Gestion des Plaintes** 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.

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

Tableau 6 : Calendrier des accusés de réception, enregistrement et résolution des plaintes

Type de plaintes	Immédiatement après son enregistrement dans le GIS	Dans les 7 jours suivant son enregistrement	À l'intérieur de 30 jours
Non sensible et solvable sans investigation supplémentaire	Réponse/résolution		
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		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

#### IV.5 RETOUR D'INFORMATION

Un retour d'information aux plaignants et aux communautés est important pour améliorer la visibilité du projet et accroître la redevabilité et la confiance de la communauté dans le MGP. Dans ce but, le projet informera les plaignants et, le cas échéant, le grand public des résultats de traitement des plaintes. Le

retour d'information aux plaignants peut se faire par écrit ou verbalement selon le choix convenu entre les parties.

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

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.

## VI.6 SUIVI ET ÉVALUATION DU MGP

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 et doit être incorporé dans la supervision technique du projet, c'est-à-dire que toute descente sur terrain de l'équipe de coordination doit inclure des séances sur l'effective mise en œuvre des mécanismes de gestion des plaintes.

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

- Le nombre de plaintes enregistrées ;
- Le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été 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.

**Le comité du Gestion des Plaintes** 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 comité 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 où des usagers de la route ou des parties prenantes qui sont affectés par les travaux. Le rapport distinguera les différents types de plainte.

## SECTION V. MISE EN ŒUVRE, BUDGET, SUIVI ET RAPPORT

### V.1 MISE EN ŒUVRE

Le tableau suivant présente les différentes responsabilités dans la mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes des principales organisations qui seront impliqués dans la réalisation du projet.

Organisation	Principales activités liées au PMPP	Responsabilité
ADR (Maître d'ouvrage)	Communication institutionnelle lié aux travaux Intègre les éléments liés à la mobilisation des parties prenantes dans les différents contrats	Responsable de la mise en œuvre de l'ensemble des activités du projet

Organisation	Principales activités liées au PMPP	Responsabilité
	<p>S'assure que les personnes affectées qui seront déterminés dans le plan de réinstallation soit consulté en fonction de leur statut</p> <p>Défini le bilan de mobilisation des parties prenantes dans le rapport trimestriel</p> <p>Communication institutionnelle liée à l'exploitation du corridor routier</p> <p>Consultent et informent les agents de son organisation</p>	<p>Gere les contrats de l'organisation impliquée dans la réalisation du projet</p> <p>Assure la préparation des rapports trimestriels la performance du projet</p> <p>Assure l'encadrement de ses agents notamment la brigade de sécurité routière</p>
Ingénieur charge de la conception finale (Étude technique)	Consulte les parties prenantes dans le cadre de la préparation de la conception finale	Établi un dossier d'appel d'offres pour les travaux routiers et déménagement du corridor qui rencontre les besoins les différentes parties prenantes
Ingénieur de supervision	<p>Communique avec les différentes parties prenantes si des changements doivent être apportés à la conception définie dans le dossier d'appel d'offres</p> <p>Assurent la supervision des travaux de l'entreprise en ce qui a trait à la communication avec les usagers de la route lors des travaux</p> <p>Est une des portes d'entrée pour la collecte les plaintes</p> <p>Tient à jour le registre des plaintes</p> <p>Communique directement avec le coordonnateur de l'UGP en cas de plaintes d'abus sexuels ou de harcèlement</p>	<p>Assurent le contrôle de la qualité des travaux réalisé par les entreprises</p> <p>S'assure de la mise en œuvre par les entreprises leur plan de gestion environnementale et sociale, de leur plan de gestion santé sécurité, et de leur plan de circulation</p>
Entreprise de travaux	<p>Assurent une communication constante avec les usagers de la route en fonction du plan de circulation et de sécurité routière qui aura été validé</p> <p>Assurent la communication avec l'équipe de chantier tel que prévu à son plan de gestion santé sécurité</p>	Réalisation des travaux routiers selon les spécificités des plans et devis et à l'intérieur des délais définis a leur contrat
Préfecture Et Commune de Balbala	<p>Être une porte d'entrée pour la réception des plaintes</p> <p>Tient à jour le registre des plaintes</p>	Assure la gestion administrative des activités exécutées sur son territoire

Organisation	Principales activités liées au PMPP	Responsabilité
	Communique directement avec le coordonnateur de l'UGP en cas de plaintes d'abus sexuels ou de harcèlement	Rendre compte aux administrés des interventions de l'état sur son territoire
La poste (Numéro Vert)	Être une porte d'entrée pour la réception des plaintes. Le numéro vert est accessible gratuitement depuis tous les réseaux téléphoniques et dans les langues locaux (Somali, Afar, Arabe et français).	Facilite la soumission des plaintes anonymes. Assure la gestion de la base de donnée Rendre compte au comité de Gestion des Plaintes

## V. 2 BUDGET

Pour mener à bien les activités liées au plan de mobilisation des parties prenantes le projet a besoin du budget suivant :

Items	Fonctions	Type d'intervention	Cout estimatif en USD
Conception et mise en place d'un système de gestion de l'information	Gérer les informations collectées par les différentes organisations impliquées dans la gestion du projet (plainte, non-conformité, activité de mobilisation des parties prenante, suivi de la réinstallation, etc. (saisi, analyse, statistique, indicateurs)	Consultant	20 000
Mise en place d'un serveur de documentation (NAS) (1 Unité)	Périphérique de stockage intelligent connecté au réseau qui permettra le stockage et les échange et de document avec les différents acteurs en charge de la réalisation du projet (MET, ADR, ingénieur, entreprise, DPCR, préfecture)	Équipement	3500
Préparation et impression de dépliants d'information spécifique Encarts dans les journaux et pub radiophonique	Permettra à l'ADR de diffuser des informations de communication ou de sensibilisation sous forme d'imprimés	Service	8000
Tablette connectée au réseau GSM avec internet (7 unités)	En lien avec le système de gestion de l'information pour permettre aux différents intervenants de l'ADR de la DPCR et les Agents de terrain d'avoir accès aux données et de pouvoir en saisir.	Équipements	3500
Sensibilisation Sécurité routière, VIH	Réduire les risques préexistants d'exploitation de la route	Consultant Service	Compris dans composante 2
<b>Total</b>			<b>35 000 USD</b>

### I.1 SUIVI

Le présent plan de mobilisation des parties-prenantes définit des obligations pour différents acteurs dans le cadre de la préparation de la réalisation et de l'exploitation du projet

L'ADR en tant que maître d'ouvrage s'assurera que l'ensemble de ces obligations soit transcrit dans les termes de référence, y compris de mettre en place un système de gestion des plaintes spécifiques aux travailleurs, et dans les contrats des organisations privées qui ont assuré certaines activités dans le cadre de la réalisation du projet.

Le suivi de ces activités sera assuré par l'ADR qui devra établir un tableau de bord en fonction de la planification des activités du projet. L'ADR s'assurera que la planification de ces activités est bien intégrée à son plan de travail et au plan de travail des organisations impliquées. Il s'assurera que ces activités de mobilisation des parties prenantes ont bien été réalisées au moment opportun dans le cadre du cycle du projet. Il s'assurera également que la documentation nécessaire à la démonstration de la réussite de ses activités de mobilisation est existante. Dans le cas contraire, il fera les recommandations écrites nécessaires aux différentes organisations fautives de manière que ces activités soient réalisées correctement et à temps.

L'ADR fera le point de la situation de la mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes dans son rapport trimestriel.

Chaque organisation qui a à réaliser des activités de mobilisation des parties prenantes doit maintenir à jour un registre de ces activités.

Ce registre doit comporter minimalement :

- la date de la mobilisation;
- le type de mobilisation qui a été réalisé;
- L'objet de la mobilisation;
- La manière dont les parties prenantes ont été mobilisées;
- La conclusion de l'activité de mobilisation;
- La liste de présence qui démontrera le nombre de femmes, d'enfants et d'hommes présents (lorsque pertinent)
- Le numéro et la date du rapport qui a été préparé à l'issue de cette mobilisation

Ce registre mis à jour est transmis systématiquement dans le rapport périodique qui est réalisé par l'organisation à l'intention du maître d'ouvrage.

## **I.2 LES INDICATEURS**

L'ADR s'assurera de suivre un certain nombre d'indicateurs qui lui permettra de démontrer son niveau de réalisation en matière de mobilisation des parties prenantes. Dans son rapport trimestriel qui sera en partie basé sur les rapports de mise en œuvre des autres organisations :

- Elle définira l'écart des activités de mobilisation des parties prenantes qui ont été planifiées par rapport à ceux qui ont été réalisés. Ce rapport devra démontrer la planification de chacune des organisations et ce qui a été effectivement réalisé.
- Elle déterminera le nombre de plaintes reçues qui sont en lien avec un manque de communication ou d'information. Elle établira le pourcentage de ces plaintes par rapport au nombre de plaintes total reçu pendant une période donnée.
- Elle fera le recueil d'observations réalisées auprès des parties prenantes qui démontre que le processus de mobilisation est fonctionnel ou non.

Dans le cas où une problématique importante est décelée par rapport à ce qui doit être réalisé et ce qu'il est réellement, l'ADR effectuera des recommandations qu'elle mettra en œuvre.

---

Il est probable que la suite de la définition des différentes composantes notamment les composantes 2 et 3 que le plan de mobilisation des parties prenantes doit être revue. L'ADR profitera de cette révision pour porter des modifications au présent PMPP de manière à améliorer la performance de la mobilisation des parties prenantes le cas échéant.

---

## ANNEX A. COMPTE RENDU ET LISTE DE PRÉSENCE DES CONSULTATIONS MENÉES

**Ali Sabieh** : la consultation avec les Parties Prenantes s'est déroulée le mercredi 04 Août 2021 à la Préfecture à 11 h sous l'autorité du Préfet s'est tenue une réunion de consultation de la partie prenante dans le cadre de l'élaboration du Cadre de Réinstallation du projet « Construction du corridor routier sud (RN1/RN5/RN19) » financé par la Banque mondiale et exécutée par l'Agence Djiboutienne des Routes. Neuf (9) personnes tout issues de l'administration territoriale étaient présentes à cette rencontre. Le manque de temps de l'administration territoriale explique la non-participation d'un nombre beaucoup plus important.

Animée par l'équipe composée de l'ADR et les consultants de Land Ressources a permis d'aborder toutes les questions relatives aux retombées (directes ou indirectes) qui auront des effets sociaux positifs ou négatifs, mais aussi de discuter par la même occasion de mesures prévues pour atténuer ou éviter tous les risques du projet.

En effet, il a été expliqué quelques risques qui pouvaient intervenir avec la réalisation des travaux (risques d'impacts dus à l'arrêt des activités économiques (vente de lait, risques d'impacter les jardins maraichers, certaines clôtures de maisons, l'éclairage public, et les risques d'accident pendant les travaux.

Suite à la présentation, les autorités locales ont à tour de rôle pris la parole pour exprimer leur opinion vis-à-vis du projet et donner leur suggestion pour qu'à l'issue de cette rencontre tous les risques relatifs aux activités du projet soient maîtrisés.

Par contre, les autorités qui attendent avec impatience la construction de ce corridor qui de par son importance reste dégradé et impraticable sur la RN5. Elles ont aussi souligné la nécessité de réparer le barrage situé au niveau du village de Hambocta qui lors de sa rupture a provoqué la dégradation de la RN5. Elles ont aussi évoqué les difficultés rencontrées après chaque grande pluie pour mettre un gendarme assurer toutes les nuits la circulation au niveau de la partie dégradée par la rupture du barrage afin d'éviter des accidents.

Elles ont aussi demandé que le projet fasse de son possible pour éviter les déplacements de population. Ainsi, l'équipe des consultants et de l'ADR a apporté des éléments de réponses à toutes leurs interrogations portées dans la plupart sur des questions de sécurités au moment des travaux et la création d'aires de repos pour les gros porteurs.



- 
- Rencontre avec les parties prenantes dans le bureau du préfet à Ali Sabieh

**Jaban As :** Dans ce hameau, l'équipe a rencontré les vendeuses de lait (huit femmes avec le chef du village) le 8 août 2021 et a tenu une discussion sur les possibles impacts qui risquent de se produire au moment de l'exécution des travaux. Après nous avoir écoutés, elles ont soulevé leur inquiétude de ne pas pouvoir continuer de vendre leur lait au niveau de leurs kiosques. En effet, elle voulait savoir quel comportement adopté au moment des travaux. L'une d'entre elles a même souligné que lors des derniers travaux, un parapluie et une table lui ont été affectés afin qu'elle puisse poursuivre son activité.

La réponse de l'équipe a permis de cerner les inquiétudes soulevées par les vendeuses de lait. L'explication qui leur a été servie était qu'avant les travaux (lors de la réalisation du plan de réinstallations), des solutions seront trouvées et celles-ci pouvant aller dans le sens de supporter les pertes économiques engendrées par les travaux à défaut de leur trouver le local temporaire en attendant la fin des travaux.



- Rencontre avec les vendeuses de lait au hameau de Jaban As

**Arta : Toujours** l'équipe composée des agents de l'ADR et des consultants a eu à rencontrer les parties Prenantes de la ville d'Arta (Sept dont la vice-présidente du Conseil Régionale) le 08 août 2021 sous l'autorité du Préfet ceci après plusieurs reports de la rencontre. Après la présentation du projet et les potentiels risques d'impacts sur les vendeuses de lait, Mr le Préfet a pris la parole pour souligner que ce tronçon en voie d'élargissement est le plus mortifère de la RN1. Il a aussi souligné les risques de pénurie d'eau si toute fois la canalisation de distribution se trouvant à 10 m de l'accotement était endommagée par les travaux. Après vérification, la DPCR nous a confirmé que le système de canalisation se situe dans la bande des 50 m et non des 10 m comme précédemment annoncés. Quant à la vice-présidente du Conseil Régional, elle a posé la question de savoir quelles seront les retombées économiques pour la ville d'Arta du fait que l'élargissement n'arrive pas en ville.

L'équipe a pu apporter certaines réponses surtout aux questions liées aux retombées économiques et aux accidents. En effet, il a été expliqué que l'élargissement de la route va permettre à certaines personnes de venir s'installer à Arta et ainsi contribuer au développement de la ville. Quant aux accidents, l'équipe a expliqué qu'après la construction des mesures sécuritaires seront prises afin de réduire les accidents.



Rencontre avec les Parties Prenantes à Arta

**Djibouti ville :** organisée le 12 août 2021 par le DG de l'ADR en personne, cette réunion a permis de rassembler la majorité des parties prenantes institutionnelles liées à la composante 1 17 participants dont quatre femmes (voir liste de présence en annexe). En effet, hormis les services étatiques impliqués dans la gestion des routes, de l'environnement et des représentants du syndicat des transporteurs on retrouvait également des représentants des entités territoriales. Au début de la rencontre, Le DG de l'ADR a pris la parole pour souhaiter la bienvenue aux participants et expliquer le but de cette rencontre afin d'éviter tout débordement. C'est après cela qu'il a donné la parole aux consultants.

Par le biais de son chef de mission, une présentation diapositive a été faite pour expliquer les enjeux environnementaux et sociaux du projet. Ceci a permis d'avoir des échanges fructueux surtout au niveau de la gestion des accidents avec ou sans déversement d'hydrocarbures. Le consultant a expliqué que dans le cadre du plan de gestion environnementale et sociale il était prévu de réaliser un plan de mesures d'urgence qui permettrait aux différentes entités qui ont à intervenir en cas d'urgence de se coordonner et de mieux communiquer entre eux en fonction des risques l'accident ou de l'incident. Le débat a eu lieu sur qui devait être le premier responsable de ce plan mesures d'urgence.

Prenant la parole, le Directeur général de la DPCR a expliqué la réglementation en vigueur en matière de gestion des accidents, sur la charge à l'essieu, mais surtout sur le Right of Way qui selon lui est de 25 m de part et autre de l'axe de l'ensemble des routes au pays. (Décret sur le patrimoine routier de 2013, non disponible à la date de cette consultation)

Quant à la question liée aux autres axes routés très dégradés, le DG de l'ADR a expliqué que l'enveloppe de financement ne permettait pas de réaliser tous les travaux au niveau des routes dégradées, mais que des recherches de financement sont en cours.

Le Secrétaire adjoint du syndicat des transporteurs a plutôt apporté une contribution sur la réglementation des poids à l'essieu appliquée différemment dans les pays partageant les corridors. Par ailleurs, il a mentionné que le manque d'arrêt d'urgence était une des causes principales d'accidents sur le corridor, car les camions en cas de bris doivent rester sur la bande de roulement. Il a souhaité être mieux impliqué dans les travaux routiers.

La représentante du conseil régional d'Arta a voulu avoir plus d'informations sur le devenir des vendeuses de lait pour lequel il a été aménagé des kiosques de vente de lait à 2 endroits le long de la RN1.

Il lui a été expliqué qu'elles seront indemnisées de toutes les pertes de revenus que les travaux pourraient engendrer, mais à l'heure actuelle les kiosques ne sont pas impactés, il faut attendre la conception finale de la route pour voir si ces kiosques devant déplacer où qu'il y ait essentiellement un déplacement économique pendant les travaux.



Rencontre avec les Parties Prenantes à Djibouti ville

#### RENCONTRE AVEC LES PARTIES PRENANTES A ALI SABIEH

##### Liste de Présence à Ali Sabieh le 04/08/2021

Nom et Prénom	Institution	Titre
Moussa Aden Migane	Préfecture d'Ali-Sabieh	Préfet de la région
Ahmed Ahmed	Gendarmerie	Commandant de la brigade
Mahdi Omar	Police	Commandant
Bilan FarahGuedi	ADR	Ingénieur
Safouat Zaki Ahmed	ADR	Ingénieur
Mouhamadou Lamine D Bocoum	Land Ressources	Expert Social international
Ibrahim Mohamed	Land Ressources	Expert National

#### RENCONTRE AVEC LES PARTIES PRENANTES A ARTA

##### Liste de Présence à Arta le 08/08/2021

Nom et Prénom	Institution	Titre
Mohamed Cheiko Hassan	Région d'Arta	Préfet
Mohamed Fozi Ahmed med	Région d'Arta	Adjoint Préfet
Ali Mohamed Adou	Gendarmerie	Commandant

---

Filsam Eloui Hassan	Conseil Régional d'Arta	Vice-Présidente
Bilan Farah Guedi	ADR	Ingénieur
Safouat Zaki Ahmed	ADR	Ingénieur
Mouhamadou Lamine D Bocoum	Land Ressources	Expert Social international
Ibrahim Mohamed	Land Ressources	Expert National

**RENCONTRE AVEC LES PARTIES PRENANTES DE JABAN AS (vendeuses de lait)****Liste de Présence à Jaban As le 08/08/2021**

**NB** : Pour des raisons culturelles les femmes qui ont participé aux entretiens ont demandé que seul le nom de leurs répondants directs en l'occurrence leur chef de village et la présidente soient mentionnés sur la feuille de présence.

Ahmed Ali, Chef du village

Hawa Ahmed, Présidente

---

---

## Compte rendu de la réunion de consultation avec les parties prenantes du projet de réhabilitation du tronçon de la route RN1

### Entre Carrefour d'ARTA-intersection RN1/RN5

---

Le **dimanche 07 avril 2024**, s'est tenue dans le bureau du préfet d'Arta, L'objectif de cette consultation consistait à discuter des risques générés par les travaux de réhabilitation du tronçon additionnel de 50 km de la route nationale 1 et de la nécessité d'impliquer le public et les parties prenantes pour le suivi du projet.

Etaient présents :

- Le préfet d'Arta
- Le consultant
- L'équipe de l'ADR

Les divers entretiens se sont déroulés de la manière suivante :

- Présentation du projet
- Les risques générés par les activités et leurs mesures d'atténuations
- Nécessité d'impliquer le public et les parties prenantes dans le suivi du projet,
- Recueil des questions, avis et préoccupations des personnes interrogées,
- Réponses du consultant aux questions soulevés.

Après le mot d'ouverture de la réunion par le préfet d'Arta, le consultant a présenté l'objectif et les attentes du projet. Les points saillants qui ont été évoqués avec les autorités locales sont :

#### 1. Risques liés aux travaux de réhabilitation:

L'équipe E&S a présenté les risques potentiels associés aux travaux de réhabilitation, notamment (i) les impacts environnementaux (gestion des déchets, préservation de la biodiversité, ressources en eau, émission des gaz à effet de serre etc...), (ii) les perturbations sociales et économiques (les retombées économiques pour la région afin d'améliorer les conditions de vie de la population), (iii) et les problèmes de sécurité routière

- Par ailleurs, il a été convenu de maintenir pour ce projet le même mécanisme de réception des plaintes qui avait été mise place pour le projet initial d'élargissement pk13-carrefour Arta avec la préfecture comme point d'entrée clé.
- 

#### 2. Implication des parties prenantes:

L'équipe E&S a souligné l'importance d'impliquer activement le public et les parties prenantes du projet tout au long du processus de réhabilitation. Cela permettra d'identifier et de gérer les risques potentiels, de favoriser l'acceptation du projet par la communauté et de maximiser les retombées positives du projet.

#### 3. Préoccupations du préfet:

Le préfet a exprimé ses préoccupations concernant les retombées économiques escomptées du projet pour sa région, en particulier en termes d'emploi et de sous-traitance pour les entreprises locales. L'équipe E&S a assuré le préfet que le projet s'efforcera de maximiser les opportunités pour les entreprises locales et de créer des emplois dans la région.

---

Enfin, la consultation a permis de recueillir des informations précieuses auprès des autorités locales sur les aspects E&S du projet de réhabilitation du tronçon de la route RN1 supplémentaire de 50 km à réhabiliter du Carrefour d'ARTA-intersection RN1/RN5.

Les préoccupations et les contributions des autorités locales seront prises en compte dans la suite du processus de planification et de mise en œuvre du projet.



Fig : Rencontre avec le préfet d'Arta

#### Liste de participants avec le Préfet le 07/04/2024

Nom et Prénom	Institution
M. Hassan Dabaleh Ahmed	Préfet d'ARTA
Bouh Houssein	Consultant
Fahima Goumaneh	Ingénieure ADR
Bilan Farah	Resp E&S pour le projet

---

## Compte rendu de la réunion de consultation avec les parties prenantes du projet de réhabilitation du tronçon de 50 km de la route RN1

---

### Entre Carrefour d'ARTA-intersection RN1/RN5

---

Dans le cadre du projet, une consultation publique a été organisée auprès des communautés des villes telles que Oueah, Omar Jaacac, et Arta, qui pourraient potentiellement être touchées par le projet., elle s'est déroulée **le Lundi 15 Avril 2024 vers 9h30 à Oueah/WEA**. L'objectif de cette consultation était d'informer l'ensemble des parties prenantes au sujet du champ d'application de l'étude et du projet proposé et de recueillir leurs avis. Les divers entretiens se sont déroulés de la manière suivante :

- Présentation du projet ;
- Objectifs de l'EIES et nécessité d'impliquer activement le public et les parties locales intéressées dans le processus d'évaluation,
- Recueil des questions, avis et préoccupations des personnes interrogées,
- Réponses du consultant aux questions soulevés.

A l'issue des entretiens, le projet a été bien accueilli par les habitants du village, les réponses sont constituées comme suit :

- **Connaissance du projet :**
  - La majorité des personnes interrogées ont déclaré qu'elles étaient au courant du projet d'élargissement du tronçon PK13-PK34 du projet principal. Le consultant a expliqué que la construction de 50 kilomètres supplémentaires s'inscrit dans la continuité du projet initial financé par la Banque mondiale.
  - **Création d'opportunités économiques :**
  - Selon les personnes interrogées, le projet pourrait générer des opportunités économiques intéressantes pour la population :
    - L'amélioration des routes réduira le temps de transport, ce qui augmentera les opportunités commerciales,
    - Des hommes et des jeunes pourraient être embauchés comme travailleurs (ouvriers, mécaniciens, gardiens, chauffeurs, techniciens, électriciens, contrôleurs, géomètres, etc.) pendant la phase de construction du projet.
    - Les femmes pourraient commercer plus facilement et profiter du développement du projet pour travailler dans la restauration ou l'hôtellerie.
    - La construction pourrait accroître leurs revenus en louant des maisons aux employés de l'entreprise ou aux membres du bureau de contrôle.
  - **Les suggestions soulevées sont:**
  - Selon les personnes interrogées, ils ont formulé leurs suggestions comme suite :
    - Réduction des accidents en ajoutant au design des dos d'âne pour sécuriser les traversés des écoliers
    - Prévoir des panneaux de signalisation
    - Prévoir des parkings de stationnement pour que les femmes commerce en toute sécurité
    - Prévoir des accès sécurisés aux lycées qui sera construit récemment,
-

- Encourager l'embauche des jeunes chômeurs de ces régions pour les postes dans le secteur de la construction.
- Prévenir et sensibiliser sur la sécurité routière
- Prévoir la réhabilitation/construction des pistes à l'intérieur des villes pour ouvrir accès aux écoles, hôpitaux
- Aménagement de l'accès du terrain se trouvant à côté de la route
- Amélioration du terrain sportif se trouvant juste à côté de la route afin promouvant le développement social des jeunes

L'équipe a pu apporter certaines réponses surtout aux questions liées aux accidents. En effet, il a été expliqué qu'après la construction, des mesures sécuritaires seront prises afin de réduire les accidents.



Fig. : Rencontre avec les communautés à Oueah/Wea



