



REPUBLIQUE TOGOLAISE

MINISTERE DE L'ENVIRONNEMENT ET DES RESSOURCES FORESTIERES



COORDINATION NATIONALE REDD+

Projet de soutien à la préparation à la Réduction des Émissions dues à la Déforestation et à la Dégradation des forêts (REDD+)

**MECANISME DE GESTION DES PLAINTES SIMPLIFIE
(MGPS)
A LA PHASE DE PREPARATION AU PROCESSUS
REDD+ AU TOGO**

**COMPOSANTE 1 : Organisation et consultation
SOUS- COMPOSANTE 1.2 Soutien au processus de consultation et de participation**

Financement : Don FCPF TF 018779 administré par le groupe de la Banque mondiale

TABLE DES MATIERES

Titres	Pages
TABLE DES MATIERES.....	2
2. Définition de quelques concepts de base :	3
3. Objectifs du Mécanisme Simplifié de Gestion des Plaintes (MGP) :	4
3.2. Objectifs spécifiques	4
4. Les Principes fondateurs du MGP :	5
5. Les niveaux de résolutions des plaintes ou doléances	7
5.1. Niveau local	8
5.2. Niveau régional	8
5.3. Niveau national	8
6. Les types de plaintes :	Erreur ! Signet non défini.
7. Canaux de transmission	9
8. Les différentes étapes de la gestion d'une plainte	9
8.1. Réception.....	9
8.2. Enregistrement des plaintes	9
8.3. Accusé de réception	9
8.4. Eligibilité d'une plainte.....	10
8.5. Traitement des plaintes :.....	10
8.6. Communication de la réponse au plaignant et recherche d'un accord	10
8.7. Mise en œuvre des réponses ou des mesures proposées	10
8.8. Révision des réponses en cas de non résolution	11
8.9. Clôture de la plainte	11
8.10. Cadre organisationnel	11
8.12. Archivage	12
9. Cas des doléances et rétroaction.....	12
10. Suivi-évaluation	12
11. Estimation budgétaire.....	12
ANNEXE 1 : Format type d'enregistrement d'une plainte	1
ANNEXE 2 : Forma type de résolution des plaintes	2
ANNEXE 3 : Répertoire de l'archivage des plaintes pour le suivi	3
ANNEXE 4 : Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes	4

1. Contexte et justification

L'introduction de la Réduction des Emissions liées à la Déforestation et à la Dégradation des forêts (REDD+) dans les pays qui y participent est susceptible d'avoir un impact important sur la dynamique des conflits concernant les ressources forestières ainsi que les ressources en terres et autres ressources précieuses dans les zones forestières. c'est ainsi que dans la conduite de la REDD+, différents acteurs ou parties prenantes, avec des intérêts souvent divergents, sont appelés à agir ensemble pour parvenir aux résultats concrets visant notamment à contribuer à l'atténuation effective des émissions des Gaz à Effet de Serre (GES), à réduire la pauvreté et à relancer la croissance économique à travers la gestion durable et équitable des forêts, la valorisation des services environnementaux et le renforcement du stock du carbone forestier. La participation de l'ensemble des parties prenantes et la transparence sont deux piliers clés dans la conduite de ce processus.

Au regard de leur multiplicité, ces acteurs, aux intérêts souvent divergents sont appelés à fournir conjointement leurs efforts pour parvenir aux résultats attendus dans le cadre de la REDD+. Il est évident que ceci puisse aboutir à des situations de conflits : d'où la nécessité de mettre en place un mécanisme consensuel permettant de bien gérer les potentiels conflits liés à la conduite du processus de préparation à la REDD+ sur l'ensemble du territoire national.

En effet, le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) dans cette phase de préparation est un mécanisme qui vise à anticiper, atténuer et traiter les situations de plaintes liées à la mise en œuvre des activités du projet les leçons apprises, entre parties prenantes intervenant dans le processus REDD+.

L'enjeu actuel est de mettre en place un Mécanisme Simplifié de Gestion des Plaintes (MGP) à cette phase de préparation au processus REDD+ avant l'élaboration finale du MGP pour la phase de mise en œuvre de la stratégie nationale REDD+ (SN REDD+). Pour ce faire, il est important d'énoncer les grands principes qui gouvernent les MGP en général, de relever les types de plaintes/ doléances ou conflits en lien avec la REDD+ et d'indiquer les niveaux de gestion de ces plaintes et doléances ainsi que les responsables du traitement des plaintes, les acteurs qui pourraient potentiellement avoir recours au mécanisme et les dispositions pour l'enregistrement et le traitement.

Le présent document intitulé Mécanisme Simplifié de Gestion des Plaintes (MGP) comporte dix (10) parties à savoir : la définition de quelques concepts de base, les objectifs, les principes fondateurs, le champ d'action ou types de plaintes, les différentes étapes de gestion, les niveaux de gestion et la conclusion suivie d'annexes.

2. Définition de quelques concepts de base :

- Le retour opportun d'information et la rétroaction :

Il peut souvent arriver que les parties prenantes à la Phase *Readiness* demandent des clarifications ou des actualisations ou manifestent des préoccupations par rapport à l'évolution du processus, à la participation et la consultation, entre autres. Ce type de requête d'information doit être documentée pour, entre autres, 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. Des commentaires de cette nature peuvent être traités, par exemple, pendant des visites de suivi des programmes ou soumis au comité départemental REDD+, et dans tous les cas ils doivent être dûment documentés.

- La plainte :

Une plainte est une expression d'insatisfaction qui se rapporte aux actions ou aux inactions de la coordination nationale REDD+ de la part d'un individu, d'un groupe d'individus ou d'une organisation

(personne physique ou morale) qui suscitent directement ou indirectement de l'angoisse chez les bénéficiaires ou quiconque.

Les plaintes sont directement liées aux engagements pris par une organisation, en ce qui concerne le type et les modalités de l'aide et du soutien promis, ou au respect des standards en matière de participation et consultation du CCNUCC et de la Banque mondiale. Les bénéficiaires de l'aide et du soutien ont le droit de se plaindre si les normes ne sont pas respectées, si l'aide reçue ne correspond pas aux engagements pris par les organisations de mise en œuvre ou en cas de manquements graves aux standards ou principes pertinents ou aux codes de conduite. Une plainte officielle exige une réponse ; et une organisation qui reçoit une plainte a le devoir de répondre à la personne (physique ou morale) plaignante. Un registre et une typologie de plaintes doivent exister et être gérés par l'organisme responsable.

- **Le mécanisme de règlement des plaintes :**

C'est un système qui permet, de recevoir, d'instruire, de résoudre les problèmes ou les questions qui résultent de la mise en œuvre des activités REDD+ et de traiter les plaintes de manière équitable, efficace et performante.

C'est aussi un instrument qui a pour objectif d'accorder aux parties prenantes le droit de dénoncer la violation d'un droit ou la commission d'un fait préjudiciable au processus REDD+, et de demander une réparation ou la cessation du fait préjudiciable.

3. Objectifs du Mécanisme Simplifié de Gestion des Plaintes (MGP) :

3.1 Objectif général

Le Togo est engagé avec le FPCF dans la Phase Readiness du mécanisme REDD+. Dans ce contexte, l'objectif général du mécanisme simplifié de gestion de plaintes est le traitement équitable, efficace et accessible des plaintes mais aussi des demandes comme le retour d'information ou la rétroaction pendant la Phase Readiness de la REDD+.

Les renseignements reçus par le biais d'un mécanisme de gestion de plaintes permettent d'apporter des changements opportuns ou de prendre des décisions pour corriger la situation ou réduire les risques de problèmes.

3.2. Objectifs spécifiques

Il s'agit spécifiquement de :

- ✓ traiter les demandes d'information ou de rétroaction ;
- ✓ anticiper la survenance des plaintes, doléances ou conflits ;
- ✓ régler les plaintes, doléances ou des conflits déjà nés entre parties prenantes du processus REDD+ ;
- ✓ apporter des changements opportuns ou prendre des décisions pour corriger la situation ou réduire les risques de problèmes, par exemple, proposer des ajustements au processus de participation, consultation ou engagement de parties prenantes ;
- ✓ faciliter de manière proactive l'accès facile au mécanisme de groupes isolés ou exclus sur le plan géographique, culturel ou économique ;
- ✓ renforcer, si nécessaire, les dispositifs institutionnels du pays pertinents pour la REDD+ en matière de règlement de plaintes ;
- ✓ orienter les protagonistes au cas où le conflit n'émane pas de la compétence des organes de gestion du processus REDD+.

NB : le MGP permet d'identifier et résoudre les problèmes de mise en œuvre en temps voulu et à un coût raisonnable. Il fonctionne comme un système d'alerte et peut contribuer à l'identification et à la

résolution des problèmes avant qu'ils ne dégèrent évitant ainsi des conflits coûteux en temps et en argent.

Il permet en outre d'identifier les problèmes systémiques en ce sens que les informations liées au règlement de plainte peuvent mettre en lumière des réclamations récurrentes, de plus en plus fréquentes ou aggravées ; ce qui permet d'identifier les problèmes sous-jacents de capacité et au processus de mise en œuvre.

Toutes les plaintes ne peuvent être traitées à travers un MGP. Les plaintes alléguant de corruption, de coercition ou de violation majeure et systématique des droits et/ou des politiques sont normalement adressées à des mécanismes de responsabilité organisationnelle pour une enquête formelle plutôt qu'au mécanisme de gestion de plaintes.

4. Les Principes fondateurs du MGP :

Les personnes qui souhaitent porter plainte ou soulever une inquiétude ne le feront que si elles sont certaines que les plaintes seront traitées de manière rapide, juste, transparente et sans risque pour elles ou pour autrui. La crainte de représailles (action de se venger d'une personne qui a porté plainte) peut aller de la crainte de se voir ou de voir sa communauté privée de l'aide du projet à la crainte de faire personnellement l'objet de persécutions pour avoir porté plainte. Il est nécessaire d'y porter une grande attention.

Pour s'assurer de l'efficacité d'un dispositif, il est nécessaire de l'asseoir sur des principes fondamentaux majeurs ; c'est à cet égard que MGP à mettre en place doit se fonder sur les principes de : l'Équité ; l'objectivité et l'indépendance ; la simplicité et l'accessibilité ; la réactivité et l'efficacité ; la rapidité et la proportionnalité ; la participation et l'inclusion sociale.

- ✓ **Participation** : le dispositif garantit une participation large et inclusive des parties prenantes. Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités de préparation (consultation, validation des différentes études). Les parties prenantes doivent être consultés et doivent participer à chaque étape du mécanisme depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre du processus REDD+.
- ✓ **Confidentialité** : qui permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte ou une doléance et des personnes concernées par celle-ci. La confidentialité peut être levée à la demande du requérant.
- ✓ **Transparence** : Les usagers doivent être clairement informés de la marche à suivre pour avoir accès au mécanisme de gestion de plaintes et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence. Informer les parties impliquées de la gestion et le traitement de la plainte et fournir suffisamment d'informations sur le déroulement du processus pour inspirer confiance quant à l'efficacité du mécanisme et à sa capacité à satisfaire l'intérêt public. Le principe de la transparence vise à inspirer la confiance dans le mécanisme de règlement des plaintes en tenant les plaignants informés des progrès de leur dossier et en communiquant avec les groupes de parties prenantes au sujet du fonctionnement général du mécanisme. La transparence relative aux résultats n'implique pas l'obligation de publier les détails concernant les plaintes individuelles. Le principe implique plutôt un dialogue avec les parties prenantes sur les modalités du mécanisme. La transparence devra également être jaugée par rapport à d'autres considérations comme le respect de la confidentialité et le souci d'éviter d'exacerber les tensions entre différents groupes.
- ✓ **Accessibilité** : être connu de tous les groupes de parties prenantes concernés par les projets et offrir une assistance adéquate aux groupes ou personnes moins favorisés et ceux qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder. Le mécanisme devra être connu de toutes les parties prenantes concernées, indépendamment de leur langue, sexe, âge, ou statut socioéconomique. La coordination nationale du projet/processus REDD+ doit œuvrer à la

sensibilisation et l'information/communication sur le mécanisme et la compréhension de ses objectifs et de son fonctionnement. Il est essentiel que le mécanisme soit accessible aux parties prenantes, en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables.

- ✓ **Sécurité** : Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou une inquiétude en toute sécurité, il faut évaluer les risques potentiels pour les différents usagers et les intégrer à la conception du MGP. Il est essentiel d'assurer la sécurité des personnes qui ont recours au mécanisme si on veut qu'il inspire confiance et qu'il soit utilisé de manière efficace.
- ✓ **Mise en contexte et pertinence** : Tout processus de développement d'un système doit être localisé de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local dans la mesure du possible en respectant les principes fondateurs ci-mentionnés, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du programme ou du projet mis en œuvre. Le mécanisme s'appuiera sur le système existant tout en renforçant le dispositif et son fonctionnement dans une approche participative à travers la consultation des usagers potentiels et autres parties prenantes.

Légitimité : Etablir la confiance avec les groupes de parties prenantes, et donner la garantie de la conduite équitable du processus de gestion de plaintes. Les parties prenantes doivent être capables de s'assurer que des influences internes ou externes, ou d'autres parties prenantes, ne compromettent pas le déroulement équitable de la procédure. Le processus doit être conduit d'une manière juste pour favoriser la construction de la confiance des parties prenantes. Le MGP doit offrir toute garantie de crédibilité. Toute personne qui dépose une plainte doit avoir confiance dans un traitement juste et objectif de sa plainte. Le processus et ses résultats sont importants pour l'instauration de la confiance dans le mécanisme.

- ✓ **Prévisibilité** : le mécanisme doit comporter une procédure compréhensible et connue, assortie d'un calendrier à titre indicatif pour chaque étape, et être claire quant au processus et résultats possibles et aux modes de suivi de la mise en œuvre. Le MGP fournit des indications claires aux utilisateurs potentiels sur le fonctionnement du processus, les délais dans lesquels les plaintes sont résolues et les types de résultats possibles.
- ✓ **Équitable** : s'efforcer de garantir que les parties lésées bénéficient d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour une participation à un processus d'examen des plaintes dans des conditions de respect, d'équité et de clarté.
- ✓ **L'équité** : renvoie à l'impartialité du processus et à la façon dont ce processus traite les déséquilibres de rapports de force et de connaissances entre le projet et le/les plaignant (s). Le principe d'équité implique également le traitement de chaque plainte de manière cohérente et en faisant montre de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjuger si le problème est fondé ou non.
- ✓ **Compatible avec les droits** : Garantir que les résultats et les voies de recours soient conformes aux dispositions juridiques (réglementaires, législatifs, institutionnels) des droits de l'homme reconnus à l'échelle nationale et/ou internationale. Les droits de l'homme sont l'un des fondements sur lesquels repose tout mécanisme de règlement des plaintes. Ceci s'applique tant au processus lui-même qu'aux recours obtenus. Le présent mécanisme favorisera la résolution des griefs de manière équitable se fondant sur des décisions éclairées et ne pourra remplacer ni porter atteinte au droit du plaignant à exercer d'autres voies de recours, judiciaires ou extrajudiciaires.
- ✓ **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 les

préjudices futurs. Le présent mécanisme de règlement des plaintes contribue à l'apprentissage institutionnel : la coordination nationale REDD+ pourra identifier les différentes tendances et schémas et prendre des mesures appropriées pour réduire le risque de voir les mêmes plaintes se renouveler.

- ✓ **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 dialogue avec les parties prenantes concernées suscite un climat de confiance et contribue à asseoir la légitimité du mécanisme et des projets.

5. Les types de plaintes :

Les plaintes à la phase de préparation du processus peuvent par exemple porter sur :

- ✓ l'exclusion au processus de consultation des parties prenantes REDD+ (participation aux ateliers/réunions de concertation ou de validation, de sensibilisation ou d'information) ;
- ✓ l'absence de mise en place de mesures appropriées pour faciliter la participation des groupes vulnérables et des représentants des communautés locales ;
- ✓ l'absence de justification de la non prise en compte des avis/positions des parties prenantes (particulier/platformes/ OSC/faitières/groupes vulnérables/handicapés/genre/petits exploitants ; etc.) ;
- ✓ le manque ou l'insuffisance d'informations opportunes sur le processus ;
- ✓ le choix des représentants des parties prenantes aux ateliers/rencontres organisés dans le cadre du processus quand ce choix dépend du gouvernement ;
- ✓ la non implication des populations locales dans la préparation du processus ;
- ✓ le désaccord sur les types d'activités de consultation et participation à financer ;
- ✓ le désaccord sur le choix des lieux de la tenue des rencontres/ mode d'accompagnement des parties prenantes ;

6. Les niveaux de résolutions des plaintes ou doléances

Dans le cadre du mécanisme, il y aura trois (03) niveaux de saisine à savoir :

- le niveau local (villages, cantons, préfectures) dont les responsables de gestion des Plaintes sont les chefs de villages, les chefs de cantons, les directeurs préfectoraux de l'environnement et des ressources forestières (DPERF) et les préfets,
- le niveau régional dont les responsables de gestion des Plaintes sont les directeurs régionaux de l'environnement et des ressources forestières (DRERF),
- le niveau national (la coordination nationale REDD+) dont le responsable de gestion des plaintes est le responsable de la cellule RAJ-EESS.

Ces trois niveaux (local, régional et national) sont des niveaux de saisine car celle-ci dépend du niveau où se trouve le plaignant.

NB : La plainte est déposée au niveau où se trouve le plaignant et lorsque le plaignant n'est pas satisfait de la solution qui lui est proposée, il est en mesure et en droit de saisir le niveau supérieur (confer le schéma 1 ci-dessous sur le circuit des dossiers de plaintes). Ce schéma indique le circuit du dossier de plainte, précise comment si un plaignant n'est pas satisfait de la solution à un niveau de saisine

(inférieur) il est autorisé à saisir le niveau supérieur en vue d'obtenir satisfaction (exemple si un plaignant se trouve à Lomé, il saisit directement la coordination nationale qui est le niveau national).

A tous les niveaux (local, régional et national), les modes de saisine et de traitement/règlement des plaintes sont conformes avec les pratiques et les codes sociaux en vigueur : par exemple soumission des plaintes par déposition directe (expression orale avec une transcription de celui qui enregistre), par écrit (correspondance),

6.1. Niveau local

Au niveau local, le plaignant s'adresse soit au chef village, au chef canton, au directeur préfectoral l'environnement et des ressources forestières ou au préfet. La saisine se fait généralement par voie orale et le règlement se fait par conciliation. Les chefs villages bénéficieront d'un renforcement de capacités pour pouvoir bien gérer un registre de plaintes.

En cas d'échec de conciliation à une échelle donnée, le plaignant ou le cadre de concertation (Préfectoral, régional) saisit l'échelle supérieure.

Dans le cadre du processus REDD+, les plaintes doivent être enregistrées et les résolutions ou décisions doivent être consignées par écrits et bien documentées.

- ✓ La plainte peut être déposée chez le chef (de village ou de canton) qui la fait enregistrer à son secrétariat avant toute résolution. Le chef de village ou de canton est tenu d'informer (oralement ou par écrit) le directeur préfectoral de l'environnement et des ressources forestières de l'issue de la plainte : la chefferie traditionnelle est une institution de la loi *N°2007-002 du 8 janvier 2007 relative à la chefferie traditionnelle et au statut des chefs traditionnels au Togo. Cette loi dispose d'un texte d'application qui est le décret N°2016-028/PR du 11 mars 2016 portant modalités d'application.* Les plaintes présentées au niveau local seront aussi transmises à la Coordination Nationale REDD+.
- ✓ Les plaintes reçues au niveau du préfet seront enregistrées, traitées, résolues et documentées. Une copie du dossier de chaque plainte doit être transmise au directeur préfectoral de l'environnement et des ressources forestières.
- ✓ Les plaintes reçues au niveau du directeur préfectoral de l'environnement et des ressources forestières seront également enregistrées, traitées, résolues et documentées. Le directeur devra en outre enregistrer et archiver tous les dossiers de plainte transmis par les chefs et les préfets. Il transmettra pour chaque dossier de plainte une copie à la direction régionale de l'environnement et des ressources forestières.

6.2. Niveau régional

Au niveau régional, le plaignant s'adresse au directeur régional de l'environnement et des ressources forestières. La saisine se fait généralement par écrit et est enregistrée. Le règlement se fait par conciliation matérialisée par un procès-verbal de transaction signé par le directeur régional. La gestion de la plainte se fait sur instruction de la hiérarchie (le secrétaire général) .

Les plaintes reçues au niveau du directeur régional de l'environnement et des ressources forestières seront également enregistrées, traitées, résolues et documentées. Le directeur devra en outre enregistrer et archiver les dossiers de plainte transmis par les directeurs préfectoraux de l'environnement et des ressources forestières. Il transmettra pour chaque dossier de plainte une copie à la coordination nationale REDD+.

5.3. Niveau national

Au niveau national, l'inspection des ressources forestières assure le contrôle de la gestion des plaintes.

Dans le cadre du processus REDD+, les plaintes seront reçues directement au niveau de la coordination nationale REDD+, puis enregistrées au niveau de la cellule des affaires juridiques, traitées et documentées. Les copies des dossiers de plaintes reçues des directeurs régionaux seront archivées. La coordination nationale REDD+ travaillera en collaboration avec l'inspection des ressources forestières et les autres institutions compétentes si pertinent.

7. Canaux de transmission

- Par respect au principe d'accessibilité et de mise en contexte, le mode de dépôt des plaintes sera diversifié (plaintes orales, écrites, SMS, réseaux sociaux, comportement (absence ou refus de participation). Ainsi, les plaintes seront reçues sous plusieurs formes et de plusieurs manières :
 - ✓ sur la base d'un constat, des rapports de consultation, lors d'une rencontre, dans les articles de presse, etc. ;
 - ✓ à partir des faits relevés au cours des réunions, d'une descente sur terrain (région, préfecture, canton, village) ;
 - ✓ un appel téléphonique au numéro standard du secrétariat de la coordination nationale REDD+ où les gens peuvent déposer une plainte ;
 - ✓ une boîte de réclamation sur la page web de la coordination nationale REDD+ www.reddtogo.tg ;
 - ✓ Boîtes à plainte dans les communautés où les gens peuvent déposer des plaintes anonymes ou non par écrit ;
 - ✓ Autres.

8. Les différentes étapes de la gestion d'une plainte

Le processus de gestion des plaintes se déroule en quatorze (14) étapes à savoir :

8.1. Réception

Selon les niveaux de gestion, les plaintes sont recevables aux secrétariats des chefs de villages ou chefs de cantons, aux secrétariats des préfectures, des directions préfectorales et régionales de l'environnement et des ressources forestières et au secrétariat de la coordination nationale REDD+.

8.2. Enregistrement des plaintes

En fonction du niveau de saisine, l'enregistrement se fera soit : au niveau du secrétariat du chef de village et de canton ; secrétariat du directeur préfectoral de l'environnement et des ressources forestières, du préfet, du directeur régional de l'environnement et des ressources forestière. Sur le plan national, cet enregistrement se fera au niveau de la cellule des affaires juridiques. Un outil d'enregistrement sera mis à disposition à chaque niveau de saisine et les agents responsables auront leurs capacités renforcées.

L'enregistrement se fait au niveau des directions préfectorales, des directions régionales et à la coordination nationale REDD+

L'enregistrement peut se faire à tous les niveaux par une déposition orale sur la base du renseignement du registre de recueil ; une correspondance écrite, un appel téléphonique, un SMS, etc

8.3. Accusé de réception

Un accusé de réception sera donné au plaignant dans un délai de cinq (05) jours ouvrables après la réception formelle de la plainte par l'autorité en charge. L'accusé de réception renseignera le destinataire sur l'avancement de sa plainte ; le cas échéant, des éclaircissements ou des informations complémentaires seront demandés pour la meilleure compréhension du problème.

8.4. Eligibilité d'une plainte

Toute plainte doit se rapporter aux activités du processus REDD+ et particulièrement aux types de plaintes énoncés au point 5.

On recherchera le lien entre les faits incriminés et les activités et impacts du projet. L'évaluation de l'éligibilité permettra également de savoir si le cas doit être traité dans le cadre de MGP ou déféré à d'autres mécanismes (audit interne, autres institutions au plan national, police, justice...)

Les plaintes pourront être catégorisées suivant qu'elles soient prioritaires ou non. Les plaintes prioritaires sont celles qui pourraient avoir un impact négatif majeure sur le processus de consultation et d'engagement de parties prenantes, ou qui peut avoir un impact négatif majeur sur la gestion du programme dans la Phase de Préparation, ou les relations entre les différentes parties prenantes. Un autre critère est le fait d'impacter négativement des groupes vulnérables ou d'avoir déjà provoqué un impact négatif économique, social ou environnemental sur le plaignant. Les plaintes où ces risques sont faibles n'auront pas la même priorité.

Dans tous les cas, il est garanti aux parties prenantes au processus que les plaintes seront traitées de façon confidentielle, de manière à éviter éventuellement toutes représailles ou toute atteinte gratuite à la dignité des plaignants.

L'inadmissibilité de la réclamation est évoquée lorsqu'elle ne répond pas aux critères de base ou parce qu'un autre mécanisme est plus qualifié pour la traiter.

8.5. Traitement des plaintes :

Les plaintes qui sont enregistrées au niveau régional sont réglées par le cadre de concertation au niveau régional ; il en est de même de celles qui viennent du niveau préfectoral. Ce cadre de concertation n'est autre que la Commission Préfectorale de Développement Durable.

Les dossiers qui déposés ou transmis à la Coordination nationale sont traités au niveau national par l'Unité de Coordination Nationale.

Le traitement des plaintes aboutira à trois (03) réponses possibles notifiées aux parties dans un délai de quatorze (14) jours ouvrés :

- ✓ action directe visant à résoudre le problème (réponse directe de la coordination nationale REDD+ pour résoudre la plainte);
- ✓ évaluation supplémentaire (une vérification large et approfondie pouvant requérir l'extension de délai de traitement ou enquête conjointe, ou engagement d'un dialogue, de négociations pour une résolution consécutrice de la plainte) et engagement avec le plaignant et les autres parties prenantes pour déterminer conjointement la meilleure solution ;

Pour les cas sensibles, le MGP peut recourir à une enquête indépendante pour une résolution appropriée basée sur les avis des experts.

8.6. Communication de la réponse au plaignant et recherche d'un accord

Les termes de la réponse adressée à chaque plaignant devront être adaptés à son niveau intellectuel, social et culturel. Cette réponse pourra inclure :

- les explications sur le choix de traitement,
- les procédures qui s'en suivront,
- le dialogue nécessaire pour plus d'éclaircissement,
- les organisations judiciaires ou non judiciaires proposées pour les cas qui dépassent le MGP.

8.7. Mise en œuvre des réponses ou des mesures proposées

Si le plaignant est d'accord on passe à la mise en œuvre de la réponse proposée, à savoir soit une action directe, soit un examen approfondi, soit le transfert du dossier à d'autres structures plus appropriées.

Si le plaignant ne croit pas à l'inéligibilité de sa plainte ou rejette la résolution proposée, le cadre de concertation (DRERF, DPERF) doit procéder comme suit :

- relever les raisons de son refus qu'il enregistre,
- fournir les informations complémentaires,
- si possible revoir l'approche proposée.

Si le désaccord persiste, il faudra indiquer au plaignant les autres voies de recours du MGP et celles en dehors du MGP en tenant toutefois informer le ministère de l'environnement et des ressources forestières et la Banque mondiale afin de prévenir par avance d'une éventuelle saisine par le plaignant et de communiquer le dossier de la plainte et des voies et moyens utilisés pour résoudre en vain la plainte.

8.8. Révision des réponses en cas de non résolution

En cas de non conciliation, le Cadre de concertation au niveau régional ou préfectoral tentera de trouver une proposition des mesures alternatives et voir si elles satisfont les préoccupations du plaignant. En cas de persistance de non conciliation, elle indiquera d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratifs, judiciaires. Quelle que soit l'issue, le conciliateur doit documenter et communiquer aux parties toutes les discussions et les choix offerts.

8.9. Appel /recours

Tout plaignant qui n'aurait pas trouvé satisfaction par rapport la solution proposée peut faire appel.

Si c'est au niveau préfectoral qu'il n'a pas satisfaction, le plaignant peut saisir le niveau régional.

En outre, si la résolution de sa plainte au niveau régional n'est pas satisfaisante, le plaignant peut saisir la Coordination nationale REDD+.

Dans le cas où, il aurait franchi ces étapes sans trouver satisfaction à sa plainte, il pourra s'adresser au tribunal territorialement le plus proche pour la voie judiciaire prenne la relève.

8.10. Clôture de la plainte

Clôture de la plainte

La procédure sera clôturée si la réponse a eu des résultats positifs et satisfaisants pour les parties et mène à une entente. A tous les niveaux du processus, toutes les étapes doivent être documentées et il en est de même pour les résultats.

La résolution et la clôture du dossier devront intervenir dans les 30 jours (délai maximal) à compter de la date de réception de la plainte initiale par le secrétariat du niveau de saisine. Ce délai peut être repoussé de moitié au double en cas de complexité. La coordination nationale REDD+ (niveau national) tout comme les autres niveaux (régional et préfectoral) de résolution des plaintes proposera dans tous les cas la possibilité de recours.

Quelle que soit l'issue, toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution devront être consignées dans le dossier de la plainte. À toutes les étapes de résolution de la plainte et à tous les niveaux, la coordination nationale REDD+ est informée du processus de résolution.

Il est nécessaire de documenter la leçon tirée lorsque la situation a été particulièrement complexe ou inhabituelle.

8.11. Cadre organisationnel

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes est intégré dans l'organigramme de la coordination nationale du processus REDD+. Elle fera partie des attributions de la coordination nationale REDD+. La gestion du mécanisme s'appuiera sur les expertises existantes au plan national et local et fera l'objet de formation et/ou de renforcement des capacités des acteurs impliqués pour mettre en œuvre le mécanisme.

8.12. Rapportage : la Coordination nationale REDD+ enregistrera toutes les plaintes directement reçues et celles dont les copies lui sont transmises par les directions régionales dans un registre de plaintes tenu par le RAJ-EESS. Le système fera un suivi et rapportera :

- le nombre de plaintes reçues ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord ou qui ont été résolues ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes présentées par des parties prenantes considérées vulnérables ;
- ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été soumises à d'autres structures hors MGP ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui n'ont pas abouti à un accord.

8.13. Archivage

Il sera mis en place un système d'archivage physique 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.

Au niveau de la coordination nationale REDD+, en plus de l'archivage physique, il y aura un archivage électronique qui sera composé de deux modules : un module sur les plaintes reçues et un autre sur les plaintes traitées.

9. Cas des doléances et rétroaction

Les cas de doléances et rétroaction seront gérés par les mêmes acteurs et à tous les niveaux de la même manière que les plaintes. Rentre dans le champ des doléances toute réclamation non comprise dans la liste des types de plaintes du point 5.

10. Suivi-évaluation

Une évaluation des capacités institutionnelles pour la mise en œuvre du MGP sera faite. En plus un programme de renforcement de capacités notamment des organes en charge de l'enregistrement des plaintes, réclamations et doléances ainsi que ceux impliqués pour le traitement sera, à cet effet, élaboré et mis en œuvre.

Il sera tenu les statistiques sur les plaintes reçues, les mesures prises et les résultats obtenus, y compris les délais de réponse et de clôture (voir tableau de l'Annexe 3). Dans le souci d'améliorer l'efficacité du mécanisme, des analyses seront faites pour tirer les leçons, proposer des améliorations et envisager le renforcement des capacités des acteurs impliqués.

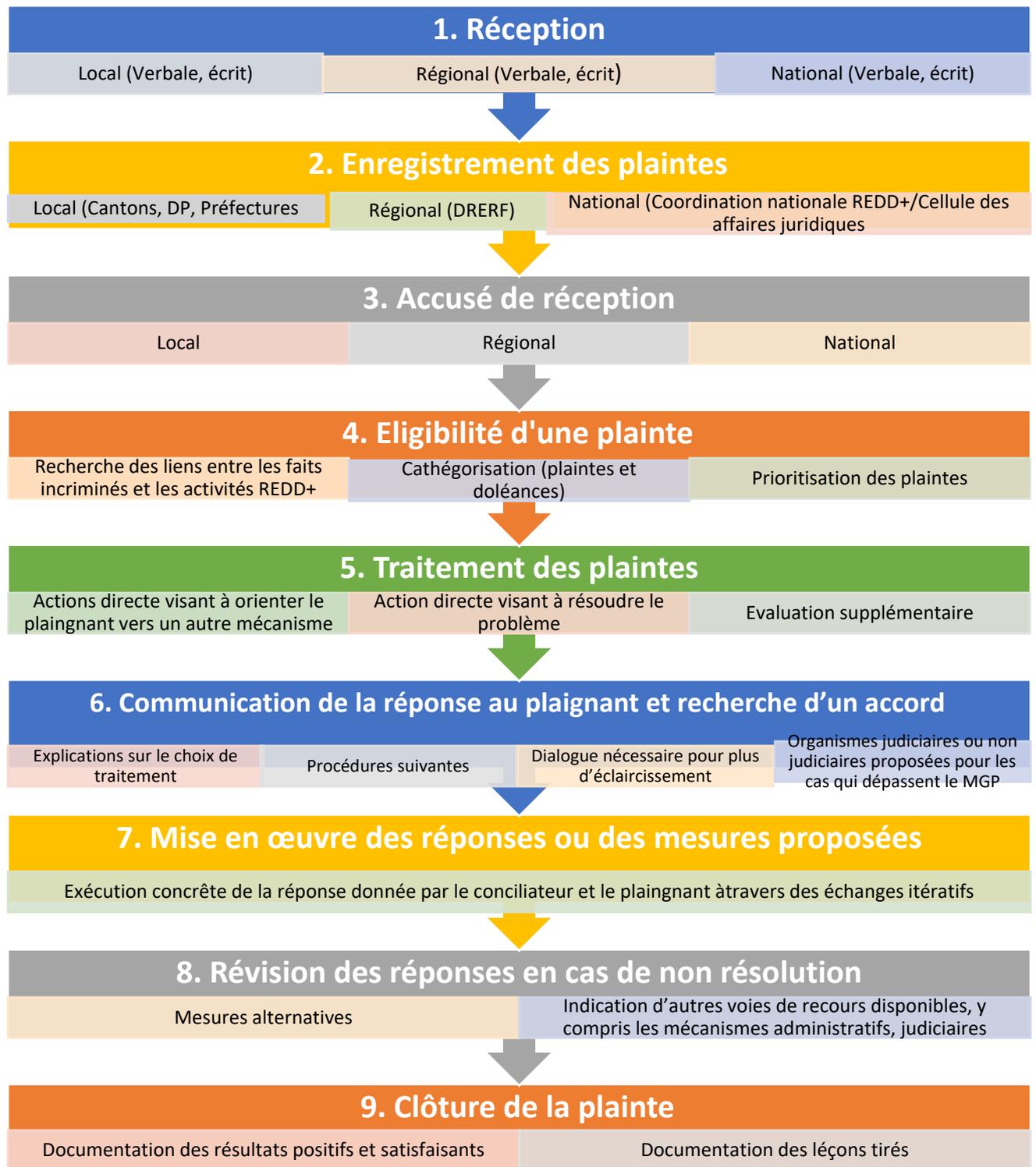
11. Estimation budgétaire

L'estimation du budget prend en compte le renforcement de capacités des acteurs impliqués, les enquêtes, la charge de travail (heures et personnel), la communication autour du MGP pour le faire connaître, la résolution des plaintes (satisfaction des plaintes), les coûts des mesures et solutions.

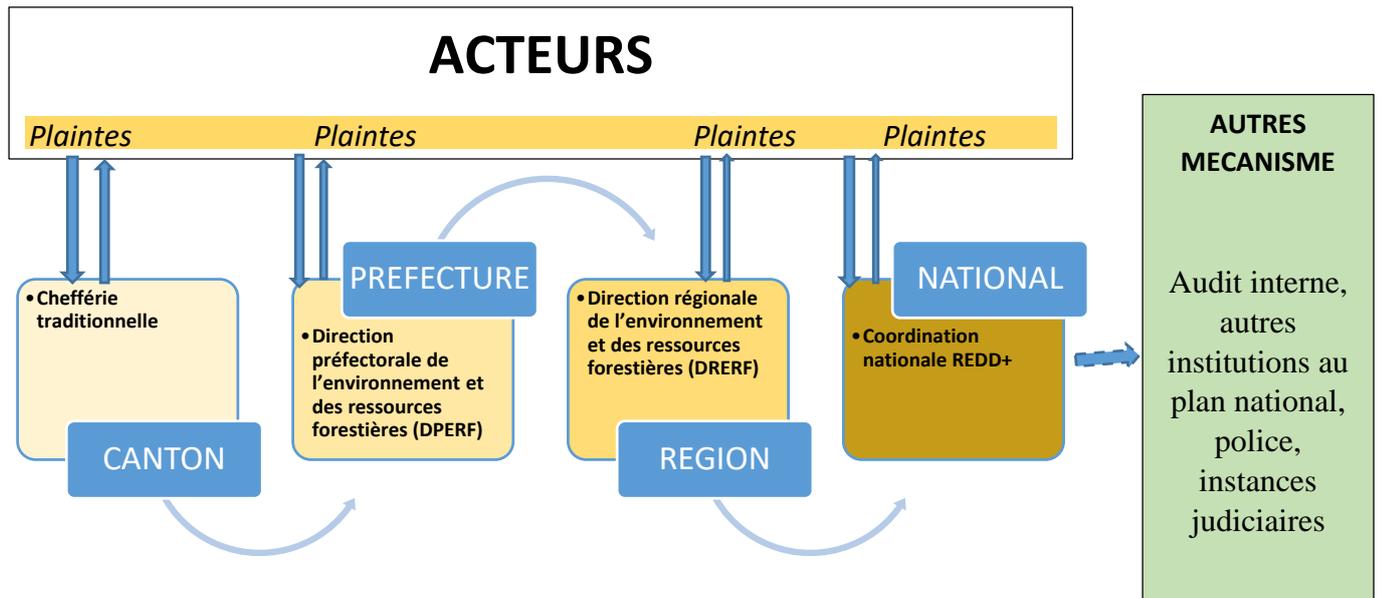
TABLEAU 1 : PROJET DE BUDGET INDICATIF POUR LA MISE EN ŒUVRE DU MGP SIMPLIFIE

N°	Désignation	unité	Quantité	P.U. FCFA	Total en FCFA
1.	Matériel pour la gestion des plaintes				
1.1	Registres				
1.1.1.	Registres pour les directeurs préfectoraux de l'environnement et des ressources forestières (DPERF)	u	39	4 000	156 000
1.1.2.	Registres pour les directeurs régionaux de l'environnement et des ressources forestières (DRERF)	u	5	4 000	20 000
1.1.3.	Registres pour la Coordination nationale REDD+	u	01	4 000	4 000
	<u>Sous total 1.1</u>				180 000
1.2	Classeurs				
1.2.1	Classeurs pour les DPERF	u	39	3 500	136 500
1.2.2	Classeurs DRERF	u	10	3 500	35 000
1.2.3	Classeurs Coordination nationale REDD+	u	3	3 500	10 500
	<u>Sous total 1,2</u>	-			181 500
	<u>sous-total 1</u>	-			361 500
2	<u>Gestion du courrier</u>				
2.1	Remontée d'information des DPERF (forfait de 15000F par trimestre)	Forfait	39	60 000	2 340 000
2.2	Remontée d'information des DRERF (4 missions de la cellule juridique pour la collecte annuelle des copies des dossiers)	Forfait	4	176 000	704 000
	<u>Sous-total 2</u>				3 044 000
3	<u>Renforcement des capacités</u>				
3.1	Diffusion par les radios locales (39 radios communautaires dans les préfectures et 2 relais la radio nationale : Lomé et Kara)	u	41	30 000	1 230 000
3.2	DPERF et DRERF et Préfets (2 séminaires suprarégionaux/83 personnes)	u	2	5 000 000	10 000 000
	<u>Sous-total 3</u>				11 230 000
	TOTAL GENERAL				14 635 500

SCHEMA 1 : ILLUSTRATION DU PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES (la médiation supplémentaire mentionnée ci-dessous n'est pas incorporée)



SCHEMA 2 : CIRCUIT DES DOSSIERS DE PLAINTES



ANNEXE 2 : Forma type de résolution des plaintes

Date :.....

Préfecture/Région :.....
.....

Village/canton/ville/ :.....
.....

Nom du plaignant :.....

Sexe du plaignant :

N° de téléphone :

Adresses du plaignant :

Numéro de la plainte ou doléance :

Mode de saisie :

Description de la plainte :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Solution proposée :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Commentaire :.....

.....

.....

.....

.....

Signature du plaignant **Signature du DP/DR/Coordonnateur
National REDD+ et contacts**

ANNEXE 4 : Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes

A. Renseignements sur la personne ou les organisations qui soumettent la plainte				
A.1 Nom et données concernant le plaignant(s)	A.1.1 Nom :	<input type="checkbox"/>	Homme	
		<input type="checkbox"/>	Femme	
	Nom :	<input type="checkbox"/>	Homme	
		<input type="checkbox"/>	Femme	
	A.1.2 Adresse Plaignant No. 1 Adresse Plaignant No. 2			
	A.1.3 Nom de l'organisation –le cas échéant			
	A.1.4 Numéro de téléphone et adresse e-mail appartenant au plaignant –si possible	Téléphone	Numéro	
			<input type="checkbox"/>	Mobile
		<input type="checkbox"/>	Fixe	
	E-mail			
A.1.5 La personne qui porte plainte, a-t-elle subi l'impact (réel ou potentiel) ou encouru un risque (réel ou potentiel) ?	<input type="checkbox"/>	Oui		
	<input type="checkbox"/>	Non		
A.1.6 La personne qui porte plainte indique représenter les parties prenantes affectées ou potentiellement affectées à la demande de ces dernières ?	<input type="checkbox"/>	Oui -passez aux questions suivantes		
	<input type="checkbox"/>	Non –passez à la Section B		
A.1.7 Si la personne présente la plainte au nom d'autres personnes ou organisations, indiquez quel est son rôle particulier dans la plainte (par exemple, la liaison avec les communautés, l'assistance technique, etc.).				
A.1.8 Veuillez préciser pourquoi les personnes directement affectées ou potentiellement affectées n'ont pas pu porter plainte elles-mêmes ou ont préféré de le faire par l'intermédiaire d'un représentant				
B. Saisine de la plainte				
B.1. Mode de saisine de la plainte	<input type="checkbox"/>	Courriel formel transmis à : Direction Générale de l'ODEF ; 20 Rue des Evalas BP 334 Lomé-Togo		
	<input type="checkbox"/>	Appel téléphonique à : tel 70 41 87 35		
	<input type="checkbox"/>	Envoi d'un SMS à : 70 41 87 35		
	<input type="checkbox"/>	Réseaux sociaux en ligne https://m.facebook.com/REDDTOGO et https://twitter.com/ReddUcn).		

	<input type="checkbox"/>	Courrier électronique transmis à : info@reddtogo.tg reddtogo@yahoo.fr
	<input type="checkbox"/>	Contact via le site Internet du Programme REDD+ : www.reddtogo.tg/ www.odef.tg/ , du MERF: www.environnement.gouv.tg
	<input type="checkbox"/>	Visites régulières des acteurs
C. Renseignements liés à la plainte –à remplir dans la mesure du possible		
C.1 Date de soumission	Click here to enter a date.	
C.2 Endroit visé par la plainte	<i>[Fournir des coordonnées cartographiques et / ou GPS, si possible]</i>	
C.3. Catégorie de projet / initiative ou projet REDD+ impliqué –plusieurs options sont possibles	<input type="checkbox"/>	L'exclusion des parties prenantes du processus de C&P
	<input type="checkbox"/>	Le non-respect du barème de per diem établi pour les déplacements des parties prenantes
	<input type="checkbox"/>	L'absence de mise en place de mesures appropriées pour faciliter la participation des groupes vulnérables et des représentants des communautés locales
	<input type="checkbox"/>	L'absence de justification de la non la prise en compte des avis/positions des parties prenantes
	<input type="checkbox"/>	Le manque ou l'insuffisance d'informations opportunes sur le processus
	<input type="checkbox"/>	Le choix des représentants des parties prenantes aux ateliers/rencontres organisés dans le cadre du processus quand ce choix dépend du gouvernement
	<input type="checkbox"/>	Le désaccord sur les types d'activités de consultation et participation à financer
	<input type="checkbox"/>	Le désaccord sur le choix des lieux de la tenue des rencontres/ mode d'accompagnement des parties prenantes
	<input type="checkbox"/>	Autre (veuillez préciser) :
C.4 Activité visée		
C.5 Les faits et les problèmes principaux	<i>[Fournir un résumé concis de la plainte]</i>	
C.6 Chronologie des événements à ce jour	<i>[Fournir un calendrier des événements qui ont mené à la plainte, en indiquant les dates, lieux et personnes présentes, le cas échéant]</i>	
C.7 Les violations présumées	<i>[Précisez si possible et préliminairement quels standards de la Banque mondiale, législation nationale, ou autres ont été violés]</i>	
C.8 D'autres sociétés, organisations ou individus impliqués en dehors de ceux énumérés ci-dessus	<i>[Énumérez les noms et indiquez quel rôle chacun a joué dans les enjeux et les événements à ce jour]</i>	

C.9 Documents de référence et preuves de violations présumées	<i>[Joindre des cartes, des photos, des vidéos, des enregistrements oraux spécifiant les dates et l'emplacement, des rapports de la société civile, des articles des journaux, etc.]</i>
C.10 Mesures prises pour régler la plainte à ce jour	<i>[Fournir un échéancier des mesures prises à ce jour, le cas échéant, en indiquant les dates, lieux et personnes présentes, les réponses reçues, etc.]</i>
C.11 Objectif ou résultat souhaité de la plainte	<i>[Précisez ce que le plaignant espère réaliser grâce à cette procédure de plainte]</i>
C.12 Toute autre information à prendre en considération lors du règlement de la plainte	<i>[Indiquer les autres informations fournies, le cas échéant]</i>
D. Signature	
D.1. Signature ou empreinte digitale	