



REPUBLIQUE TOGOLAISE

Travail-Liberté-Patrie



Unité de Gestion du Projet Agropole de Kara
(UGP-AK)

PROJET DE TRANSFORMATION AGRO-ALIMENTAIRE DU TOGO (PTA-TOGO)

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

Version finale actualisée

Date : Juin 2023

Table des matières

LISTE DES ACRONYMES ET DES SIGLES	4
INTRODUCTION	6
1. RAPPEL DU PROCESSUS D'ELABORATION DU MGP.....	7
1.1. Consultation des parties prenantes	7
1.2. Revue documentaire	8
2. DEFINITION DE QUELQUES CONCEPTS CLES ET PRINCIPES DE BASE DU MGP	8
2.1. Définitions de quelques concepts clés.....	8
2.2. Principes de base du MGP	11
3. PRATIQUES EXISTANTES DE GESTION DES PLAINTES/CONFLITS.....	14
3.1. Pratiques/systèmes existants.....	14
3.1.1. Système coutumier.....	14
3.1.2. Système administratif local.....	14
3.1.3. Système judiciaire.....	15
3.1.4. Autres systèmes.....	15
4. PRESENTATION DU MGP DU PTA-Togo.....	16
4.1. Finalité et objectifs du MGP PTA-Togo.....	16
4.1.1. Finalité du MGP PTA-Togo	16
4.1.2. Objectifs du MGP PTA-Togo.....	16
4.2. Identification des activités du PTA-Togo sources de plaintes.	17
4.3. Les potentiels conflits dans la mise en œuvre des activités du PTA-Togo	17
4.4. Champ d'action du MGP.....	18
4.5. Démarches et procédures pour la prise en charge des aspects liés au SEAH/ VBG/EAS/HS	19
4.6. Dispositions pour les plaintes sensibles.....	19
4.7. Validité d'une plainte	21
4.8. Parties prenantes concernées par le MGP.....	21
5. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU MGP PTA-TOGO	22
5.1. Niveaux et Organes de gestion des plaintes.....	22
5.2. Rôle et responsabilité des organes de gestion des plaintes/conflits.....	23
1.1. Fonctionnement des organes de gestion des plaintes.....	27
1.1.1. Comité Cantonal de gestion des plaintes (CcGP)	27
1.1.2. Comité Communal de gestion des plaintes (CCGP).....	27
1.1.3. Comité Préfectoral de gestion des plaintes (CPGP).....	27
1.1.4. Comité régional de gestion des plaintes (CRGP).....	27

1.1.5.	Critères de choix des membres de bureaux des organes de gestion des plaintes	27
1.2.	Modes de saisine.....	28
5.5	Différentes étapes de gestion des plaintes	28
5.5.1	Réception et enregistrement des plaintes.....	29
5.5.2	Accusé de réception	29
5.5.3	Analyse, classification et traitement.....	30
5.5.4	Proposition de réponse	30
5.5.5	Mise en œuvre de la réponse	30
5.5.6	Suivi, clôture et archivage de la plainte	31
6	SYSTEME DE SUIVI-EVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP	35
6.1	Suivi-évaluation du MGP.....	35
6.2	Rapportage et archivage	36
7	BESOINS EN RENFORCEMENT DES CAPACITES	36
7.1	Information et sensibilisation des parties prenantes sur le MGP.....	37
7.2	Formation des membres des comités de gestion des plaintes.....	37
7.3	Appui en matériel de travail.....	37
7.4	Plan d'action de mise en œuvre du MGP PTA Togo.....	38
	CONCLUSION	40
	ANNEXES	41
	Annexe 1 : FICHE DE RECLAMATION	41
	Annexe 2 : FICHE DE TRAITEMENT.....	43
	Annexe 3 : Format type de résolution des plaintes	44
	Annexe 4 : FICHE DE SUIVI DES PLAINTES.....	46
	Annexe 6 : SCHEMA LINEAIRE RECAPITULATIF DU PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE DU MGP.....	48

**Annexe 1 : TABLEAU QUI RÉSUME DES POTENTIELLES PLAINTES/CONFLITS PAR CATEGORIES
SUITE AUX CONSULTATIONS POUR L'ÉLABORATION DE CE MGP... Erreur ! Signet non défini.**

Annexe 2 : FICHE DE RECLAMATION 41

Annexe 3 : FICHE DE TRAITEMENT..... 43

Annexe 4 : FICHE DE SUIVI DES PLAINTES 46

Annexe 5 : SCHEMA LINEAIRE RECAPITULATIF DU PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE DU MGP 48

LISTE DES ACRONYMES ET DES SIGLES

BAD	: Banque Africaine de Développement
BOAD	: Banque Ouest Africaine de Développement
CCD	: Comité Cantonal de Développement
CcGP	: Comité Cantonal de gestion des plaintes
CCGP	: Comité Communal de gestion des plaintes
CEDEAO	: Communauté Économique des États de l'Afrique de l'Ouest
CPGP	: Comité Préfectoral de gestion des plaintes
CPR	: Cadre politique de réinstallation
CRGP	: Comité régional de gestion des plaintes
CTA	: Centre de transformation agricole
CVD	: Comité Villageois de Développement
EAS	: Exploitation et abus sexuel
EIC	: Evaluation des impacts cumulatifs
EIE	: Etude d'Impact Environnemental
EIES	: Etude d'Impact Environnemental et Social
EIESA	: Etude d'Impact Environnemental et Social Approfondie
EPI	: Equipement de Protection Individuelle
F CFA	: Franc de la Communauté Financière Africaine
FVC	: Fonds vert pour le climat
GCF	: Green Climate Fund
HS	: Harcèlement sexuelle
ICAT	: Institut de Conseil et d'Appui Technique
IEC	: Information Éducation et Communication
IST	: Infection Sexuellement Transmissibles
ITRA	: Institut Togolais de Recherche Agronomique
MGP	: Mécanisme de gestion des plaintes
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
PAP	: Personne Affectée par le Projet
PAR	: Plan d'Action de Réinstallation

PFE	: Point Focal Environnement
PGES	: Plan de Gestion Environnemental et Social
PM	: Pour mémoire
PND	: Plan national de développement
PNEEG	: Politique Nationale pour l'Equité et l'Egalité de Genre
PTA	: Projet de Transformation Agro-alimentaire
PTA-TOGO	: Projet de Transformation Agro-alimentaire du Togo
PTF	: Partenaire technique et financier
SO	: Sauvegardes Opérationnelles
SE	: Spécialiste en Environnemental
SEAH	: Exploitation, abus et harcèlement sexuels
SDS	: Spécialiste en Développement Sociale
SMS	: Service de messagerie court
SSI	: Système de Sauvegardes Intégré
TDR	: Termes De Référence
UEMOA	: Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
VBG	: Violence Basée sur le Genre
UGP-AK	: Unité de gestion du projet de l'agropole de Kara
VIH/ SIDA	: Virus d'Immunodéficience Humaine/Syndrome d'Immuno Déficience Acquisse
ZAAP	: Zones d'aménagement agricole planifié
ZTA	: Zone de transformation Agricole

INTRODUCTION

Le Togo a élaboré et adopté son Plan national de développement (PND 2018-2022) le 03 août 2018. Ce plan place le secteur agricole comme pilier essentiel de la stratégie. Il vise une meilleure articulation agriculture-industrie à travers l'axe 2 : « **développer les pôles de transformation agricole, manufacturiers et d'industries extractives** ». Dans ce cadre, le décret n°2017-110/PR du 29/09/2017 du plan stratégique de développement des agropoles au Togo a été élaboré et adopté visant la modernisation du secteur agricole, à travers le soutien à la transformation des produits agricoles par la multiplication des Petites et Moyennes Entreprises (PME/PMI), ainsi que des industries de transformation et la création d'emplois. Ce programme national de développement des agropoles vise la structuration de tout le territoire en dix (10) agropoles sur la période 2017-2030. Il est assorti d'un premier projet, le Projet de transformation agro-alimentaire du Togo (PTA Togo) dans le bassin de la Kara, communément appelé « agropole du bassin de la Kara » Cet agropole pilote fait l'objet d'une inscription dans la feuille de route gouvernementale 2020-2025 pour laquelle il est retenu comme projet prioritaire « l'agrandissement de l'agropole du bassin de la Kara en partenariat avec le secteur privé » déclinés en une série d'actions et d'activités.

Le PTA-Togo ambitionne de créer de la plus-value dans les filières agricoles avec une place prépondérante de la chaîne de valeur, par la production, la transformation et la mise en marché des produits de ces filières, tout en assurant l'inclusion sociale et la protection de l'environnement.

Le PTA-Togo est exécuté dans la région de la Kara. Initialement prévu pour quatre préfectures, le PTA-Togo, à la faveur de la nouvelle feuille de route du Gouvernement, s'est agrandi à toute la région de la Kara couvrant ainsi sept préfectures. Il a pour vocation de contribuer à l'atteinte des résultats de l'Axe 2 du plan national de développement (PND).

Le PTA-Togo a pour objectif général de contribuer à la croissance agricole susceptible de réduire la pauvreté et la malnutrition, de créer des emplois et de réduire la dépendance du pays aux importations agro-alimentaires. Il est décliné en quatre (04) composantes : (A) Politiques d'appui, gouvernance et mesures incitatives, (B) Infrastructures de l'agro-parc et d'accès aux marchés, (C) Renforcement des capacités des acteurs des filières prioritaires et, (D) Gestion et coordination du projet.

Pour atteindre ces objectifs, PTA-Togo compte promouvoir des zones de concentrations ou agropoles, au niveau desquelles tous les facteurs de production primaire (eau, énergie, transport, etc.), de valorisation et de soutien à la production (unités agro-industrielles, développement des services (informatique, finance, etc.) seront progressivement mis à la disposition des communautés d'acteurs. La participation et la transparence sont deux piliers fondamentaux dans ce processus. Pour parvenir aux résultats concrets attendus, différentes parties prenantes sont appelées à interagir ensemble.

Au regard de cette multiplicité d'acteurs appelés à fournir conjointement leurs efforts dans le cadre du PTA Togo, il est évident que ces acteurs, aient des intérêts parfois divergents, pouvant aboutir à des situations de conflits. D'où la nécessité de mettre en place un mécanisme consensuel permettant de prévenir et de bien gérer les conflits potentiels liés à la mise en œuvre des activités du projet.

Pour les plaintes sensibles liées à l'Exploitation et Abus Sexuel, Harcèlement Sexuel, Violence Basée sur le Genre et les viols (SEAH/ VBG/EAS/HS), des démarches et procédures spécifiques ont été clairement définies pour leur traitement et ce, conformément aux exigences du SSI de la BAD en la matière mais aussi en relation étroite avec la politique révisée de GCF en matière de SEAH dans la

stricte confidentialité. C'est à cet effet que le présent mécanisme de gestion des plaintes (MGP) est élaboré pour constituer un cadre de résolution de conflit pouvant découler de la mise en œuvre du projet Il fait partie d'une série d'instruments de gestion de risques environnementaux et sociaux et vise à prévenir, traiter et résoudre à l'amiable les tensions et conflits entre parties prenantes pour parvenir aux résultats escomptés. Il est structuré comme suit :

- Définition des concepts de base ;
- Pratiques de gestion de plaintes et conflits existantes au Togo ;
- Présentation du MGP PTA Togo ;
- Organisation et fonctionnement ;
- Suivi évaluation du mécanisme et rapportage ;
- Besoins en renforcement des capacités des acteurs
- Budget.

1. RAPPEL DU PROCESSUS D'ELABORATION DU MGP

1.1. Consultation des parties prenantes

L'élaboration du mécanisme de gestion de plaintes (MGP) dans le cadre du PTA Togo a été un processus participatif, inclusif et interactif. Elle s'est faite simultanément avec l'élaboration du Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) et basée sur la consultation des parties prenantes.

L'objectif global visé par les consultations des parties prenantes est d'impliquer l'ensemble des acteurs à la prise de décision finale concernant les actions du PTA. Les consultations du public se sont donc inscrites dans une logique d'implication et d'adhésion des principaux bénéficiaires et acteurs locaux dans la mise en œuvre du projet afin de mettre en exergue les enjeux environnementaux et sociaux et contribuer efficacement à la durabilité environnementale et sociale du projet.

De façon spécifique, Cette consultation visait à : (i) inviter les acteurs à donner leurs avis sur les actions du PTA devant nécessiter l'acquisition foncière et la réinstallation involontaire de populations et instaurer une concertation participative entre tous les acteurs ; (ii) évaluer les impacts sociaux positifs et négatifs du PTA sur le milieu humain ; (iii) recueillir les avis, préoccupations et suggestions des parties prenantes par rapport aux impacts négatifs et positifs, aux risques potentiels ainsi qu'aux doléances en lien avec l'acquisition foncière et la réinstallation involontaire de populations ; (iv) asseoir les bases d'une mise en œuvre concertée des actions du PTA.

Deux types de consultations ont meublé cette étape. Il s'agit des consultations de masse du public et des consultations individuelles.

Les consultations de masse du public ont concerné les populations à la base de la zone du PTA. La démarche méthodologique de ces consultations a consisté à impliquer les acteurs à la base notamment les conseillers techniques de l'ICAT, les collectivités territoriales, les organisations de la société civile, les populations à travers les chefs de villages et les chefs de canton, les comités villageois de développement (CVD), les comités cantonaux de développement (CCD) et les représentants des coopératives et groupements, les groupes vulnérables (femmes, jeunes, personnes vivant avec un

handicap). Tous ces acteurs ont participé aux différentes rencontres de consultations du public réalisées dans la zone d'agropole. Ces consultations publiques ont permis à ces acteurs de s'informer sur les activités du projet, de donner leur adhésion et de se prononcer sur la disponibilité des terres, et de donner leurs avis sur les potentiels plaintes et conflits en lien avec la gestion PTA-Kara. Les acteurs ont également donné leurs appréciations, exprimé leurs préoccupations sur les potentiels impacts négatifs et les risques éventuels que ces activités pourront engendrer.

Les consultations individuelles ont concerné les plus hautes autorités des collectivités territoriales et des structures impliqués dans la mise en œuvre du PTA. Il s'agit notamment des Préfets, des Secrétaires Généraux de préfectures, des Maires et des Secrétaires Généraux des communes et des Chefs de canton, la Présidente et les membres de la Commission d'Expropriation (COMEX), le DG de l'Agence Nationale de Gestion de l'Environnement et le Directeur des évaluations environnementales de ladite institution. Les sujets qui ont meublé les consultations individuelles avec les responsables des différentes institutions sont entre autres ; la présentation des actions du PTA devant nécessiter l'acquisition foncière, la procédure d'acquisition foncière dans les différents cantons de la zone d'influence du PTA, l'appui et l'accompagnement à apporter par les différentes autorités dans le processus d'acquisition foncière d'une façon spécifique et dans la réussite du PTA Togo dans la Région de la Kara. Les consultations ont permis également de recueillir leurs préoccupations et avis sur les potentiels plaintes et conflits en en lien avec la gestion PTA Togo.

Sur la base des différentes catégories d'acteurs consultés, des informations, avis et préoccupations relatifs aux différentes plaintes et conflits en matière de gestion des ressources naturelles ont été recueillie. Par ailleurs, les pratiques existantes de règlement des plaintes/conflits et les besoins en renforcement de capacités des parties prenantes ont été identifiés lors de ces consultations.

1.2. Revue documentaire

La revue documentaire a permis de comprendre davantage les contours de gestion de plaintes et conflits, les principes fondateurs de MGP et de s'inspirer des expériences d'autres pays dans le cadre de MGP. Elle a porté essentiellement sur les documents en lien avec l'environnement, l'agriculture, l'énergie, l'aménagement du territoire, le foncier, la santé, l'éducation et les aspects sociaux.

2. DEFINITION DE QUELQUES CONCEPTS CLES ET PRINCIPES DE BASE DU MGP

2.1. Définitions de quelques concepts clés

- **Préoccupations** : ce sont des questions, des demandes d'informations ou des perceptions générales sans corrélation avec un impact ou un incident particulier des activités du projet. Les préoccupations s'entendent comme les soucis ou inquiétudes suscités par les activités du PTA

Togo et qui occupent l'esprit d'un tiers. Si ces préoccupations ne trouvent pas de réponse satisfaisante auprès de leur émetteur, elles peuvent se transformer en plaintes.

- **Doléances** : les doléances sont les demandes exprimées par les parties prenantes concernées par une plainte orale ou écrite, afin d'obtenir réparation, ou seulement de faire connaître un malheur, une infortune. Ce sont des vœux ou requêtes adressées par un tiers ou une communauté à une autorité politique ou religieuse essentiellement pour faire des remarques, ou pour exprimer un souhait.
- **La plainte ou grief** : On entend par plainte ou grief toute expression d'insatisfaction de l'impact négatif avéré ou perçu qui se rapporte aux actions ou aux inactions du projet. La plainte est écrite ou verbale provenant des personnes physiques et/ou morales, retenues dans le cadre de la conduite des activités. L'éventail des plaintes peut aller des problèmes fréquents relativement mineurs, aux problèmes systémiques ou sensibles susceptibles de créer des tensions. Dans le cas de notre MGP, une plainte peut s'entendre un grief, une réclamation, une revendication. Soumettre une plainte voudrait alors dire introduire une réclamation, signaler un abus, dénoncer une infraction. Les plaintes seront présentées et traitées selon leur caractère sensible ou non sensible. Mais cela n'est pas toujours aisée étant donné que le caractère sensible ou non sensible d'une plainte peut dépendre du contexte socioculturel et de certaines situations spécifiques.

- **Plaintes non sensibles**

Les plaintes non sensibles, sont celles qui portent sur des griefs mineurs liés aux engagements réciproques du projet et des autres parties prenantes dans la mise en œuvre des activités sur le terrain. Elles ne contiennent pas d'informations confidentielles et ne peuvent avoir des conséquences négatives ou fâcheuses sur la sécurité des plaignants ou la paix sociale. En général, elles ne peuvent pas provoquer de troubles à l'ordre public

- **Plaintes sensibles**

Les plaintes « sensibles » sont celles qui portent sur des faits suffisamment graves pouvant mettre en cause les acquis du projet, la réputation ou l'image des parties prenantes ou encore lorsqu'elles peuvent constituer des menaces graves pour les plaignants et la paix sociale. Dans cette catégorie, on retiendra entre autres :

- les cas de corruption et de fraude,
- les cas de détournement de fonds ou de biens,
- les incidents opposant des communautés rivales,
- les conflits impliquant des hommes politiques influents,
- les cas liés aux exploitations et abus sexuels (EAS), aux violences Basées sur le genre (VBG) , au harcèlement sexuel (HS) en milieu professionnel. Nous noterons au passage pour une meilleure compréhension des choses et dans la perspective d'une bonne appropriation aux de la prise en charge des conflits relatifs aux aspects SEAH, les définitions des termes suivants prise en charge

- **Abus sexuel** : désigne toute acte physique réel ou menace d'acte de nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions inégales ou coercitives ;
- **Exploitation sexuelle** : désigne tout abus réel ou tentative d'abus d'une personne en position de vulnérabilité, de pouvoir déséquilibré, ou tout abus de confiance, à des fins sexuelles, conduisant sans que la liste soit limitative, à des gains ou avantages monétaires, sociaux ou politiques tirés de l'exploitation sexuelle d'autrui ;
- **Harcèlement sexuel** : désigne les avances sexuelles importunes, les demandes de faveurs sexuelles et tout autre comportement verbal ou physique de nature sexuelle, qui interfère avec le travail, constitue une condition imposée au recrutement d'une personne ou crée un environnement intimidant, hostile ou offensant dans le cadre d'une activité liée au Fonds

En raison de leur sensibilité et des risques de violation de la confidentialité, les plaintes liées aux VBG/ EAS / HS ne seront pas enregistrées avec les autres plaintes non sensibles.

Compte tenu des risques liés aux plaintes sensibles, elles seront traitées dans le cadre de procédures qui offrent toutes les garanties de sécurité aux plaignants/victimes aux témoins et aux parties prenantes. Il s'agira d'une procédure confidentielle avec un niveau de sécurité à renforcé en fonction de la gravité du litige.

- **Victime** : c'est la personne qui est, ou a été, exploitée sexuellement, abusée/maltraitée ou harcelée
- **Médiation** : c'est une technique procédurale de solution des conflits par laquelle des personnes qu'un différend oppose, ou qui souhaitent le prévenir, tentent de parvenir à une solution transactionnelle en utilisant les bons offices d'une personne dite "médiateur". La médiation est donc une entremise, une intervention destinée à aboutir à un accord.
- **Mécanisme de gestion des plaintes** : c'est un système qui permet de répondre aux questions ou demandes de précisions par rapport au projet, résoudre les problèmes qui résultent de la mise en œuvre et de traiter les plaintes de manière efficace et performante. Il permet aux différents intervenants d'aborder et de résoudre les réclamations, demandes d'information et doléances pour éviter ou réduire l'impact négatif sur les parties prenantes et éviter les risques de tensions qui peuvent entraver le déroulement harmonieux du projet. Ainsi, le MGP constitue un outil opérationnel essentiel pour la mise en œuvre du PTA Togo. Il a pour vocation de réduire les risques, d'améliorer la transparence et de renforcer la confiance et le soutien communautaire dans la réalisation des activités du projet.

En définitive, le MGP se présente comme un système intégré de prévention et de règlement des plaintes ou conflits à travers un dialogue concerté.

- **Le retour opportun d'information et la rétroaction**

Il peut souvent arriver que les parties prenantes demandent des clarifications ou des actualisations ou manifestent des préoccupations par rapport à l'évolution du projet, à la participation et la consultation,

entre autres. Ce type de requête d'information doit être documentée pour, que le Projet puisse adopter les mesures correctives nécessaires.

La rétroaction est un commentaire ou une préoccupation pouvant être positive ou négative. La rétroaction apporte des indications utiles sur la manière dont les activités des projets sont perçues ou sur la manière dont elles sont mises en œuvre. Elle ne nécessite pas une réponse officielle.

2.2. Principes de base du MGP

L'efficacité dans la gestion d'un MGP résulte de certains principes directeurs conçus pour garantir une objectivité dans l'ensemble du processus. Un MGP efficace requiert pour son opérationnalisation les fondamentaux suivants¹: Légimité, accessibilité, prévisibilité, équité, transparence, compatibilité avec les droits, source d'apprentissage permanent et fondé sur la consultation et le dialogue.

Principe éthique et sécuritaire : à tous les niveaux de traitement de la plainte, l'instance de règlement qui est saisie doit :

- recevoir et fournir au plaignant un environnement sûr capable de garantir les principes de confidentialité et de sécurité. Ses propos ou sa déposition seront tenus secrets ; ne seront communiqués qu'aux seules personnes qui interviennent directement dans le traitement de la plainte. Dans tous les cas de figure, les données concernant les plaignants doivent être protégées afin de ne pas tomber aux mains de personnes malveillantes.
- Dans le traitement de la plainte, les instances en charge doivent :
- informer le plaignant de ses droits en lui fournissant, notamment les informations sur les recours dont il dispose auprès des autres instances ;
- faire preuve de non-discrimination, d'empathie et d'humanisme ;
- demander au plaignant le moyen par lequel il préfère être contacté : Portable, téléphone fixe, téléphone d'un (e) ami(e) ou d'un parent, etc. les membres de l'instance de règlement sont tenus de ne pas révéler les tenants et aboutissants de l'affaire, ainsi que les propos et documents qu'ils sont amenés consulter.
- s'engager à respecter les mesures de confidentialité. Elles seules peuvent, d'un commun accord, révéler tout ou partie de l'affaire

Légimité : le MGP doit susciter la confiance des groupes de parties prenantes auxquels ils s'adressent et répondre du déroulement équitable des procédures de règlement des griefs. Pour instaurer la confiance, il est important de s'assurer que les parties impliquées dans une procédure de réclamation ne compromettent pas le déroulement équitable de cette procédure. En outre, le MGP doit veiller à ce que les parties à un processus de règlement des plaintes ne puissent pas interférer avec sa juste conduite : ceci est un facteur important dans la construction de la confiance des parties prenantes.

Accessibilité : L'accessibilité suppose qu'il faut communiquer sans restriction à tous les groupes de parties prenantes auxquels le MGP est destiné et apporter une assistance appropriée à ceux qui font

¹ Note d'orientation du PNUD et du FCPF de la Banque mondiale sur l'établissement et le renforcement des mécanismes de règlement des plaintes, Novembre 2013

face à des obstacles particuliers pour y accéder. Ces obstacles sont entre autres un manque de connaissances du mécanisme, le langage, l'analphabétisme, les coûts, la situation géographique, la crainte de représailles etc.

Dans le but de faciliter l'accès au mécanisme, celui-ci n'implique aucun coût pour les plaignants. Également, il prévoit une assistance aux personnes vulnérables ou ayant des problèmes particuliers dans la formulation des plaintes et la participation au processus de règlement.

Le mécanisme fera objet d'une large diffusion auprès des groupes cibles en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières. Les procédures de dépôt de plainte seront clairement expliquées. Le mécanisme incorpore dans son contenu un plan de mise en œuvre qui prévoit des renforcements de capacités à l'endroit du personnel exécutant et des bénéficiaires

Prévisibilité : comporter une procédure compréhensible et connue d'avance assortie d'un calendrier à titre indicatif pour chaque étape et être claire quant aux types de processus et résultats possibles et aux modes de suivi de la mise en œuvre.

Les dispositions doivent permettre de réagir promptement à toute plainte avec une possibilité de réponse immédiate selon la nature de la plainte et toujours avec un accusé de réception mentionnant clairement les étapes de règlement, le délai et les voies de recours en cas d'insatisfaction dans la réponse apportée. Il incorpore une échéance claire à chaque étape du processus de règlement des plaintes avec une diligence de traitement pour les plaintes jugées graves ou sensibles.

Équité : s'efforcer de garantir que les parties lésées bénéficient d'un accès raisonnable aux sources d'informations, aux conseils et à l'expertise nécessaire pour une participation à un processus d'examen des plaintes dans les conditions de respect, et de clarté

Ce mécanisme permet à ce que les arguments des uns et des autres soient pris en compte avec la même considération dans le processus et dans la conduite des enquêtes indépendantes et impartiales. Les personnes impactées par les activités PTA Togo auront accès aux conseils et aux compétences nécessaires pour s'engager dans une procédure de résolution de plaintes de façon équitable et respectueuse.

Si les déséquilibres ne sont pas corrigés, le sentiment d'injustice peut compromettre la perception d'un processus équitable et la capacité du mécanisme à parvenir à des solutions consensuelles et durables.

Transparence : tenir les parties impliquées informées de l'avancement de la plainte et fournir suffisamment d'informations sur le déroulement du processus pour inspirer confiance quant à l'efficacité du mécanisme et sa capacité à satisfaire l'intérêt public.

Le MGP inclut des règles de procédure claires, simples et accessibles au public avec une traçabilité avérée dans tout le processus. Il guide le déroulement de tout le processus de traitement des plaintes afin d'apporter suffisamment d'informations aux parties prenantes.

Compatibilité avec les droits : Garantir que les résultats et voies de recours reposent sur la législation nationale et internationale

Le mécanisme est respectueux des droits humains et reste ouvert pour tous et permet à chaque plaignant d'exercer d'autres voies de recours, judiciaires ou extrajudiciaires. Ainsi des structures socialement reconnues comme garantes du droit localement sont associées au processus de traitement des plaintes.

Source d'apprentissage permanent : Mettre à profit les mesures pertinentes pour en tirer les enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes et préjudices futurs. Les données portant sur les plaintes seront périodiquement et régulièrement analysées afin de tenir compte des tendances et des différents résultats pour apporter des améliorations et des corrections au système de gestion. L'analyse portera aussi sur les rapports périodiquement établis et comportera les statistiques et l'identification des plaintes relatives à des problèmes systémiques et devant être résolus dans la mise en œuvre, ainsi que des propositions pour l'amélioration. Ces données seront également rendues disponibles au grand public afin que d'autres puissent s'inspirer des expériences de résolution des plaintes.

Fondé sur la consultation et le dialogue : consulter les groupes de parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme, maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes. Le présent MGP est basé sur une approche participative multi-acteurs pour s'assurer de la communication permanente entre les acteurs.

3. PRATIQUES EXISTANTES DE GESTION DES PLAINTES/CONFLITS

Sur le territoire national, plusieurs structures interviennent dans la gestion des plaintes / conflits. Il s'agit notamment de : organisations de communautés à la base, chefferie traditionnelle, collectivités territoriales, services techniques déconcentrés, forces de l'ordre et de sécurité, comités préfectoraux de gestion de la transhumance, organisations non gouvernementales, comités préfectoraux Paix et sécurité, corporations socioprofessionnelles, religieux, et tribunaux.

3.1. Pratiques/systèmes existants

3.1.1. Système coutumier

Au plan coutumier, le contexte socio-anthropologique de la zone du projet est caractérisé par l'existence des logiques sociales et humaines qui sous-tendent et animent les rapports humains d'une part et d'autre part les rapports de l'homme aux ressources naturelles. C'est à travers les valeurs sociales et les croyances culturelles que se traduisent les relations de l'homme et des sociétés ou organisations sociales avec ces ressources naturelles. Le règlement des conflits ne s'écarte donc pas de ce contexte. Le système coutumier est tenu par les autorités traditionnelles (chefs quartiers, chefs villages, chefs cantons et leurs notables) dans les localités. Les assises sur les contestations en matière d'utilisation des ressources, de propriété des terres ou de toute autre nature se déroulent souvent à huit clos. L'autorité traditionnelle qui reçoit une plainte, la traite sans délais. Elle convoque les parties en conflits en présence de ses notables. Le chef traditionnel traite les plaintes de tous ses sujets, qu'ils soient étrangers, femmes, ou personnes en situation d'handicap. Des personnes en situation d'handicap sont associées au même titre que les autres à la gestion des plaintes dans certaines localités alors qu'ailleurs elles ne le sont pas ; soit par discrimination ou par ménagement. On note le même traitement au niveau des femmes à l'exception de quelques localités où elles sont impliquées dans la gestion des plaintes au niveau coutumier en tant que notables, gardiennes de trône ancestral (prêtresses) ou autorités traditionnelles.

Bien que ce système diffère d'une localité à une autre selon les pratiques coutumières et les degrés d'importance des affaires concernées, ses moyens restent plus ou moins similaires et l'arbitrage et la recherche du consensus demeurent sa finalité.

En cas de non-résolution à l'amiable, les parties s'orientent vers le système administratif local.

3.1.2. Système administratif local

Ce système est animé par les autorités administratives locales et les services techniques déconcentrés.

- Autorités administratives locales

Les plaintes/conflits sont soit directement déposées auprès du comité de première instance qui procède à leur résolution.

Pour certaines plaintes, les comités pourront recourir si nécessaire, à l'expertise de la gendarmerie ou du commissariat de police ou à l'avis des autorités traditionnelles (chefferie traditionnelle) ou des services techniques.

La résolution des plaintes se fait dans certains cas par écrit, suivant un procès-verbal signé par les parties concernées ou suivant un rapport au niveau de la préfecture, de la mairie. Seules les affaires civiles sont traitées au niveau des autorités coutumières ou autorités administratives locales. La résolution se fait par conciliation, négociation ou médiation. Si le conflit n'est pas résolu au niveau du préfet ou du maire, il est réglé par voie judiciaire.

- Services techniques déconcentrés

Les plaintes liées à la gestion des ressources forestières, à l'agriculture... (par exemple exploitation illicite des produits forestiers, incendie de plantation d'autrui, dévastation des champs par les animaux...) sont généralement traitées par les services techniques déconcentrés concernés. Ce règlement est toujours sanctionné par un procès-verbal. Si ces plaintes ne sont pas réglées à ce niveau, la poursuite judiciaire est engagée.

3.1.3. Système judiciaire

Le système judiciaire est basé sur les dispositions législatives nationales et de politique générale ainsi que sur des réglementations et juridictions reconnues officiellement.

Ces juridictions représentées par les tribunaux de justice sont établies généralement dans les chefs-lieux de préfecture. La police et la gendarmerie constituent les bras opérationnels de ce système en premier lieu de règlement à l'amiable des conflits entre les parties. Au niveau des brigades de gendarmerie et postes de police, les plaintes concernant les affaires civiles sont traitées par conciliation sur instruction du procureur de la République. En cas d'échec, l'affaire est envoyée au tribunal. Toutes les affaires qualifiées de crimes sont automatiquement envoyées devant les tribunaux.

3.1.4. Autres systèmes

On note également l'existence d'autres systèmes permettant de régler les conflits qui surgissent dans les communautés. Ces systèmes se limitent à des sujets spécifiques selon des domaines bien déterminés. On peut citer entre autres :

- Résolution des plaintes/conflits par les organisations de la société civile

Certaines organisations de la société civile disposent de mécanisme intégré à des projets qu'ils exécutent avec l'objectif de résoudre les éventuels conflits que ces projets pourront susciter au sein des populations bénéficiaires ou des conflits avec tierce.

Au niveau des corporations socioprofessionnelles, les plaintes sont réglées selon les dispositions des statuts et règlement intérieur. En cas d'échec ils se confient aux autorités administratives locales ou aux tribunaux territorialement compétents.

- Système de résolution mixte (Maison de justice)

On note sur le territoire national la mise en place par le gouvernement d'un système mixte incarné par la maison de la justice dans certaines localités. La maison de justice est mise en place dans le cadre du projet de modernisation de la justice. « C'est une structure qui se trouve à mi-chemin entre

les entités juridictionnelles appelées communément tribunaux et les organes traditionnels de règlement quotidien des conflits nés entre les citoyens »²

La maison de justice a pour mission de régler par le biais de la médiation et de la conciliation les « petits conflits ». Elle est fondée sur les critères de simplicité, de célérité et de gratuité et permet de désengorger les tribunaux et faciliter une gestion diligente des affaires et instaurer une cohésion sociale.

Le MGP du PTA Togo se base sur les forces et faiblesses des pratiques de résolution des plaintes/conflits existantes et les principes fondateurs de mécanisme de gestion des plaintes/conflits.

4. PRESENTATION DU MGP DU PTA-Togo

4.1. Finalité et objectifs du MGP PTA-Togo

4.1.1. Finalité du MGP PTA-Togo

La finalité du MGP est de susciter l'adhésion et la participation des communautés et autres parties prenantes à l'atteinte des objectifs PTA Togo

4.1.2. Objectifs du MGP PTA-Togo

Avant le démarrage effectif des activités, le PTA Togo devra mettre en place un tel mécanisme de gestion des plaintes qui a pour objectif d'établir et de maintenir la confiance des communautés et autres parties prenantes touchées directement ou indirectement lors de la mise en œuvre des actions dans la zone d'agropole de Kara

Spécifiquement, ce mécanisme de gestion des plaintes contribuera à :

- empêcher que les risques et les incompréhensions prennent une proportion élevée et regrettable ;
- créer un climat de confiance et de sécurité pour mieux avancer dans la réalisation des activités ;
- rectifier les erreurs non intentionnelles ;
- traiter les plaintes avec équité et transparence ;
- apprendre par expérience en dégagant et en analysant les enseignements tirés du processus, afin de créer une valeur ajoutée pour les interventions futures ;
- assurer la redevabilité vis-à-vis des parties prenantes ;
- établir et maintenir un cadre de dialogue et de médiation avec les communautés et autres parties prenantes;
- prendre toutes les mesures appropriées pour prévenir, atténuer, enquêter et remédier aux SEAH dans toutes les activités
- éviter les procédures longues et onéreuses ;

² Pius AGBETOMEY, ministre de la justice du Togo

➤ préserver la cohésion sociale.

4.2. Identification des activités du PTA-Togo sources de plaintes.

La mise en œuvre des activités ci-dessous est potentiellement source de plaintes ou de conflits entre les parties prenantes. Il s'agit notamment de :

- L'aménagement des ZAAP,
- Le choix des exploitants des ZAAP, et autres bénéficiaires
- La réalisation des infrastructures (agroparc, pistes, CTA, barrages, forages etc...
- Aménagement de périmètres irrigués et de bas-fonds
- Les travaux de fourniture d'électricité dans l'agro-parc et de télécommunications par fibre optique
- La mise en place des unités de transformation
- La gestion de l'élevage et de la transhumance
- Le reboisement et la plantation
- La gestion des feux de végétation
- Restriction d'accès aux ressources
- Utilisation d'une ressource commune mise en place dans le cadre du projet.

4.3. Les potentiels conflits dans la mise en œuvre des activités du PTA-Togo

Plusieurs types de conflits peuvent surgir dans la mise en œuvre des activités du projet et c'est ce qui justifie la mise en place du présent mécanisme pour traiter certaines plaintes. Les problèmes qui peuvent apparaître sont entre autres :

- ✓ erreurs dans l'identification des PAP et l'évaluation des biens ;
- ✓ désaccord sur des limites de parcelles ;
- ✓ conflit sur la propriété d'un bien ;
- ✓ désaccord sur l'évaluation d'une parcelle ou d'un autre bien ;
- ✓ successions, divorces, et autres problèmes familiaux, ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille, sur la propriété, ou sur les parts, d'un bien donné ;
- ✓ désaccord sur les mesures de réinstallation (emplacement du site de réinstallation) ;
- ✓ désaccord sur le type d'habitat proposé ;
- ✓ conflits sur le partage de l'indemnisation.
- ✓ conflit sur la gestion des points d'eau,
- ✓ conflits liés à la dévastation des cultures, récoltes, plantations par les animaux
- ✓ plaintes liées à l'utilisation des ressources communes ;
- ✓ désaccord sur la mise en place des unités de transformation ;
- ✓ désaccord sur le choix des sites de reboisement,
- ✓ désaccord sur le choix des sites des ZAAP ;
- ✓ désaccord sur le partage des parcelles des ZAAP aux producteurs ;
- ✓ conflit lié la destruction des récoltes, des plantations par des feux de végétation,
- ✓ conflit lié au recrutement de main d'œuvre étrangère alors qu'elle est disponible localement ;

- ✓ récoltes endommagées par un véhicule ou une machine ;
- ✓ Exclusion non justifiée d'une personne dans un comité appuyé par le projet ;
- ✓ désaccord sur le choix des personnes ou des organes dirigeants
- ✓ conflit provoqué par le non-respect des engagements par les parties prenantes
- ✓ retard dans l'aménagement des sites pour les activités,
- ✓ retard dans la mise à disposition des intrants (semences, engrais, herbicides)
- ✓ désaccord liés à l'ingérence de leaders politiques et cadres locaux dans la gestion des activités du projet
- ✓ non-respect des clauses contractuelles, (non-remboursement des crédits, non-respect des contrats de location des terres)
- ✓ plaintes liées au non-respect de la période et des couloirs de transhumance
- ✓ plaintes liées à la destruction des sites culturels ou à l'inobservation de certaines règles culturelles et culturelles.
- ✓ plaintes liées à la non prise en compte des préoccupations des acteurs
- ✓ plaintes liées à l'exclusion des femmes et des personnes en situation de handicap de la jouissance à la terre
- ✓ plaintes liées à la non-reddition des comptes
- ✓ plaintes relatives à l'exclusion des femmes dans les instances de décision
- ✓ contestation sur le déplacement de fétiche pour cause d'activités
- ✓ plaintes relatives à la profanation des lieux sacrés (arbres, forêts sacrées, tombes...)
- ✓ plaintes relatives à l'intrusion ou à la destruction des forêts sacrées et communautaires
- ✓ plaintes liées aux abus et exploitations sexuels, aux violences sexuelles, au harcèlement sexuel en milieu professionnel et l'afflux de main d'œuvre du fait des travaux
- ✓ plaintes liées à la fraude et au détournement,
- ✓ etc.

4.4. Champ d'action du MGP

Le présent MGP a pour champ d'action les questions, plaintes, préoccupations, problèmes ou doléances (réels ou perçus) qui découlent de la mise en œuvre des activités du PTA Togo.

Les plaintes liées à la violence basée sur le genre (VBG), aux violences liées à l'exploitation et abus sexuel (EAS) et à celles liées au harcèlement sexuel (HS) sont des plaintes sensibles ; s'il est admis que ces plaintes sont recevables dans le cadre du présent MGP, il faut relever que pour ces plaintes le MGP doit référer les victimes à un prestataire préalablement identifié notamment des ONG/associations/structures qui disposent des compétences requises pour gérer ces cas avec compassion, confidentialité et surtout dans le respect de l'intimité des victimes. Ces structures prestataires devront adopter et utiliser la procédure de saisine du mécanisme de gestion des plaintes du projet pour une gestion à l'amiable si la victime le souhaite. Dans ce sens, le projet apportera des orientations nécessaires et un soutien (moral, social, psychologique, financier) possible aux victimes des VBG/EAS/HS tout au long du processus de résolution de leur plainte par ces

structures. Ainsi, pour des raisons de leur sensibilité, leur traitement ne devra pas se faire dans le cadre du MGP comme les autres plaintes.

Au cas où le plaignant ou la victime ne souhaite pas le règlement à l'amiable par ces structures, le projet orientera la victime vers les autres mécanismes y compris la justice.

4.5. Démarches et procédures pour la prise en charge des aspects liés au SEAH/ VBG/EAS/HS

Le « SEAH » est l'acronyme (anglais) pour l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels³. Les plaintes de nature sensible notamment sont celles liées à l'Exploitation et Abus Sexuel, Harcèlement Sexuel, Violence Basée sur le Genre et les viols. Elles seront traitées de manière confidentielle dans le mécanisme de gestion de plaintes. Le consentement éclairé de toute victime sera préalablement requis avant d'être référée aux services compétents en la matière qui sont disponibles localement (une assistance médicale, psychosociale, sociale ou juridique sera proposée). Le lien entre la plainte et le projet sera vérifié pour déterminer si des sanctions doivent être appliquées. La victime aura toujours la possibilité de demander justice, mais la police n'interviendra qu'avec le consentement éclairé du plaignant.

4.6. Dispositions pour les plaintes sensibles

Un consultant spécialisé sur les questions liées à la Violence Basée sur le Genre, Exploitation et Abus Sexuel, Harcèlement Sexuel, Violence sur les mineurs viendra en appui au besoin et de manière temporaire afin de réaliser la cartographie et évaluer la qualité des services de VBG et les institutions en mesure de prendre en charge ces questions avec une approche basée sur le consentement éclairé de la victime. Cet expert va aussi assister le projet pour l'élaboration d'un plan d'action de prévention et de réponse idoines à l'EAS/HS liées aux activités du projet ainsi que la violence sur les Mineurs. Il accompagnera le projet à mettre en place des procédures spécifiques pour traiter les plaintes sensibles, avec des dispositions de confidentialité et de sécurité ainsi que des documents sûrs et éthiques des cas d'EAS/HS (dont les fiches d'enregistrement, le registre spécifique, le protocole d'orientation vers les services de prise en charge). Plusieurs canaux sûrs et confidentiels seront mis en place pour faciliter au plaignant de déposer une plainte classée sensible. Les considérations spécifiques de MGP pour traiter les plaintes sensibles dans le cadre du présent projet sont les suivantes :

- Le MGP prendra toutes les mesures appropriées pour prévenir, atténuer, enquêter et remédier aux éventuels cas d'EAS/HS perpétrés par toute personne dans le cadre d'activités du projet
- pratiquer la « tolérance zéro » pour toutes les formes d'actes répréhensibles à caractère sexuel, y compris l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels (SEAH) dans toutes les activités du projet.

³ Green Climate Fund (GCF) : Politique relative à la prévention et à la protection contre l'exploitation, les abus et le harcèlement P.

- Les acteurs doivent être sensibilisés et formés sur la façon de documenter les cas de plaintes sensibles de manière confidentielle et empathique ;
- L'information relative au MGP doit être diffusée au sein de la communauté de même que la façon de porter plainte à travers le mécanisme en place ;
- Mise à disposition de plusieurs canaux de plaintes ;
- Aucune information identifiable sur la victime ne doit être stockée dans le journal de bord ou la base de données MGP.
- Un registre spécial sera dédié aux cas liés à l'EAS/HS pour préserver la confidentialité et garder dans un lieu sécurisé avec un accès limité ;
- Le MGP devra aider les plaignants en les orientant aux fournisseurs/prestataires de services /ONG pour obtenir de l'aide immédiatement.

Le MGP devra mettre en place des processus pour aviser immédiatement l'UGP et ses partenaires (BAD, BOAD, FVC...) de toute plainte sensible avec le consentement de la victime.

De même, les plaintes liées au foncier sont également considérées comme des plaintes sensibles mais les plaintes liées à l'acquisition des terres pour la réinstallation involontaire des personnes affectées par les projets (PAP) sont couvertes par le présent MGP. Dans ce cas, les plaintes sont gérées à l'amiable entre les parties prenantes du PCR/PAR/CPR d'abord et si la solution ne convient pas aux parties prenantes, c'est le MGP du PTA-Togo qui devra le régler.

Mais pour les problèmes fonciers qui ne relèvent pas des PAR/CPR ou qui traitent de la propriété foncière ou qui n'ont pas pu être traités par les parties prenantes du PAR/CPR ou par le MGP, ils seront gérés par la justice qui dispose d'un corpus juridique complet pour les régler.

Le projet fournira un soutien social au plaignant lors de l'accès au système judiciaire pour ces plaintes sensibles (orientation, accompagnement à la police, rendez-vous médicaux, par exemple). Le projet fournira également un soutien aux personnes vulnérables qui ont des plaintes foncières et qui ont besoin d'accéder à la magistrature, mais qui n'ont pas nécessairement la capacité de le faire. Ce soutien concerne les orientations, l'accompagnement et la facilitation de l'accès à la justice.

S'agissant des plaintes relatives à la passation des marchés, leur règlement se fait aussi bien au niveau du bailleur qu'au niveau du Togo.

Au niveau du bailleur (ici la Banque Africaine de Développement), le mécanisme de gestion des plaintes en passation de marché est pris en compte par le Manuel des Opérations de Passation des marchés⁴

⁴Les plaintes pendant le processus d'appel d'offres (jusqu'à l'attribution du contrat) ou pendant l'exécution du contrat sont traitées à la Partie B de ce Manuel des Opérations, qui détaille les procédures en fonction du régime de passation des marchés.

Au niveau du Togo, ces plaintes sont traitées par le code des marchés publics du Togo en ses articles 20, 21 ; 22 ; 23 ; 24 ; 25 et 26. Ce recours a pour effet de suspendre la procédure jusqu'à la décision définitive de l'autorité concédant. La décision de l'Autorité de Régulation des Marchés Publics est rendue dans un délai maximum de sept (7) jours ouvrables à compter de sa saisine, faute de quoi l'attribution du marché public ou de la délégation de service public ne peut plus être suspendue. Cette décision est immédiatement exécutoire

Les décisions de l'Autorité de Régulation des Marchés Publics peuvent faire l'objet d'un recours devant l'organe juridictionnel compétent. Ce recours n'a cependant pas d'effet suspensif.

En définitive, Il faut noter que les plaintes liées au foncier, à la corruption et ou détournement de fonds, à la violence basée sur le genre ou aux harcèlements ou abus sexuels seront traitées selon des procédures adéquates qui respectent la confidentialité et les approches éthiques nécessaires dans ces cas. **La justice est le mécanisme approprié pour gérer ce genre de plaintes au cas où le plaignant ne souhaite pas le règlement à l'amiable. Dans ce cas, la justice dispose des compétences requises pour le traitement confidentiel desdites plaintes.**

Il en est de même des conflits entre l'UGP et son personnel d'une part et d'autre part l'UGP et les prestataires et leurs sous-traitants. Ces cas de conflits sont réglés conformément au statut général de la fonction publique ou au contrat de travail ou au contrat de prestation. Néanmoins, s'il y a un projet ou un programme financé par la Banque mondiale, l'Unité de gestion du projet, les prestataires et les sous-traitants, et même les fonctionnaires dans certains cas, sont soumis aux standards de la Banque en matière des mesures de santé et de sécurité du personnel, violence basée sur le genre et abus sexuels, relations avec les communautés, entre autres.

Le présent MGP sera largement diffusé auprès des parties prenantes par des moyens appropriés selon le public ciblé. Cela sera particulièrement important pour les communautés rurales et les groupes vulnérables dans ces communautés, comme les femmes rurales.

4.7. Validité d'une plainte

La plainte est jugée recevable au présent mécanisme lorsqu'elle :

- se rapporte aux engagements, activités ou questions relatifs à la mise en œuvre des activités du PTA-Togo et s'inscrivant dans le champ d'action défini
- est portée par une personne, collectivité ou communauté impactée par les activités du projet ;
- les questions soulevées sont éligibles au mécanisme.

4.8. Parties prenantes concernées par le MGP

Les parties prenantes concernées par le présent mécanisme sont des acteurs directement ou indirectement touchés par les activités dans le cadre de la mise en œuvre des activités du PTA-AK. Ces acteurs sont entre autres :

- ❖ les communautés locales (propriétaires fonciers, la chefferie traditionnelle, les comités locaux de développement, les producteurs agricoles, les éleveurs, les religieux ...)
- ❖ les organisations de la société civile (ONG/Associations..),
- ❖ les groupes vulnérables (transhumants, femmes, jeunes, les personnes en situation d'handicap, les immigrants, les personnes âgées...),
- ❖ les médias publics et privés (les radios, télévisions, presses)
- ❖ les services techniques déconcentrés (Environnement, agricultures, développement à la base, hydraulique, affaire sociale, santé...),
- ❖ les collectivités territoriales
- ❖ autres administrations (préfet, police, gendarmerie, justice...).
- ❖ Les entreprises engagées dans la réalisation des travaux et la mise en œuvre des PGES chantiers

5. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU MGP PTA-TOGO

5.1. Niveaux et Organes de gestion des plaintes

Le dispositif de gestion des plaintes/conflits s'articule autour de quatre (04) niveaux à savoir :

- le niveau cantonal,
- le niveau communal,
- le niveau préfectoral,
- le niveau régional

Niveau cantonal

La gestion des plaintes au niveau du canton est assurée par le Comité cantonal de Gestion des plaintes (CcGP). Le CcGP est composé :

- du Chef canton
- ses notables,
- les chefs des villages du canton
- le Président du Comité cantonal de Développement ;

Niveau communal

Au niveau de la commune, la gestion des plaintes est assurée le Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP). Le CCGP est composé du :

- Maire,
- Adjointes au maire,
- Président de la commission des affaires domaniales, environnementales, des travaux techniques et du patrimoine »,
- Responsable de l'ICAT ;

Niveau préfectoral

La gestion des plaintes à ce niveau est assurée par un comité préfectoral de gestion des Plaintes (CPGP). Le CPGP est composé du :

- Préfet,
- Secrétaire Général de la préfecture,
- Directeur préfectoral de l'agriculture,
- Directeur préfectoral de l'environnement.

Niveau régional

A ce niveau, l'organe chargé de la gestion des plaintes est le Comité Régional de Gestion des Plaintes (CRGP). Ce comité comprend le :

- Coordonnateur de l'UGP-AK,
- Directeur régional de l'agriculture,
- Directeur régional de l'ICAT,
- Directeur régional de l'ITRA,
- Directeur régional de l'environnement,
- Président du conseil régional des chefs traditionnels,
- Spécialiste en développement social de l'UGP-AK,
- Spécialiste en environnement de l'UGP-AK

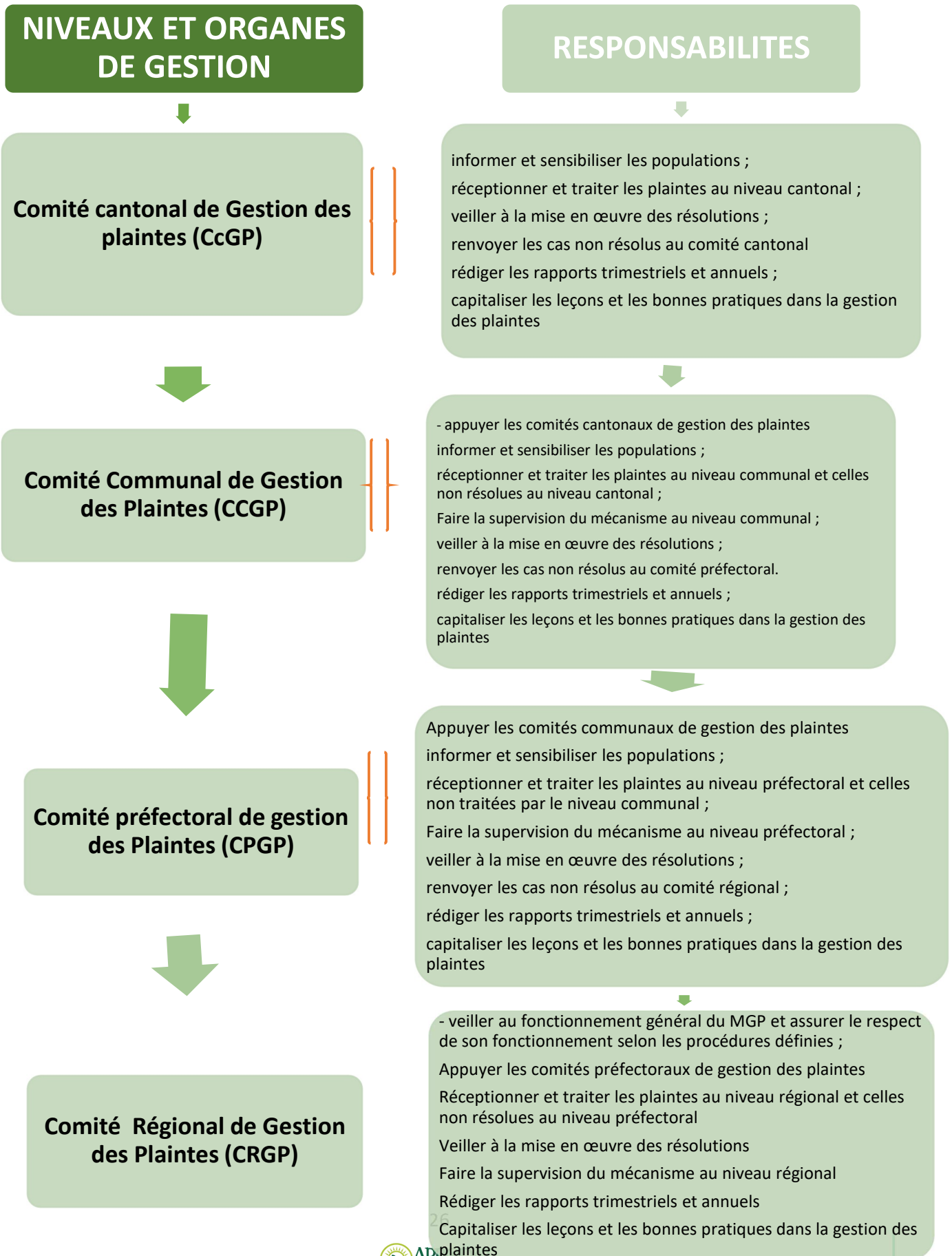
5.2. Rôle et responsabilité des organes de gestion des plaintes/conflits

Les rôles et responsabilités des organes à chacun des quatre niveaux sont résumés dans le tableau ci-dessous.

Niveau	Organes de gestion des plaintes	Rôles et responsabilités de l'organe de gestion.
Niveau cantonal	Comité cantonal de Gestion des plaintes (CcGP)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ informer et sensibiliser les populations ; ▪ réceptionner et traiter les plaintes au niveau cantonal ; ▪ veiller à la mise en œuvre des résolutions ; ▪ renvoyer les cas non résolus au comité cantonal ▪ rédiger les rapports trimestriels et annuels ; ▪ capitaliser les leçons et les bonnes pratiques dans la gestion des plaintes.
Niveau communal	Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ appuyer les comités cantonaux de gestion des plaintes ▪ informer et sensibiliser les populations ; ▪ réceptionner et traiter les plaintes au niveau communal et celles non résolues au niveau cantonal ; ▪ Faire la supervision du mécanisme au niveau communal ; ▪ veiller à la mise en œuvre des résolutions ;

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ renvoyer les cas non résolus au comité préfectoral. ▪ rédiger les rapports trimestriels et annuels ; ▪ capitaliser les leçons et les bonnes pratiques dans la gestion des plaintes
Niveau préfectoral	Comité préfectoral de gestion des Plaintes (CPGP)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appuyer les comités communaux de gestion des plaintes ▪ informer et sensibiliser les populations ; ▪ réceptionner et traiter les plaintes au niveau préfectoral et celles non traitées par le niveau communal ; ▪ Faire la supervision du mécanisme au niveau préfectoral ; ▪ veiller à la mise en œuvre des résolutions ; ▪ renvoyer les cas non résolus au comité régional ; ▪ rédiger les rapports trimestriels et annuels ; ▪ capitaliser les leçons et les bonnes pratiques dans la gestion des plaintes
Niveau régional	Comité Régional de Gestion des Plaintes (CRGP)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ veiller au fonctionnement général du MGP et assurer le respect de son fonctionnement selon les procédures définies ; ▪ Appuyer les comités préfectoraux de gestion des plaintes ▪ Réceptionner et traiter les plaintes au niveau régional et celles non résolues au niveau préfectoral ▪ Veiller à la mise en œuvre des résolutions ▪ Faire la supervision du mécanisme au niveau régional ▪ Rédiger les rapports trimestriels et annuels ▪ Capitaliser les leçons et les bonnes pratiques dans la gestion des plaintes

Figure 1 : Schéma du mécanisme de gestion de plaintes dans le cadre du PTA Togo



1.1. Fonctionnement des organes de gestion des plaintes

1.1.1. Comité Cantonal de gestion des plaintes (CcGP)

Les travaux du comité cantonal sont dirigés par un bureau composé d'un président, d'un vice-président et d'un secrétaire permanent. Le comité cantonal se réunit en fonction des plaintes reçues et sur convocation du président dans le respect des délais de traitement de plaintes. Au sein du comité cantonal, les résolutions sont proposées par consensus.

Le poste de président est assuré par le chef canton, le poste de vice-président par un chef de village et le poste de secrétaire par le Président du Comité cantonal de Développement ;

1.1.2. Comité Communal de gestion des plaintes (CCGP)

Les travaux du comité communal sont dirigés par un bureau composé d'un président, d'un vice-président et d'un secrétaire permanent. Le comité communal se réunit en fonction des plaintes reçues et sur convocation du président dans le respect des délais de traitement de plaintes. Au sein du comité communal, les résolutions sont proposées par consensus.

Le poste de président est assuré par le maire, le poste de vice-président par le premier adjoint au maire et le poste de secrétaire par le Président de la commission des affaires domaniales, environnementales, des travaux techniques et du patrimoine ;

1.1.3. Comité Préfectoral de gestion des plaintes (CPGP)

Les travaux du comité préfectoral sont dirigés par un bureau composé d'un président, d'un vice-président et d'un secrétaire permanent. Le comité préfectoral se réunit en fonction des plaintes reçues et sur convocation du président dans le respect des délais de traitement de plaintes. Au sein du comité préfectoral, les résolutions sont proposées par consensus.

Le poste de président est assuré par le préfet, le poste de vice-président par le secrétaire général de la préfecture et le poste de secrétaire par le directeur préfectoral de l'agriculture.

1.1.4. Comité régional de gestion des plaintes (CRGP)

Les travaux du comité régional sont dirigés par un bureau composé d'un président, d'un vice-président et d'un secrétaire. Le comité régional se réunit en fonction des plaintes reçues et sur convocation du président dans le respect des délais de traitement de plaintes. Au sein du comité régional les résolutions sont proposées par consensus.

La présidence du comité est assurée par le Coordonnateur de l'UGP, la vice-présidence par le directeur régional de l'agriculture et le poste de secrétaire par le spécialiste en développement social de l'UGP.

1.1.5. Critères de choix des membres de bureaux des organes de gestion des plaintes

Le choix des acteurs des différents organes de gestion des plaintes repose sur plusieurs critères notamment :

- La diversité des parties prenantes intervenant dans le PTA Togo (acteurs du secteur public, du secteur privé, groupes vulnérables, chefferie traditionnelle, ...) ;

- L'expérience en matière de règlement de litige ;
- La disponibilité des acteurs à participer aux travaux des organes de gestion des plaintes
- Les attributions quotidiennes et régaliennes.

En ce qui concerne les cas spécifiques des acteurs qui doivent assurer le secrétariat du comité (Président du Comité cantonal de Développement ; Président de la commission des affaires domaniales, environnementales, des travaux techniques et du patrimoine ; directeur préfectoral de l'agriculture, et le Spécialiste en développement social), ce choix est fondé sur les considérations suivantes :

- la garantie de la stabilité de la participation dans le comité et de la continuité institutionnelle ;
- la disponibilité du minimum de moyens matériels pour faire le travail ;
- la facilité d'archivage et de suivi de la traçabilité du règlement des litiges
- la connaissance du secteur de d'intervention du projet ;
- la compétence et l'expérience en matière de gestion des conflits liés à la gestion.

1.2. Modes de saisine

Pour garantir l'efficacité du MGP, les modes de saisine peuvent prendre plusieurs formes :

- **Auto-saisine** du Comité aux vues des rapports de supervision, des faits relevés au cours d'une réunion ou suite à une visite de terrain ou à des rumeurs persistantes ;
- **Téléphone** : pour le dépôt des plaintes anonymes ou non, les usagers peuvent appeler, envoyer des messages SMS ou WhatsApp. Pour chaque comité, un numéro contact sera disponible pour être joignable par les plaignants ;
- **Fiche de réclamation** : des fiches imprimées et à remplir par les plaignants seront déposées au niveau des chefs cantons, des mairies, des préfectures, des directions préfectorales et régionales de l'agriculture, au siège de l'UGP-AK. Les personnes qui ne savent ni lire ni écrire se feront assister par des personnes ou structures à qui elles font confiance.
- **Lettre** : les plaintes sont aussi recevables par le biais de correspondance écrite.
- **Boîtes à plaintes** : elles seront disponibles dans les communautés et au siège de l'UGP-AK pour permettre à toute personne de déposer une plainte écrite.
- **Autres** : Site Web, E-mail...

5.5 Différentes étapes de gestion des plaintes

La résolution des plaintes se base sur les principes fondamentaux suivants :

- la procédure de résolution des plaintes doit être transparente, et en harmonie avec la culture locale
- l'enregistrement des plaintes tiendra compte des langues locales et leurs résolutions devront être communiquées aux plaignants verbalement et par écrit,
- l'enregistrement des plaintes se fera tous les jours ouvrables,
- tous les membres de la communauté (ou groupes) doivent avoir accès à la procédure (ayants-droits ou non, hommes ou femmes, jeunes ou personnes vulnérables) ;

- toutes les plaintes et réclamations, doivent être enregistrées selon la procédure de traitement des plaintes ;
- toutes les plaintes doivent déboucher sur des discussions avec le plaignant et éventuellement une visite de terrain afin de mieux saisir la nature du problème.

La gestion des plaintes se déroulera selon les étapes ci-après :

- Réception et enregistrement des plaintes
- Accusé de réception
- Analyse, classification et traitement
- Proposition de réponse
- Mise en œuvre de la réponse
- Suivi, clôture et archivage de la plainte

5.5.1 Réception et enregistrement des plaintes

Les plaintes/réclamations sont réceptionnées aux niveaux des secrétariats des différents comités de gestion des plaintes à travers les canaux mis en place (téléphone, courrier, fiche de réclamation, entretien etc.) et communiqués aux différentes parties prenantes.

Ces secrétaires sont chargés de :

- recevoir les plaintes, les dater et les transcrire dans le registre ;
- donner un récépissé ou notification au plaignant ;
- transmettre ces plaintes aux organes de gestion pour traitement ;
- recevoir et transmettre les correspondances aux plaignants (accusé de réception et solutions) ;
- diffuser toute information relative au mécanisme aux parties prenantes locales.

Le plaignant est écouté puis questionné et les informations fournies sont documentées. Le secrétaire réceptionne personnellement les plaintes dans la mesure du possible.

Il est mis à la disposition des secrétaires chargés de la réception et de l'enregistrement des plaintes des formulaires et des registres et des registres des plaintes.

Le secrétaire doit enregistrer les coordonnées du plaignant et si celui-ci le désire, l'aider à formuler sa plainte. Il est tenu de prendre toutes les informations pour remplir les différentes parties du formulaire de plainte. Les plaignants sont encouragés à fournir toute preuve surtout physiques (photos, documents, audio, etc.) pouvant attester de la véracité des allégations.

L'enregistrement de toute plainte est immédiat et automatique et consigné dans le registre des plaintes dont les pages sont numérotées quel que soit le mode de transmission de la plainte. Pour les cas de plaintes soulevées lors des réunions, le Procès-verbal de la séance doit en faire mention clairement.

5.5.2 Accusé de réception

Suite à la réception de la plainte, le plaignant doit recevoir un accusé de réception, confirmant la recevabilité de la plainte ou non et l'enregistrement de son dossier. Cet accusé de réception devra présenter les étapes suivantes du processus de gestion des plaintes et le cas échéant, des éclaircissements ou des informations complémentaires seront demandées pour une meilleure compréhension du problème.

5.5.3 Analyse, classification et traitement

Toute plainte ou réclamation enregistrée est analysée par le secrétaire du comité. L'analyse du contenu de la plainte consiste à déterminer la pertinence, le bien fondé et le niveau de gravité de la plainte et d'évaluer l'éligibilité de la plainte. L'analyse permet donc d'envisager la procédure à suivre pour le règlement de la plainte. En outre, elle permet de classer les plaintes.

Lorsque qu'une plainte est inéligible et qu'un autre mécanisme serait plus approprié pour la traiter, une lettre est adressée au plaignant avec des explications claires en lui précisant les options indiquées pour le règlement de sa réclamation.

Quand la plainte est jugée recevable, le comité entreprend la résolution du problème soulevé et propose la solution la plus équitable.

Il peut arriver qu'une investigation soit nécessaire à diligenter afin de creuser davantage le problème et proposer une solution appropriée. Le comité mène les investigations et au besoin met en place une commission d'enquête en faisant appel aux experts neutres si nécessaire et en privilégiant ceux disponibles localement. La commission d'enquête donnera son avis à l'issue de son travail pour guider le comité dans le choix de la solution à préconiser. Ceci peut nécessiter l'extension du délai de traitement ou des dialogues, des négociations pour une résolution conséquente.

Après évaluation, si le comité juge qu'une plainte est complexe (par exemple, une plainte mettant en jeu plusieurs cantons ou plusieurs communes ou préfectures) mais éligible au mécanisme, le comité peut renvoyer directement celle-ci au niveau supérieur. Toutefois, le comité est tenu de fournir les raisons motivant cette décision de renvoi du dossier.

5.5.4 Proposition de réponse

Après analyse et traitement de la plainte, le comité propose la solution au problème soulevé et la communique au plaignant dans les trois (3) jours qui suivent la fin du traitement.

Dans la correspondance adressée au plaignant l'informant de la mesure prise par le comité pour le règlement de la plainte, il lui sera également précisé les voies de recours possibles en lui proposant de s'adresser au niveau supérieur si la mesure prise ne le satisfait pas.

5.5.5 Mise en œuvre de la réponse

- Solution acceptée

Lorsque la solution proposée est acceptée par la ou les parties, elle est appliquée.

Dans le cas d'une plainte concernant toute une communauté, il est nécessaire d'organiser préalablement une séance de restitution des mesures prises avant la mise en œuvre proprement dite.

Dans tous les cas, il convient de clarifier les points suivants avant toute mise en œuvre de la solution :

- Le problème ou évènement à la base de la plainte,
- Les parties prenantes impliquées et leurs intérêts et préoccupations par rapport au problème.

- Solution rejetée

Lorsque la solution proposée est rejetée par la ou les parties, la partie qui est lésée peut faire appel auprès de l'instance supérieure.

5.5.6 Suivi, clôture et archivage de la plainte

L'aboutissement satisfaisant du règlement de la plainte permet de documenter et clôturer la procédure. Il sera de même pour une résolution non satisfaisante.

Les leçons apprises et les enseignements tirés seront compilés et serviront de référence pour les prochains cas de résolution au niveau de chaque comité, mais les décisions peuvent évoluer. Elles seront compilées et divulguées auprès des parties prenantes par l'UGP.

Trente (30) jours calendaires après la réception (y compris le temps nécessaire pour une investigation ou dialogue), tout dossier de plainte doit avoir été traité et clôturé.

En cas de non-aboutissement du règlement des plaintes/conflits dans le cadre du MGP, les parties seront orientées vers d'autres mécanismes existants.

Il faut souligner que ce mécanisme n'empêchera pas l'accès aux recours judiciaires ou administratifs du pays.

Schéma explicatif du circuit de gestion d'une plainte

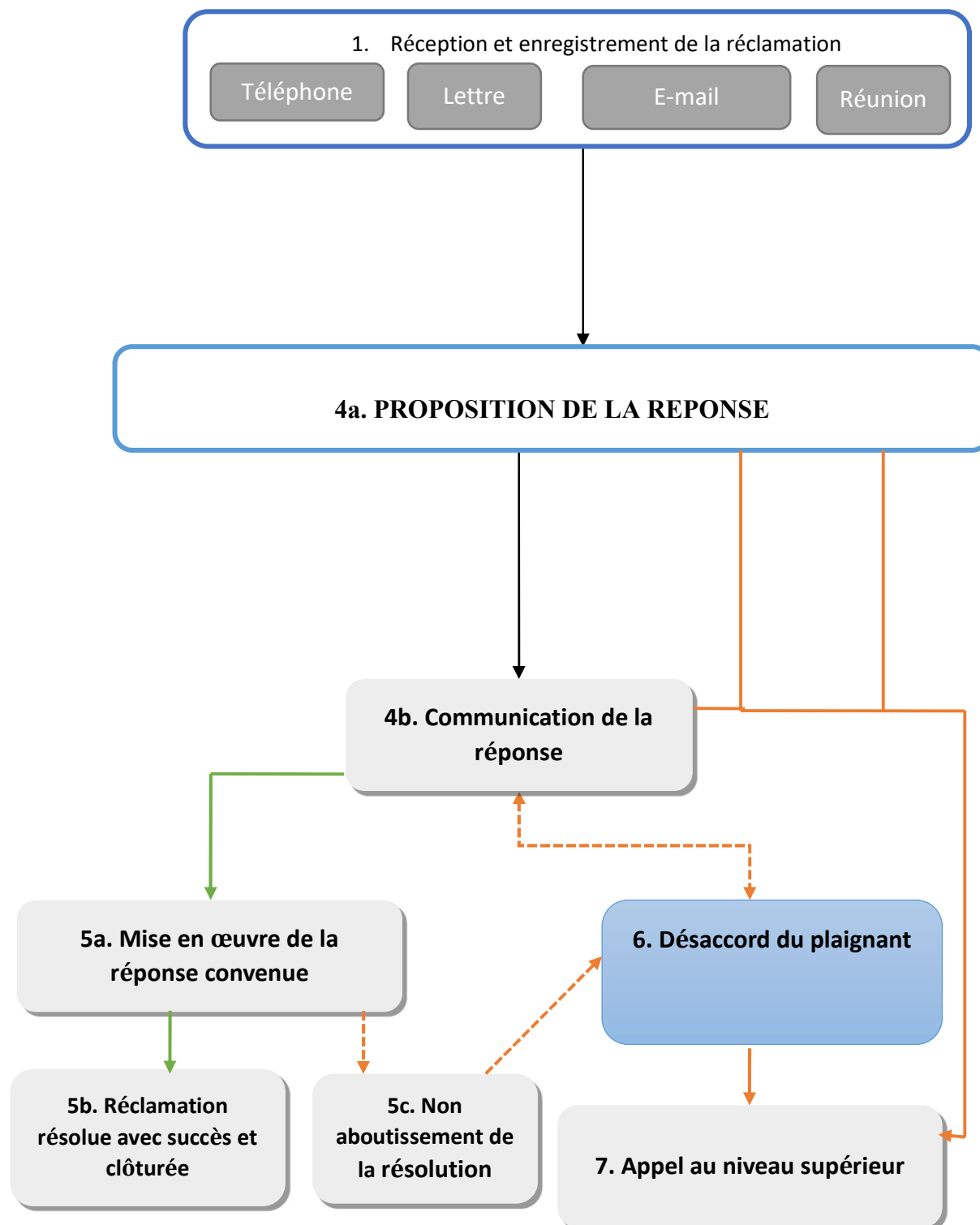


Tableau 2 : Délais de résolution des plaintes

Les délais de résolution sont les mêmes à chaque niveau. Ils se présentent comme suit :

N°	Tâches	Niveaux /responsables				Nombre de jours
		Cantonal	Communal	Préfectoral	Régional	
1	Réception et enregistrement des plaintes	Président du Comité cantonal de Développement	Président de la commission des affaires domaniales, environnementales, des travaux techniques et du patrimoine	Directeur préfectoral de l'agriculture	Spécialiste en développement social de l'UGP	Immédiat
2	Accusé de réception	Secrétaire du CcGP	Secrétaire du CCGP	Secrétaire du CPGP	Secrétaire du CNGP	5 Jours ouvrés
3	Analyse/classification et traitement	CcGP	CCGP	CPGP	CRGP	21 Jours calendaires
4	Réponse/Communication de la réponse	Secrétaire du CcGP	Secrétaire du CCGP	Secrétaire du CPGP	Secrétaire du CRGP	2 Jours calendaires qui suivent le traitement
5	Mise en œuvre de la réponse	CcGP et parties impliquées	CCGP et parties impliquées	CPGP et parties impliquées	CRGP et parties impliquées	La mise en œuvre commence lorsqu'un accord est trouvé entre plaignant et comité. Le délai est fonction de la nature de l'action à mettre en œuvre.
6	Clôture	CcGP et parties impliquées	CCGP et parties impliquées	CPGP et parties impliquées	CRGP et parties impliquées	-30 Jours calendaires à partir de la réception de la plainte

7	Suivi et documentation de la mise en œuvre des résolutions	CcGP et parties impliquées	CCGP et parties impliquées	CPGP et parties impliquées	CRGP et parties impliquées	-
---	--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	---

6 SYSTEME DE SUIVI-EVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP

6.1 Suivi-évaluation du MGP

Pour apprécier le degré de fonctionnement du MGP, il sera mis en place un système de suivi avec des indicateurs de performance. Une première évaluation sera effectuée après six mois de mise en place du MGP pour assurer l'accessibilité et la cohérence du système.

Le tableau ci-dessous résume les Indicateurs globaux selon les composantes du MGP :

Tableau des indicateurs globaux du dispositif MGP

N°	COMPOSANTES DU MGP	INDICATEURS
1	Information, Education, Communication	<ul style="list-style-type: none"> -Nombre de missions d'information -Nombre de campagnes de sensibilisation - Nombre d'ateliers et de séminaires - Nombre de sessions de formation - Nombre de personnes touchées par les différentes activités IEC/CCC
2	Renforcement de capacités	<ul style="list-style-type: none"> -Thématiques de renforcement des capacités -Nombre d'ateliers de formation -Nombre d'ateliers de restitution ou de démultiplication
3	Gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de plaintes enregistrées -Typologie des plaintes reçues et enregistrées - Pourcentage de plaintes ayant abouti à une résolution satisfaisante, - Pourcentage de plaintes n'ayant pas abouti à une résolution satisfaisante, - Pourcentage des plaintes éligibles au mécanisme ; - Pourcentage de plaintes inéligibles au mécanisme ; - Pourcentage de plaintes traitées transmises à l'instance supérieure - Pourcentage de plaintes transmises à la justice ou à un autre mécanisme - Niveau de perception des populations quant à la gestion des plaintes - % de plaintes traitées au niveau cantonal -% de plaintes traitées au niveau communal - % de plaintes traitées au niveau préfectoral - % de plaintes traitées au niveau régional -% de plaintes transférées au niveau des autres mécanismes - Délai de traitement des plaintes
4	Suivi-évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de rapports mensuels - Nombre de rapports trimestriels - Nombre de rapports semestriels - Nombre de rapports annuels - Nombre de rapports d'évaluation - Nombre de rapports de suivi d'activités

Les données de renseignement de ces indicateurs feront objet d'un traitement statistique qui permettra de dégager les différentes tendances, de les interpréter et de prendre des mesures nécessaires pour l'amélioration du mécanisme et pour les plaintes systémiques elles serviront à informer la mise en œuvre et prendre les mesures correctives nécessaires.

Le suivi-évaluation et la documentation permettent d'assurer la surveillance de la gestion des plaintes reçues, d'évaluer, de capitaliser et d'apporter des ajustements, au besoin, au mécanisme de gestion des plaintes.

6.2 Rapportage et archivage

Chaque comité de gestion des plaintes enregistrera toutes les plaintes directement reçues et celles dont les copies lui sont transmises par le niveau inférieur.

Il sera mis en place un système d'archivage (physique et numérique) pour le classement des plaintes à tous les niveaux. Ce système donnera accès aux informations sur : (i) les plaintes reçues (ii) les solutions trouvées et (iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions et l'explication de cette situation.

Les informations seront exploitées par l'UGP pour être capitalisées dans le cadre de la rédaction du rapport annuel et la proposition d'actions correctives. La reconstitution des problèmes rencontrés est nécessaire pour une analyse des dysfonctionnements dans la chaîne de règlement. Des recommandations pourront également être formulées pour une prise en compte dans la stratégie de résolution des plaintes. En amont déjà, en collaboration avec les entreprises et les communautés un suivi et un relevé mensuels des plaintes enregistrées dans la mise en œuvre du MGP seront faits et documentés dans les rapports mensuels de mise en œuvre des mesures de sauvegardes E&S et du PGES. Comme préalable cela implique pour les entreprises l'exploitation du MGP du PTA-Togo lors de l'élaboration de leurs PGES/PGR de chantier tout en considérant les aspects de genre et de gestion des questions de SEAH et des protocoles de leur prise en charge.

Les comités cantonaux, communaux, préfectoraux et régional de gestion des plaintes produiront des rapports trimestriels et annuels. Ces rapports serviront à l'élaboration d'un rapport bilan annuel produit par l'UGP qui sera partagé aux acteurs au cours d'un atelier régional.

7 BESOINS EN RENFORCEMENT DES CAPACITES

La mise en œuvre du MGP dans le cadre des activités du PTA-AK nécessite des renforcements de capacités à l'endroit des différents acteurs concernés.

Spécifiquement, ces renforcements de capacités se résument à l'information et sensibilisation, à la formation et à l'appui en équipements.

7.1 Information et sensibilisation des parties prenantes sur le MGP

- Informations générales sur le MGP (objectifs et principes directeurs) ;
- Les conditions de recevabilité d'une plainte dans le cadre du PTA ;
- Comment porter plainte et les étapes de traitement d'une plainte.

Les ateliers participatifs pourront servir de cadre pour informer et sensibiliser les différentes parties prenantes des activités du PTA.

7.2 Formation des membres des comités de gestion des plaintes.

Les formations pour les acteurs chargés de la mise en œuvre du MGP porteront essentiellement sur les thématiques ci-après :

- Enregistrement des plaintes,
- Traitement d'une plainte,
- Techniques d'investigation,
- Les techniques de médiation, négociation,
- Formation et sensibilisation sur les principes juridiques qui encadrent les violences sur le genre et les aspects de SEAH conformément aux politiques des partenaires financiers du projet
- Formation sur la prévention et la protection contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels et la violence basée sur le genre (SEAH/ VBG/EAS/HS)
- Information et sensibilisation sur le protocole de prise en charge de plainte portant sur les l'exploitation, les abus et harcèlement sexuels et l'accompagnement des victimes
- Établissement des PV et des rapports,
- Techniques de communication et de résolution des plaintes/conflits,
- Techniques d'archivage.

7.3 Appui en matériel de travail

- Classeurs ;
- Registres ;
- Fourniture de bureau ;
- Crédits de communication
- Appui pour la remontée des informations.

7.4 Plan d'action de mise en œuvre du MGP PTA Togo

Tableau 3 : Plan d'action de mise en œuvre du MGP PTA Togo

Plan d'action de mise en œuvre du MGP PTA Togo

Domaine	Objectifs	Activités	Cibles	Responsable	Unité	Coût unitaire	Quantité	Montant total en FCFA
1. Renforcement de capacités des parties prenante	S'assurer que les parties prenantes connaissent les procédures relatives à la plainte	Organisation de réunions communautaires	Acteurs impliqués dans les activités du PTA Togo	UGP (SDS & SES)	Séance	PM	PM	PM
	Se familiariser aux procédures de résolution des plaintes	Émissions radios suivies de débat	Population de la zone du projet	UGP	Emission	PM	PM	PM
		Ateliers de formations	Membres des organes de gestion des plaintes	UGP (SDS & SES)	Session	PM	PM	PM
2. Acquisition de matériels	Acquérir les outils (matériels) nécessaires au MGP	Impression des fiches de réclamation	Comités de gestion des plaintes	UGP	Comité	PM	PM	PM
		Matériel informatique		UGP	Comité	PM	PM	PM
		Matériels bureautiques		UGP	Comité	PM	PM	PM

3. Traitement des plaintes	Acheminer les plaintes et les traiter	Collecte des fiches de réclamation dans les localités	Comités de gestion des plaintes	Comités de gestion des plaintes	Comité	PM	PM	PM
		Réunions des organes de gestion des plaintes à tous les niveaux	Comités de gestion des plaintes	UGP Comités de gestion des plaintes	réunion	PM	PM	PM
4. Frais liés à la mise en place d'enquêtes nécessaires pour la résolution de plaintes	Mener les enquêtes	Organisation des missions d'enquête	Comités de gestion des plaintes	UGP Comités de gestion des plaintes +	mission	PM	PM	PM
Total								

CONCLUSION

La mise en œuvre des différentes activités du PTA-Togo implique une diversité des acteurs. Cette diversité d'acteurs entrainera inévitablement des plaintes. Ces plaintes pourront provenir non seulement des bénéficiaires directs du projet, mais également des communautés ou toute autre personne ou structure touchée indirectement par le projet. Ainsi, un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) a été développé en vue de prévenir et gérer les plaintes/conflits entre parties prenantes en lien avec les activités du projet. Ce mécanisme repose sur les principes fondateurs qui sont : la légitimité, l'accessibilité, la prévisibilité, l'équité, la transparence, la compatibilité avec les droits, source d'apprentissage permanent et fondé sur la consultation et le dialogue.

Le dispositif est établi sur quatre (04) niveaux de résolution et permet de traiter ces plaintes selon leur gravité et leur portée géographique. Des procédures et outils sont établis de la réception de la plainte jusqu'à sa clôture.

Le présent MGP clarifie la procédure à suivre pour la gestion des plaintes inhérentes à la mise en œuvre du projet en détaillant son fonctionnement et l'ensemble des mesures qui seront mises en œuvre pour faciliter aux potentiels plaignants dans leurs démarches.

Un bon traitement des plaintes liées à la des actions du PTA-Togo va créer plus de sécurités autour desdites actions et faciliter la pérennisation du projet pour les générations présentes et futures. Sa capacité à répondre aux attentes des citoyens et à rectifier au besoin, les activités ayant un impact négatif sur l'environnement ou les communautés devrait le conférer une efficacité dans l'acceptation sociale du projet.

Par ailleurs, le MGP est un outil de bonne gouvernance capable de mobiliser les parties prenantes pour la réussite du projet. L'implication et l'adhésion des parties prenantes est le soubassement même du règlement des plaintes. Les quatre (04) niveaux du dispositif doivent donc maintenir le dialogue avec toutes les parties prenantes sur l'ensemble des étapes du MGP afin de susciter un climat de confiance et d'asseoir la légitimité des processus.

Le niveau 4 (le comité régional) qui coordonne le MGP, capitalisera les bonnes pratiques afin de formuler des solutions appropriées, puis également réorienter, au besoin le MGP.

ANNEXES

Annexe 1 : FICHE DE RECLAMATION

FORMULAIRE DE PLAINTE/RECLAMATION

NUMERO D'ENREGISTREMENT

N°

1) IDENTIFICATION DU PLAIGNANT	
Nom et prénoms	
Profession	
Adresse	
Téléphone	
2) INFORMATIONS SUR LA PLAINTE	
Objet de la plainte :	
Localisation de la plainte	
Date et heure de la plainte	
Mode de saisine	
VEUILLEZ DECRIRE EN DETAILS LA PLAINTE (mettre en annexe tout document y relatif)	
3) ATTENTES	
VEUILLEZ EXPLIQUER VOS ATTENTES DANS LE TRAITEMENT DE VOTRE PLAINTE	

Fait à **Le** /..... / **20.....**

Signature du plaignant

Signature du Président ou
du Secrétaire du Comité
et son contact



Annexe 2 : FICHE DE TRAITEMENT**ACCUSÉ DE RÉCEPTION**

REFERENCE DE LA PLAINTE

N°

IDENTITE DU PLAIGNANT	
Objet de la plainte	
Recevabilité de la plainte	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
Description succincte de la plainte	
Téléphone et Visa du plaignant ou de son Représentant	
Signature du plaignant ou de son représentant	
Cachet et Visa du Point Focal	
Signature du point focal	
Lieu et Date	

Annexe 3 : Format type de résolution des plaintes

Date :	
Préfecture/Région :	
Commune	
Village/canton/ :	
Nom du plaignant :	
Sexe du plaignant :	
N° de téléphone :	
Adresses du plaignant :	
Numéro de la plainte ou doléance :	
Mode de saisine :	
Description de la plainte :	
.....	
.....	
.....	
Solution proposée :	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
Réaction du plaignant :	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
Signature du plaignant	
	Signature du Président ou du secrétaire
	du comité et son contact

Annexe 4 : FICHE DE SUIVI DES PLAINTES

N° de plainte	Niveau du MGP et nom/location du Comité	Nom, contact et adresse du réclamant	Date de dépôt de la plainte	Canal utilisé (téléphone, courrier...)	Objet de la plainte	Description de la plainte	Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Plainte résolue (oui / non)	Date de résolution	Délai de réponse à partir de l'accusé de réception	Décision adoptée sur la plainte par le Comité	Notification au plaignant et date de notification	Satisfaction du plaignant (oui / non)	Liste de pièces justificatives



Annexe 5 : REPERTOIRE DE L'ARCHIVAGE DES PLAINTES ET DOLEANCES POUR LE SUIVI

N°	Date	Nom du plaignant	Type de plainte	Objet de la plainte	Résumé succinct	Lieu de dépôt/ Personne ayant reçu la plainte	Observations



Annexe 6 : SCHEMA LINEAIRE RECAPITULATIF DU PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE DU MGP

