



REPUBLIQUE TOGOLAISE

---

MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE LA  
PROTECTION DE LA NATURE

---



**MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) DE LA MISE  
EN ŒUVRE DU PROCESSUS REDD+**

*Octobre 2020*

# Table des matières

LISTE DES ANNEXES.....	3
INTRODUCTION.....	4
<b>1. RAPPEL DU PROCESSUS D'ELABORATION DU MGP.....</b>	<b>6</b>
1.1. Revue documentaire.....	6
1.2. Élaboration et validation du plan de consultation.....	6
1.3. Consultation des parties prenantes.....	6
1.4. Restitution et validation des rapports de consultation des acteurs.....	7
1.5. Élaboration et validation du MGP.....	7
<b>2. DEFINITION DE QUELQUES CONCEPTS CLES ET PRINCIPES DE BASE DU MGP.....</b>	<b>8</b>
2.1. Définitions de quelques concepts clés.....	8
2.2. Principes de base du MGP.....	9
<b>3. PRATIQUES EXISTANTES DE GESTION DES PLAINTES/CONFLITS.....</b>	<b>12</b>
3.1. Acteurs intervenant dans la gestion ou la résolution des plaintes/conflits.....	12
3.2. Pratiques/systèmes existants.....	12
3.2.1. Système coutumier.....	12
3.2.2. Système administratif local.....	12
3.2.3. Système judiciaire.....	13
3.2.4. Autres systèmes.....	14
3.3. Analyse des capacités des institutions intervenant dans la résolution des conflits.....	14
<b>4. PRESENTATION DU MGP REDD+ DU TOGO.....</b>	<b>16</b>
4.1. Finalité et objectifs du MGP REDD+ du Togo.....	16
4.1.1. Finalité du MGP REDD+ du Togo.....	16
4.1.2. Objectifs du MGP REDD+ Togo.....	16
4.3. Champ d'action du MGP.....	17
4.4. Validité d'une plainte.....	19
4.5. Parties prenantes concernées par le MGP.....	19
<b>5. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU MGP REDD+ /TOGO.....</b>	<b>20</b>
5.1. Niveaux et Organes de gestion des plaintes.....	20
5.3. Fonctionnement des organes de gestion des plaintes.....	24
5.3.1. Comité Préfectoral de gestion des plaintes (CPGP).....	24
5.3.2. Comité régional de gestion des plaintes (CRGP).....	24
5.3.3. Comité national de gestion des plaintes (CNGP).....	24
5.3.4. Critères de choix des membres de bureaux des organes de gestion des plaintes.....	24
5.4. 5.4. Modes de saisine.....	25

5.5	Différentes étapes de gestion des plaintes.....	25
5.5.1	Réception et enregistrement des plaintes.....	26
5.5.2	Accusé de réception.....	26
5.5.3	Analyse, classification et traitement.....	27
5.5.4	Proposition de réponse .....	27
5.5.5	Mise en œuvre de la réponse .....	27
5.5.6	Clôture de la plainte .....	28
6	SYSTEME DE SUIVI-EVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP .....	31
6.1	Suivi-évaluation du MGP .....	31
6.2	Rapportage et archivage.....	32
7	BESOINS EN RENFORCEMENT DES CAPACITES .....	32
7.1	Information et sensibilisation des parties prenantes sur le mécanisme de gestion des plaintes dans le cadre du processus REDD+ :.....	32
7.2	Formation des membres des comités de gestion des plaintes .....	33
7.3	Appui en matériel de travail.....	33
7.4	Plan d'action de mise en œuvre du MGP REDD+.....	34
	CONCLUSION .....	36
	ANNEXES .....	37

---

## LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : TABLEAU DES POTENTIELLES PLAINTES/CONFLITS PAR CATEGORIES.....	37
Annexe 2 : FICHE DE RECLAMATION .....	39
Annexe 3 : FICHE DE TRAITEMENT .....	42
Annexe 4 : FICHE DE SUIVI DES PLAINTES .....	44
Annexe 5 : SCHEMA RECAPITULATIF DU PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE DU MGP REDD+ .....	45

## INTRODUCTION

Le Togo a adhéré à l'Accord de Paris sur le climat qu'il a ratifié le 28 juin 2017. D'ores et déjà, le 30 septembre 2015, il a soumis sa Contribution Déterminée au niveau National (CDN), en prélude à la 21<sup>ème</sup> Conférence des Parties sur le climat (COP21) tenue à Paris du 30 novembre au 12 décembre 2015. Il s'y est engagé à réduire ses émissions de gaz à effet de serre de 11,14% jusqu'en 2030 afin de contribuer à la limitation de la hausse de la température en dessous de 2° Celsius.

Conscient de l'importance de la question de la réduction des émissions des gaz à effets de serre dues à la déforestation et à la dégradation des forêts (REDD+) dans les arrangements internationaux sur la forêt en lien avec les changements climatiques, le Togo a adhéré au mécanisme REDD+ notamment au fonds de partenariat pour le carbone forestier (FCPF) en 2013 ; ce qui témoigne donc de sa volonté et de son engagement à participer aux efforts mondiaux de lutte contre les changements climatiques.

Depuis 2015, le Togo met en œuvre son document de proposition de mesures pour l'état de préparation à la REDD+ (R-PP) avec l'appui de trois programmes internationaux, et de la contribution du gouvernement togolais : i) le projet de soutien à la préparation à la REDD+ financé par le fonds de partenariat pour le carbone forestier (FCPF) couvrant la période 2015-2020 ; ii) le programme d'appui au REDD+ Readiness et Réhabilitation des forêts au Togo (« ProREDD ») financé par le gouvernement allemand et mis en œuvre par la Coopération allemande qui a couvert la période 2014 – 2017; et iii) le projet de gestion intégrée des catastrophes et des terres (PGICT) financé par la Banque mondiale qui s'est achevé en 2017. Outre ces programmes, le Togo bénéficie de l'accompagnement du programme ONU-REDD en termes de renforcement des capacités nationales sur diverses thématiques de la REDD+.

Le processus REDD+ au Togo vise à infléchir la tendance à la dégradation des forêts et à la déforestation observée, en optant pour une gestion durable des forêts existantes et un accroissement du patrimoine forestier. Ce processus est conduit dans une approche participative multi-acteurs et inclusive. Il s'agit à travers ce processus d'assurer une coordination intersectorielle et une bonne gouvernance dans le secteur forestier.

Cette phase de préparation du Togo à la REDD+, qui couvre la période 2015 -2020, a pour objectif principal de doter le pays d'une stratégie nationale REDD+ solide sur le plan social et environnemental, consensuelle dans la mesure du possible, et dont la mise en œuvre permettra de réduire les émissions dues à la déforestation et à la dégradation des forêts. La stratégie nationale REDD+ est l'un des éléments structurants qui a été convenu à l'échelle internationale, comme prérequis pour mettre en œuvre la REDD+ et accéder à des paiements basés sur les résultats.

La participation et la transparence sont deux piliers clés du processus de la Réduction des Emissions, liées à la Déforestation et à la Dégradation forestière (REDD+) dans lequel le Togo s'est engagé. Différentes parties prenantes sont appelées 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 : i) la promotion d'une agriculture durable et à faible émission de GES ; ii) la maîtrise des énergies traditionnelles et la promotion des énergies renouvelables ; iii) la gestion durable et équitable des forêts, la valorisation des services environnementaux et le renforcement du stock du carbone forestier et iv) l'aménagement du territoire, la sécurisation foncière et le renforcement des capacités des acteurs.

Au regard de la multiplicité d'acteurs appelés à fournir conjointement leurs efforts pour parvenir aux résultats attendus dans le cadre de la REDD+, 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 bien gérer les conflits potentiels liés à la mise en œuvre de la stratégie nationale REDD+.

Le présent mécanisme de gestion des plaintes (MGP) tout comme le mécanisme de partage de bénéfices (MPB), le cadre de gestion environnementale et sociale (CGES), le Cadre Politique de Réinstallation (CPR), le Cadre Fonctionnel (CF), fait partie d'une série d'instruments de gestion de risques environnementaux et sociaux qui visent à prévenir, traiter et résoudre les tensions et conflits entre parties prenantes pour parvenir aux résultats escomptés. Il est structuré comme suit :

- Rappel du processus d'élaboration ;
- Définition des concepts de base ;
- Pratiques de gestion de plaintes et conflits existantes au Togo ;
- Présentation du MGP REDD+ 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**

Le développement du mécanisme de gestion de plaintes (MGP) dans le cadre de la REDD+ a été participatif, inclusif et interactif suivant les étapes ci-après : i) la revue documentaire, ii) l'élaboration et validation du plan de consultation, iii) consultation des parties prenantes, iv) élaboration et validation des rapports de consultation des acteurs ; v) élaboration et validation du MGP

### **1.1. Revue documentaire**

Elle a permis de mieux cerner les contours de gestion de plaintes et conflits, des principes fondateurs de MGP et de s'inspirer des expériences d'autres pays dans le cadre de MGP REDD+. Cette revue documentaire a porté essentiellement sur les documents en lien avec la foresterie, l'agriculture, l'énergie, l'aménagement du territoire, le foncier, les aspects sociaux, la et ceux élaborés dans le cadre du processus REDD+<sup>1</sup>.

### **1.2. Élaboration et validation du plan de consultation**

Pour la consultation des acteurs, un plan de consultation et des guides d'entretien ont été élaborés et validés au cours d'un atelier national qui a regroupé les représentants des acteurs clés notamment l'administration publique, les organisations de la société civile, de femmes, de jeunes, de personnes âgées, de personnes en situation d'handicap, de producteurs agricoles, de propriétaires des forêts privées et communautaires, d'exploitants et commerçants de bois et la chefferie traditionnelle. Ces 02 outils ont été finalisés avec l'appui de l'expertise de la Banque mondiale.

Le profil des acteurs à consulter et la liste des localités à visiter ont été établis par les différents acteurs au cours de cet atelier. Le choix des localités a tenu compte des réalités socioculturelles du Togo et de l'importance du patrimoine forestier (existence des aires protégées et/ou l'importance de la couverture forestière).

### **1.3. Consultation des parties prenantes**

Sur la base des différentes catégories d'acteurs consultés, des informations et avis relatifs aux différentes plaintes et conflits en matière de gestion des ressources naturelles ont été recueillies, analysées, catégorisées en se fondant sur l'objet de la plaintes/conflits et priorisées sur la base de leur occurrence auprès des instances de gestion. Les acteurs et les pratiques existantes de règlement des plaintes/conflits et les besoins en renforcement de capacités des parties prenantes ont été identifiés.

---

<sup>1</sup> La parité hommes-femmes n'a pas été analysé pour la préparation de ce rapport. Néanmoins, une analyse plus poussée sur l'accès des femmes aux mécanisme et leur participation dans ses instances s'impose avant sa mise en place.

L'élaboration du MGP dans le cadre du processus REDD+ est basée sur une démarche méthodologique comprend trois (03) grandes étapes à savoir :

- la consultation des parties prenantes dans les régions et préfectures suivie d'un atelier national de restitution ;
- la rédaction du document du MGP suivie d'un atelier national de partage et d'échanges avec les représentants des plateformes et organisations de la société civile, des acteurs du secteur privé, des organisations des propriétaires de forêts privées et communautaires et les organisations de producteurs ;
- la validation participative du document final qui se fera à travers les ateliers régionaux et national de validation.

#### **1.4. Restitution et validation des rapports de consultation des acteurs**

A l'issu des consultations des acteurs, cinq (05) rapports régionaux ont été élaborés. Ces rapports ont été validés en un atelier national qui a regroupé les OSC, les organisations des femmes, des chefs traditionnels, des producteurs agricoles, des propriétaires de forêts privées et communautaires, de jeunes, des personnes en situation d'handicap. Cet atelier a permis de restituer les résultats des consultations aux acteurs, recueillir leurs observations et amendements, d'améliorer les rapports régionaux et d'élaborer le rapport national de consultation des parties prenantes.

#### **1.5. Élaboration et validation du MGP**

Sur la base du rapport national de consultation des acteurs, un draft de MGP a été élaboré et validé au cours de deux (02) ateliers régionaux et un atelier national qui ont réuni les différentes parties prenantes.

Le processus d'élaboration du MGP a été conduit la commission des textes juridiques du ministère de l'environnement du développement durable et de la protection de la nature en collaboration avec les différents acteurs et partenaires.

## 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 de la REDD+. Les préoccupations s'entendent comme les soucis ou inquiétudes suscités par les activités de la REDD+ 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** : ce 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.
- **Plaintes** : On entend par plainte toute réclamation écrite ou verbale des personnes physiques et/ou morales, retenues dans un registre, sur les sites des projets ou dans le cadre de la conduite des activités. Elles constituent une expression d'insatisfaction qui découle de l'impact négatif avéré ou perçu des activités réalisées dans le cadre des activités REDD+. 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.
- **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 de gestion des relations pour les parties prenantes du Processus REDD+ et qui permet à la CN-REDD+ et à ses 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 la mise en place des interventions du projet. Ainsi, le MGP constitue un outil opérationnel essentiel pour la mise en œuvre du Processus REDD+ au Togo ayant 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.

- **Rétroaction** : c'est un commentaire ou une préoccupation pouvant être positive ou négative, mais qui ne nécessite pas une réponse officielle. Elle apporte des indications utiles sur la manière dont les activités des projets sont perçues ou sur la manière dont elles sont mises en œuvre

## 2.2. Principes de base du MGP

L'efficacité dans la gestion d'un MGP découle de certains principes directeurs conçus pour garantir une objectivité dans l'ensemble du processus. Un MGP efficace requiert pour son opérationnalisation les fondamentaux suivants <sup>2</sup>: Légitimité, accessibilité, prévisibilité, équité, transparence, compatibilité avec les droits, source d'apprentissage permanent et fondé sur la consultation et le dialogue.

Le présent MGP est conforme aux huit (8) principes fondamentaux d'efficacité de la Banque mondiale ci-dessus :

- **Légitimité** : établir la confiance avec les groupes de parties prenantes et donner la garantie de la conduite équitable du processus.
  - ✓ Le mécanisme considère le traitement d'une plainte comme une tâche administrative classique relevant de la compétence des comités de gestion des plaintes/conflits qui y veilleront à son exécution quotidienne afin de maintenir une confiance soutenue au niveau des populations concernées. Les plaintes seront évaluées objectivement selon les faits pour créer ce sentiment de confiance avec les parties prenantes pour des réponses proportionnelles aux plaintes.
  - ✓ Les résultats des actions liées au système de gestion des plaintes seront communiqués le plus largement possible afin d'améliorer la visibilité du mécanisme et renforcer la confiance des bénéficiaires.
- **Accessibilité** : prône la mise en place et le maintien des voies de communication ouvertes et une diversification des canaux de transmission et une proximité des lieux de dépôt des plaintes aux bénéficiaires afin de permettre un accès facile et rapide des personnes touchées au mécanisme. Dans le but de faciliter l'accès au mécanisme, celui-ci n'implique aucun coût pour les plaignants. Aussi, s'efforce-t-il de lever les barrières susceptibles d'entraver le déclenchement des processus pour permettre à toute personne de porter plainte sans crainte de représailles, d'intimidation ou de discrimination. 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.

---

<sup>2</sup> 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

- ✓ 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 du présent mécanisme permettent 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. Il contribue à garantir aux parties lésées et aux groupes vulnérables un accès raisonnable aux sources d'informations. Si le financement et les capacités techniques sont disponibles, les personnes impactées par les activités REDD+ auront accès aux conseils et aux compétences nécessaires pour s'engager dans une procédure de résolution de plaintes de façon équitable et respectueuse.
- **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 sont conformes aux droits humains reconnus à l'échelle 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.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie nationale REDD+, 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

Les différentes parties prenantes ont été consultées aux différentes phases d'élaboration du présent mécanisme avec des guides d'entretien spécifiques à chaque groupe afin de cerner globalement leurs besoins. Également, les dispositions du mécanisme prévoient une consultation régulière des parties prenantes lors du traitement des plaintes et des missions d'enquêtes avec un accent sur le dialogue pour parvenir à des propositions consensuelles dans le règlement des 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**

#### **3.1. Acteurs intervenant dans la gestion ou la résolution des plaintes/conflits**

Plusieurs structures interviennent dans la gestion des plaintes/conflits sur le territoire national. 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.

#### **3.2. Pratiques/systèmes existants**

##### **3.2.1. Système coutumier**

Le système coutumier est généralement 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 ou de propriété des terres se déroulent souvent à huit clos. Elles peuvent être organisées en présence des membres de la famille, des voisins, des protagonistes et toute personne en fonction des besoins.

L'autorité traditionnelle qui reçoit une plainte, la traite sans délais. Il 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 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.

##### **3.2.2. 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.

Toutefois, des plaintes qui ne concernent pas la REDD+ peuvent être transférées soit aux autorités traditionnelles ou aux services techniques déconcentrés pour résolution dans le cas où ces plaintes relèvent de leurs compétences.

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 ou du conseil de préfecture. 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, du maire ou de conseil de préfecture, il est réglé par voie judiciaire.

#### - **Services techniques déconcentrés**

Les plaintes liées à la gestion des ressources forestières (par exemple exploitation illicite des produits forestiers, incendie de plantation d'autrui) sont généralement traitées au niveau des sous-antennes de l'environnement et des ressources forestières, aux postes de contrôle forestier, à la direction préfectorale de l'environnement, du développement durable et de la protection de la nature puis à la direction régionale de l'environnement, du développement durable et de la protection de la nature par transaction. Ce règlement est toujours sanctionné par un procès-verbal. Si ces plaintes ne sont pas réglées à ce niveau, la poursuite judiciaire est engagée.

Les plaintes en lien avec la gestion des ressources forestières sont consignées dans l'annexe 1.

Par rapport aux ressources en eau, la prévention des plaintes/conflits est privilégiée par le développement de moyens appropriés comme l'intermédiation sociale.

### **3.2.3. 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 telles que l'abattage illicite d'animaux intégralement protégés, le trafic illicite d'espèces protégées, sont automatiquement envoyées devant les tribunaux.

### 3.2.4. 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 »*<sup>3</sup>

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 REDD+ 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.

### 3.3. Analyse des capacités des institutions intervenant dans la résolution des conflits

Institutions/acteurs	Difficultés/insuffisances
<b>Autorités administratives (Maires, préfets)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Insuffisance de la logistique (matériels informatiques, de bureau et roulant) ;</li><li>- Insuffisance des ressources humaines spécialisées en matière de gestion des ressources forestières ;</li><li>- Faible connaissance des textes régissant le domaine forestier ;</li><li>- Incapacité de régler dans certains cas les conflits entre les communautés.</li></ul>
<b>Services techniques déconcentrés</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Insuffisance de la logistique (matériels informatiques, de bureau et roulant, etc.) ;</li></ul>

<sup>3</sup> Pius AGBETOMEY, ministre de la justice du Togo

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faible connaissance des textes régissant le domaine forestier ;</li> <li>- Faible collaboration entre les différents services techniques déconcentrés ;</li> <li>- Éloignement géographique avec les populations à la base.</li> </ul>
<b>Gendarmerie /Police</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Insuffisance de la logistique (matériels informatiques, de bureau et roulant, etc.) ;</li> <li>- Faible connaissance des textes régissant le domaine forestier ;</li> <li>- Faible collaboration avec les services techniques déconcentrés et les populations ;</li> <li>- Éloignement géographique avec les populations à la base</li> </ul>
<b>Chefferie traditionnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Insuffisance de la logistique (matériels informatiques, de bureau et roulant) ;</li> <li>- Forte connaissance sur la résolution traditionnelle de conflits liée aux ressources forestières, mais nécessité de renforcer les connaissances en principes et procédures du MGP ;</li> <li>- Faible connaissance des textes régissant le domaine forestier ;</li> <li>- Remise en cause (souvent) de l'autorité des chefs et de leur légitimité par les populations entraînant le non-respect de leurs décisions</li> </ul>
<b>Organisation de la société civile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Insuffisance de la logistique (matériels informatiques, de bureau et roulant) ;</li> <li>- Faible connaissance sur la gestion des ressources forestières ;</li> <li>- Faible connaissance des textes régissant le domaine forestier ;</li> <li>- Faible connaissance des us et coutumes locaux.</li> </ul>

## 4. PRESENTATION DU MGP REDD+ DU TOGO

### 4.1. Finalité et objectifs du MGP REDD+ du Togo

#### 4.1.1. Finalité du MGP REDD+ du Togo

La **finalité du MGP** est de susciter l'adhésion et la participation des communautés et autres parties prenantes à l'atteinte des objectifs de développement durable et de la REDD+.

#### 4.1.2. Objectifs du MGP REDD+ Togo

L'objectif global du MGP est le traitement équitable, efficace et accessible des plaintes mais aussi des demandes comme le retour d'information ou la rétroaction pendant la phase de mise en place de la stratégie nationale REDD+ et d'établir et de maintenir la confiance des communautés et autres parties prenantes touchées directement ou indirectement lors de la mise en œuvre de la stratégie nationale REDD+.

Spécifiquement, le MGP vise 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 dégageant 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 ;
- éviter les procédures longues et onéreuses ;
- préserver la cohésion sociale.

### 4.2. Identification des activités de la stratégie nationale REDD+ sources de plaintes

Après analyse des options stratégiques REDD+ et sur la base des risques identifiés dans le cadre de l'évaluation environnementale et sociale stratégique (EESS), les actions ci-après peuvent principalement susciter des plaintes/conflits :

- les pratiques agroécologiques et agro-forestières
- la maîtrise partielle ou totale de l'eau,
- la mise en place des unités de transformation,
- la gestion de l'élevage et de la transhumance,
- le reboisement et la plantation,
- la réhabilitation des aires protégées,
- la restauration des paysages dégradés,
- la gestion des feux de végétation,

- l'aménagement du territoire,

L'analyse détaillée par axes et par options stratégiques est mise en annexe 4

### 4.3. Champ d'action du MGP

Ce mécanisme a pour champ d'action les questions, préoccupations, problèmes ou doléances (réels ou perçus) découlant des activités réalisées dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie nationale REDD+.

Ce MGP ne couvre pas les plaintes liées à la violence basée sur le genre. Néanmoins, en prenant en compte le Standard en matière de risques environnementaux et sociaux, de la Banque mondiale, l'évaluation du niveau de risque VBG du projet et l'exercice de cartographie des prestataires de services VBG au Togo et la procédure de référencement des survivants seront effectués par le gouvernement pendant la phase de mise en œuvre du projet et les mesures appropriées et proportionnées apportées pour la gestion des plaintes sensibles dont celles en lien avec le VBG/EAS-HS, même si le financement ne provient pas de la Banque mondiale.

Il y'aura une agence pour la mise en œuvre de la stratégie nationale REDD+. En effet, la conduite du processus REDD+ est faite par le Ministère de l'environnement, du développement durable et de la protection de la nature à travers la Coordination Nationale REDD+ pour la phase de préparation. Pour la phase de mise en œuvre, un cadre institutionnel de mise en œuvre a été prévu dans le document de stratégie nationale REDD+ qui est aussi une Coordination Nationale REDD+ placée sous la tutelle du ministère de l'environnement.

Sur la base des plaintes identifiées dans l'annexe 1 et des risques identifiés dans le cadre de l'évaluation environnementale et sociale stratégique (EESS), les types de plaintes pouvant être pris en compte par le présent mécanisme sont récapitulés dans le tableau ci-dessous : il s'agit des plaintes non sensibles qui proviennent de la mise en œuvre des activités REDD+ en occurrence les choix, les méthodes, les engagements, les résultats, etc.

Types de plaintes	Parties prenantes / protagonistes
<b>Plaintes liées à la destruction des arbres, des récoltes, des produits forestiers ou toutes autres ressources</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre agriculteurs et éleveurs</li> <li>- Entre exploitants et propriétaires de forêts</li> <li>- Entre les propriétaires terriens et les usufruitiers</li> <li>- Entre les propriétaires de forêts/plantations et les auteurs des dommages non criminels</li> </ul>
<b>Plaintes relatives à la restriction d'accès aux ressources, y compris ceux des aires protégées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre communautés et promoteurs<sup>4</sup>,</li> <li>- Entre administration et riverains</li> <li>- Entre propriétaires terriens et les promoteurs</li> </ul>

<sup>4</sup> Les promoteurs sont les porteurs de projets (qu'ils soient de l'administration publique, de la société civile ou du secteur privé) dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie nationale REDD+.

<b>Plainte liée à la non-implication d'une ou plusieurs parties prenantes/ choix des bénéficiaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre parties prenantes et les responsables des projets / coordination du projet</li> <li>- Entre les parties prenantes elles-mêmes</li> </ul>
<b>Plaintes liées au partage des bénéfices</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre les promoteurs et les bénéficiaires</li> <li>- Entre le gouvernement et les bénéficiaires</li> </ul>
<b>Plaintes liées à l'utilisation d'une ressource commune</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre les parties prenantes elles-mêmes</li> <li>- Entre les promoteurs et les acteurs</li> </ul>
<b>Plaintes liées aux abus dans l'application de la réglementation en matière de contrôle des ressources forestières</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre acteurs locaux et l'administration forestière</li> </ul>
<b>Plaintes liées au non-respect des couloirs de transhumance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre acteurs locaux</li> <li>- Entre agriculteurs/planteurs et transhumants</li> <li>- Entre les communautés et les autorités locales</li> </ul>
<b>Plaintes relatives aux dégâts causés par les troupeaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre agriculteurs/planteurs et éleveurs</li> </ul>
<b>Plaintes liées à la destruction des sites culturels ou à l'inobservation de certaines règles culturelles et culturelles.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre acteurs locaux et les promoteurs</li> <li>- Entre les communautés elles-mêmes</li> </ul>
<b>Désaccord sur l'interprétation des clauses contractuelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre acteurs locaux</li> <li>- Entre acteurs locaux et promoteurs</li> </ul>
<b>Plaintes liées au non-respect des engagements contractuels par les parties prenantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre acteurs locaux</li> <li>- Entre acteurs locaux et coordination du projet/État</li> </ul>
<b>Plaintes liées au déplacement physique ou économique des populations/ communautés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre acteurs locaux et promoteurs</li> <li>- Entre communautés et administration forestière</li> </ul>
<b>Plaintes liées à la non prise en compte des préoccupations des acteurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre acteurs locaux et promoteurs</li> <li>- Entre acteurs locaux et administration</li> </ul>
<b>Plaintes relatives à la réglementation de la chasse et de la pêche dans les aires protégées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre communautés et administration forestière</li> <li>- Entre chasseurs / pêcheurs et administration forestière ou communautés riveraines</li> </ul>

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 ne sont pas éligibles au présent mécanisme et seront traités selon des procédures adéquates qui respectent la confidentialité et les approches éthiques nécessaires dans ces cas.

Il en est de même des conflits entre la coordination nationale et son personnel d'une part et d'autre part la coordination 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.*

#### **4.4. 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 de la REDD+ et s'inscrivant dans le champ d'action défini
- est portée par une personne, collectivité ou communauté impactée par les activités REDD+ ;
- les questions soulevées sont éligibles au mécanisme.

#### **4.5. Parties prenantes concernées par le MGP**

Les parties prenantes au mécanisme sont des acteurs directement ou indirectement touchés par les activités dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie nationale REDD+ au Togo. Ces acteurs sont entre autres :

- ❖ les communautés locales (propriétaires fonciers et de forêts, la chefferie traditionnelle, les comités locaux de développement, les producteurs agricoles, les chasseurs, les éleveurs, les religieux, les carbonisateurs, les commerçants de bois, et les tradi-thérapeutes...)
- ❖ 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 entreprises (exploitants de bois, cabinets d'étude...)
- ❖ les projets et programmes de développement,
- ❖ les médias publics et privés (les radios, télévisions, presses)
- ❖ les services techniques déconcentrés (Environnement, CN-REDD+, agricultures, développement à la base, hydraulique, affaire sociale, mine...),
- ❖ les collectivités territoriales
- ❖ autres administrations (préfet, police, gendarmerie, justice...).

## 5. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU MGP REDD+ /TOGO

### 5.1. Niveaux et Organes de gestion des plaintes

Le dispositif de gestion des plaintes/conflits s'articule autour de trois (03) niveaux à savoir : le niveau préfectoral, régional et national.

#### Niveau Préfectoral<sup>5</sup>

La gestion des plaintes à ce niveau est assurée par un comité préfectoral de gestion des Plaintes (CPGP) composé de neuf (09) membres qui sont : le Secrétaire Général de la préfecture, le directeur préfectoral de l'environnement, le directeur préfectoral de l'action sociale, le directeur préfectoral de l'agriculture, le président du conseil préfectoral de la chefferie traditionnelle, le point focal préfectoral du consortium femmes REDD+ Togo, un représentant des secrétaires généraux des mairies de la préfecture, un représentant des organisations la société civile (ONG et associations), et un représentant des organisations des producteurs agricoles.

Les représentants des secrétaires généraux des mairies de la préfecture, des organisations de la société civile et des organisations des producteurs agricoles seront désignés par leurs pairs conformément aux critères et aux procédures propres à leurs structures. Les procès-verbaux de désignation seront transmis à la coordination nationale REDD+.

#### 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 neuf (09) membres qui sont : le Secrétaire Général de la préfecture du chef-lieu de la région ou son représentant, le directeur régional de l'environnement ou son représentant, le directeur régional de l'action sociale ou son

---

<sup>5</sup> A cet égard, il faut noter que dans la première version il était prévu quatre niveaux (communal, préfectoral, régional et national). Suite aux débats au cours de l'atelier national, il a été accordé qu'il devrait y avoir que trois niveaux. A ce propos, les avis étaient partagés : certains soutenaient que le niveau régional soit supprimé et d'autres le niveau communal. Il revenait ainsi à la Coordination Nationale REDD+ avec l'appui de la commission des textes du Ministère de l'environnement d'analyser et d'apprécier toutes les suggestions et orientations formulées par les participants (y compris la question relative au nombre de niveaux) en vue de proposer une version améliorée du MGP (draft 2). C'est ce travail qui a été fait au cours de la retraite.

Après analyses et échanges, la coordination et la commission des textes ont jugé plus opportun de supprimer le niveau communal pour des raisons suivantes :

- Au niveau local, le dispositif avait prévu deux niveaux (communal et préfectoral)
- Les communes viennent d'être mises en place et ne sont pas pour l'instant très opérationnelles (problèmes d'infrastructures, de locaux, de ressources humaines, de budget.)
- Notons que ce sont les maires, les chefs cantons et autres acteurs au niveau local (société civile, organisations de femmes, de jeunes et autres plateformes) qui sont membres de comité préfectoral de gestion de plaintes. Le dépôt de plaintes se fait aussi bien au niveau du comité préfectoral, de la mairie ou du chef canton dans le souci de rapprocher le niveau de saisine des plaignants (ceci a été effectivement décrit dans le dispositif).
- En outre, il existe 117 communes et la mise en place d'un dispositif de gestion par commune rendra le fonctionnement du mécanisme complexe, plus coûteux et le suivi et la coordination très difficile pour les directeurs préfectoraux du ministère de l'environnement.
- Au vu de ce qui précède, il a été retenu de commencer dans une approche itérative avec ces trois niveaux. Le dispositif reste dynamique ; après la mise en œuvre et l'évaluation, on pourra, au besoin le réviser et intégrer le niveau communal. Il convient de préciser que ce dispositif sera soumis aux parties prenantes pour avis au cours des ateliers de validation.

représentant, le directeur régional de l'agriculture ou son représentant, le président du conseil régional des chefs traditionnels, le point focal régional consortium femmes REDD+, le coordonnateur du réseau régional des ONG, un représentant de la Coordination Régionale des Organisations des Producteurs Agricoles (CROPA)<sup>6</sup>, le secrétaire général de la commune n°1 du chef-lieu de la région.

### **Niveau national**

Au niveau national, la gestion des plaintes est assurée par le comité national de gestion des plaintes (CNGP) composé de cinq (05) membres : le coordonnateur national REDD+, le responsable des affaires juridiques et des EESS REDD+, le spécialiste en développement sociale

REDD+, la présidente nationale du consortium femme REDD+, un représentant du conseil national des organisations de la société civile pour un développement durable (CNOOD)

### **La continuité comme condition nécessaire au bon fonctionnement du MGP**

Les autorités peuvent être représentées par un membre du bureau concerné, à condition qu'il y ait de la continuité et que la même personne qui bénéficierait des formations liées au MGP est celle qui participera dans le MGP. La même condition appliquera aux organisations de la société civile.

Cette condition est essentielle pour garantir un traitement de plaintes de qualité. Dans le cas contraire, la qualité du traitement de plaintes, qui requiert d'un degré de spécialisation dans la REDD+, ne pourra pas être assuré.

Si le/la représentant(e) concerné(e) ne peut pas assurer cette continuité, il/elle devra renoncer à son poste dans le comité respectif.

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

### **Le comité préfectoral est chargé de :**

- informer et sensibiliser les populations ;
- réceptionner et traiter les plaintes ;
- veiller à la mise en œuvre des résolutions ;
- renvoyer les cas non résolus au comité régional
- rédiger les rapports trimestriels et annuels ;

### **Le comité régional est chargé de :**

- réceptionner et traiter les plaintes au niveau régional et celles non résolues au niveau préfectoral ;
- veiller à la mise en œuvre des résolutions ;
- superviser la mise en œuvre du MGP dans la région ;
- renvoyer les cas non résolus au comité national ;
- rédiger les rapports trimestriels et annuels.

---

<sup>6</sup> Les agriculteurs ont été choisis sur d'autres parties prenantes comme le secteur forestier privé car ils ont plus d'action anthropique sur la déforestation. Par rapport à leurs activités, ils ont plus d'impact sur les forêts. Ils sont donc des acteurs potentiellement porteurs de plaintes. C'est pour cette raison qu'ils sont retenus. Néanmoins, leur présence dans les organes de gestion fera objet débats par les participants lors des ateliers.

**Le comité national est chargé de :**

- veiller au fonctionnement général du MGP et assurer le respect de son fonctionnement selon les procédures définies ;
- réceptionner et traiter les plaintes au niveau national et celles non résolues au niveau régional ;
- veiller à la mise en œuvre des résolutions ;
- faire la supervision du mécanisme au niveau national
- rédiger les rapports trimestriels et annuels ;
- capitaliser les leçons et les bonnes pratiques dans la gestion des plaintes à tous les niveaux

## Schéma du mécanisme de gestion de plaintes dans le cadre de la REDD+ au Togo

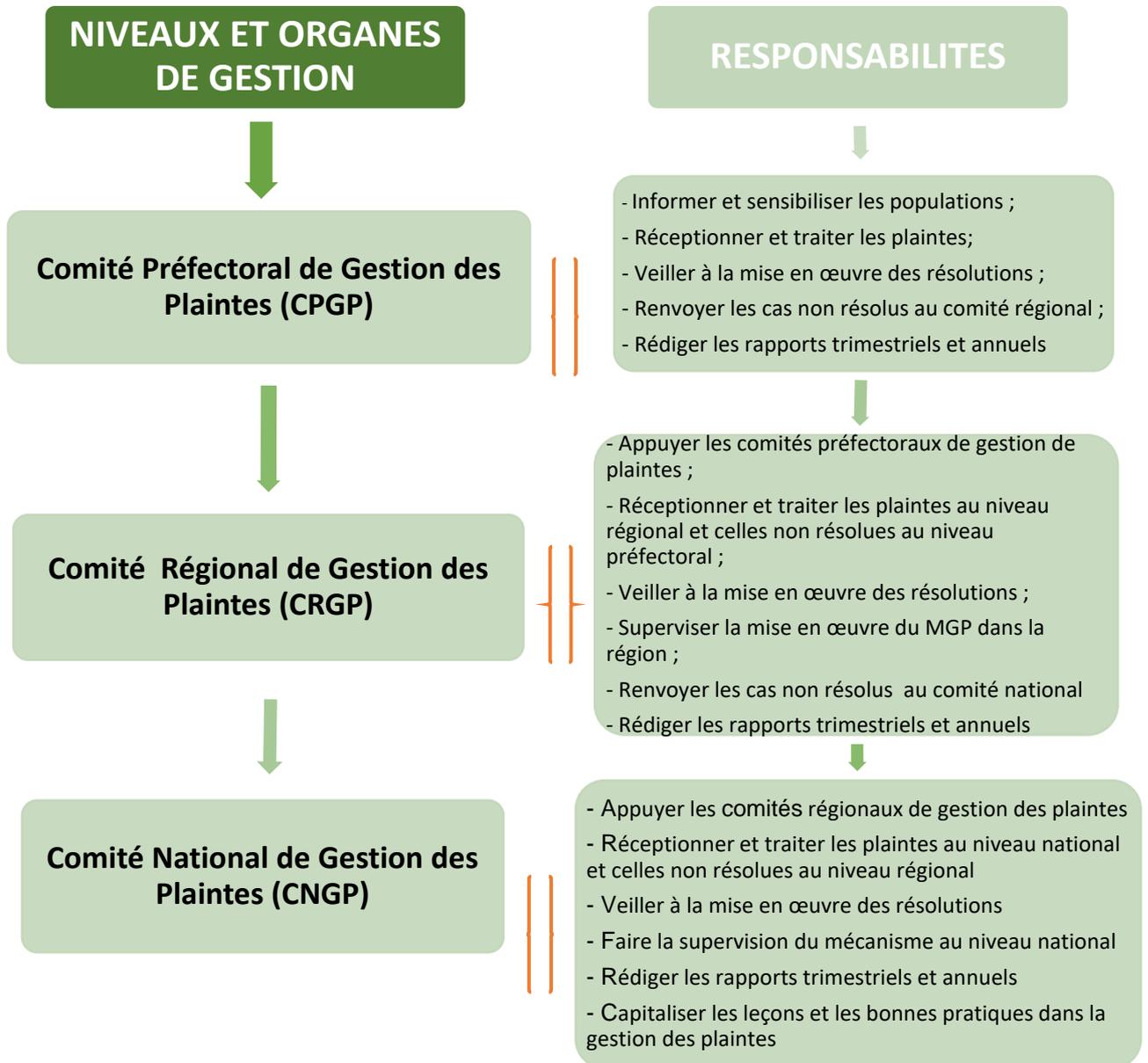


Figure 1 : Schéma du mécanisme de gestion de plaintes dans le cadre de la REDD+ au Togo

### **5.3. Fonctionnement des organes de gestion des plaintes**

#### **5.3.1. 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 secrétaire général de la préfecture, le poste de vice-président par un représentant de la société civile et le poste de secrétaire par le directeur préfectoral de l'environnement.

#### **5.3.2. 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 Secrétaire général de la préfecture du chef-lieu de la région, la vice-présidence par le représentant du réseau régional des ONG et le secrétariat par le directeur régional de l'environnement.

#### **5.3.3. Comité national de gestion des plaintes (CNGP)**

Les travaux du comité national sont dirigés par un bureau composé d'un président, d'un vice-président et d'un secrétaire. Le comité national se réunit en fonction des plaintes reçues et sur convocation du président dans le respect des délais de traitement de plaintes. Au sein de ce comité les résolutions sont proposées par consensus. La présidence est assurée par le coordonnateur, la vice-présidence par la présidente nationale du consortium Femmes-REDD+ et le secrétariat par le spécialiste en développement social.

#### **5.3.4. 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 domaines d'intervention de la REDD+ (agriculture, environnement, social, énergie, aménagement du territoire etc.) ;
- La diversité des parties prenantes au processus REDD+ (acteurs du secteur public, du secteur privé, groupes vulnérables, chefferie traditionnelle, organisations de la société civile) ;
- 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 (directeur préfectoral de l'environnement, directeur régional de l'environnement 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 gestion des ressources naturelles ;
- la compétence et l'expérience en matière de gestion des conflits liés à la gestion des ressources naturelles.

#### 5.4. 5.4. 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, d'articles de presse, 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 ; un numéro vert sera disponible dès que les moyens financiers le permettront ;
- **Fiche de réclamation** : des fiches imprimées et à remplir par les plaignants seront déposées au niveau des chefs cantons, des mairies, des préfetures, des directions régionale et préfectorales de l'environnement et autres services techniques ainsi qu'auprès de certaines associations ou ONG locales. 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.
- **Entretien/réunion** : à la suite des assemblées communautaires dont le comité MGP aura l'information à temps, des dispositions seront prises pour la participation du comité et une session en fin de séances sera consacrée à la réception des plaintes des communautés ;
- **Boîtes à plaintes** : elles seront disponibles dans les communautés pour permettre à toute personne de déposer une plainte écrite.
- **Autres** : Site Web, E-mail...

#### 5.5 Différentes étapes de gestion des plaintes

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
- Clôture de la plainte

### **5.5.1 Réception et enregistrement des plaintes**

Par l'intermédiaire des canaux mis en place (téléphone, courrier, fiche de réclamation, entretien etc.) et communiqués aux différentes parties prenantes, les plaintes/réclamations sont réceptionnées aux niveaux des secrétariats de la direction préfectorale de l'environnement, de la direction régionale de l'environnement et de la coordination nationale REDD+.

Pour faciliter la saisine, les acteurs peuvent également déposer leurs plaintes aux secrétariats des chefs de canton ou des mairies. Celles-ci sont acheminées au niveau du secrétariat de la direction préfectorale de l'environnement.

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 adressées 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

Il 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**

Un accusé de réception est envoyé au plaignant par le secrétaire du comité de gestion des plaintes lui indiquant la procédure proposée pour trouver une solution au problème soulevé de même que le délai possible requis pour y arriver. L'accusé de réception doit être envoyé au plaignant dans les cinq (5) jours ouvrés suivants la date de réception de la plainte. Des renseignements complémentaires peuvent être demandés au plaignant pour une meilleure compréhension du problème. L'accusé de réception sera enregistré et se fait par mail,

téléphone, messages, SMS et WhatsApp, écrit et doit être matérialisé dans le registre de réception des plaintes.

### **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.

Quand l'inéligibilité d'une plainte au MGP REDD+ est convenue 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.

Lorsque la plainte est jugée recevable, le comité entreprend la résolution du problème soulevé et propose la solution la plus équitable et conforme aux dispositions pertinentes.

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 préfectures ou plusieurs régions) mais éligible au mécanisme 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 Clôture 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 la Coordination nationale REDD+<sup>7</sup>.

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.*

---

<sup>7</sup> La budgétisation du MGP prendra en compte cette activité.

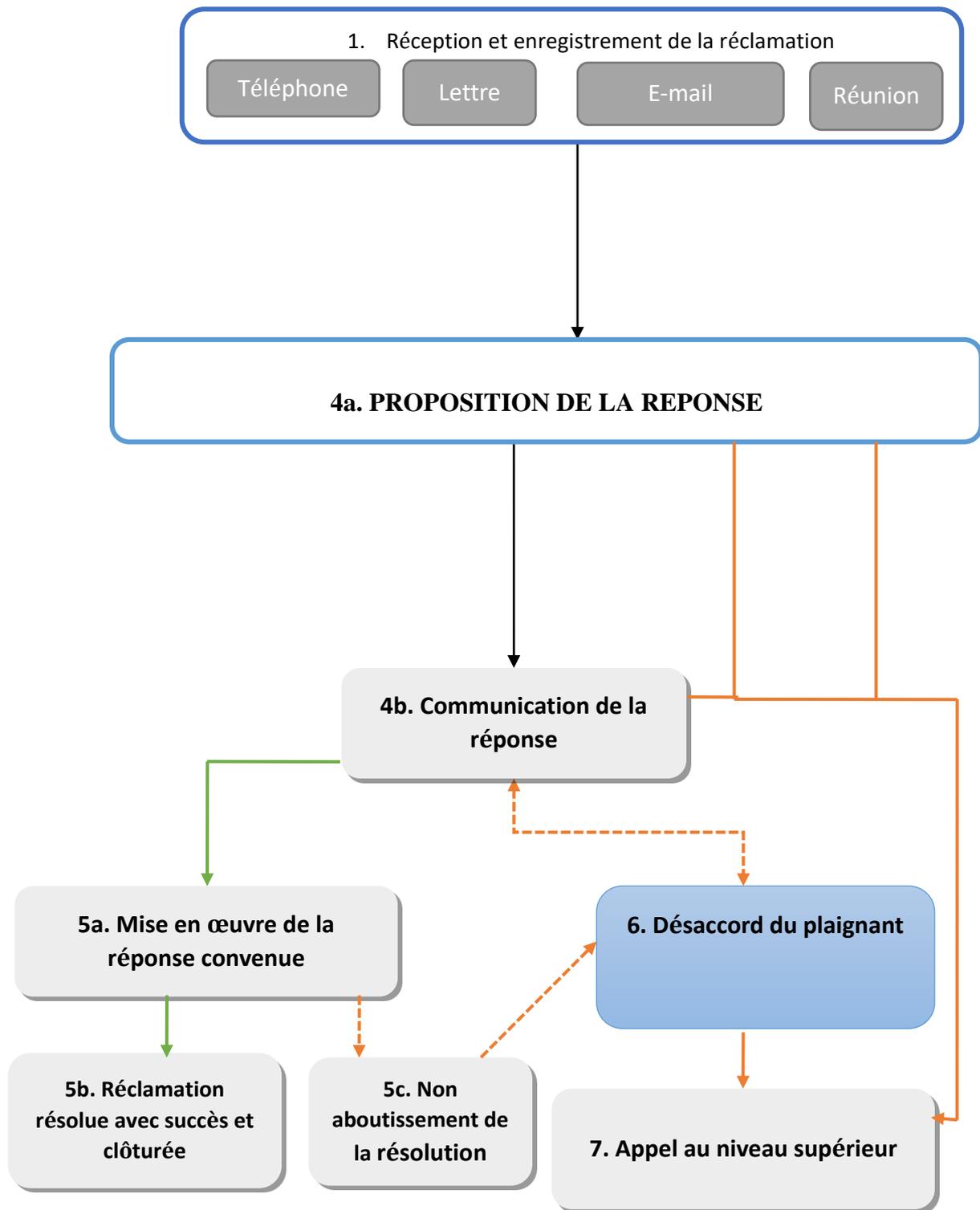


Schéma explicatif du circuit de gestion d'une plainte

**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
		Préfectoral	Régional	National	
1	Réception et des enregistrements des plaintes	Secrétaire de la direction préfectorale de l'environnement	Secrétaire de la direction régionale de l'environnement	Secrétaire de la coordination nationale REDD+	Immédiat
2	Accusé de réception	Secrétaire du CPGP	Secrétaire du CRGP	Secrétaire du CNGP	5 Jours ouvrés
3	Analyse/classification et traitement	CPGP	CRGP	CNGP	21 Jours calendaires
4	Réponse/Communication de la réponse	Secrétaire du CPGP	Secrétaire du CRGP	Secrétaire du CNGP	2 Jours calendaires qui suivent le traitement
5	Mise en œuvre de la réponse	CPGP et parties impliquées	CRGP et parties impliquées	CNGP 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	CPGP et parties impliquées	CRGP et parties impliquées	CNGP 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	CPGP et parties impliquées	CRGP et parties impliquées	CNGP et parties impliquées	-

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

### 6.1 Suivi-évaluation du MGP

Pour juger du 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.

Les indicateurs suivants seront renseignés et seront désagrégés par genre :

- Nombre de plaintes reçues
- Sources de plaintes et niveau de réception de la plainte (régional, national, etc.)
- Pourcentage des plaintes éligibles au mécanisme
- Pourcentage de plaintes inéligibles au mécanisme
- Pourcentage de plaignants ayant reçu les accusés de réception,
- Pourcentage des plaintes issues de l'auto-saisine<sup>8</sup>,
- Nombre total de plaignants
- Pourcentage de plaintes présentées par catégorie d'acteurs
- Pourcentage de plaintes présentées par les parties prenantes vulnérables, y compris les personnes sans éducation formelle
- Pourcentage de plaintes ayant abouti à une résolution satisfaisante
- Pourcentage de plaintes n'ayant pas abouti à une résolution satisfaisante
- Délai de traitement à chaque niveau et au total
- Plaintes considérées comme étant systémiques et relatives à la mise en œuvre des activités du projets
- Nombre de plaintes collectives
- Nombre de plaintes individuelles.

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 systémiques 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.

---

<sup>8</sup> Aux vues des rapports de supervision, d'articles de presse, des faits relevés au cours d'une réunion ou suite à une visite de terrain ou à des rumeurs persistantes, les membres du comité peuvent de leur initiative se saisir de l'affaire et procéder au traitement. Cet indicateur permet d'apprécier l'opérationnalité et la proactivité du comité.

## **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 la Coordination REDD+ pour 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.

Les comités préfectoraux, régionaux et national de gestion des plaintes produiront des rapports trimestriels et annuels. Ces rapports serviront à l'élaboration d'un rapport bilan annuel par le niveau 3 par la Coordination REDD+ qui sera partagé aux acteurs au cours d'un atelier national

---

## **7 BESOINS EN RENFORCEMENT DES CAPACITES**

La mise en œuvre du MGP dans le cadre des activités REDD+ au Togo nécessite des renforcements de capacités à l'endroit des différents acteurs intervenant dans la mise en place du MGP. La mise en place du renforcement de capacités sera effectuée sans tarder compte tenu la multiplicité d'acteurs et de niveaux.

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 mécanisme de gestion des plaintes dans le cadre du processus REDD+ :**

- Informations générales sur le MGP (objectifs et principes directeurs)
- Les conditions de recevabilité d'une plainte dans le cadre de REDD+
- Comment porter plainte et les étapes de traitement d'une plainte
- Cycle de vie des projets de développement (notamment REDD+).

Les ateliers participatifs pourront servir pour informer et sensibiliser les différentes parties prenantes des activités du REDD+. Un guide, qui sera adapté aux cibles, sera élaboré et mis à disposition des acteurs pour faciliter les séances de formation et sensibilisation.

Les sensibilisations se feront à travers des canaux appropriés notamment des émissions sur des radios communautaires, les émissions télévisées, les annonces dans les presses, les dépliants, les panneaux publicitaires.

## **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 :

- REDD+ et en général les mesures pour atténuer le changement climatique ;
- Les options stratégiques de la stratégie nationale REDD+ ;
- Enregistrement des plaintes,
- Traitement d'une plainte,
- Techniques d'investigation,
- Les techniques de médiation, négociation,
- 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**

- Matériels informatiques ;
- 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 REDD+

Tableau 3 : Plan d'action de mise en œuvre du MGP REDD+

### Plan d'action de mise en œuvre du MGP REDD+

PLAN D'ACTION TRIENNAL DE MISE EN ŒUVRE DU MGP REDD+															
Domaine	Objectifs	Activités	Cibles	Responsable	Unité	Coût unitaire	Qté	Montant total en FCFA	Montant total en US\$	Budget par année					
										ANNEE 1		ANNEE 2		ANNEE 3	
										En FCFA	EN US\$	En FCFA	EN US\$	En FCFA	EN US\$
1. Renforcement de capacités des parties prenantes	S'assurer que les parties prenantes connaissent les procédures relatives à la plainte	Organisation de réunions communautaires	A l'endroit des différents acteurs impliqués dans les activités REDD+	Coordination nationale REDD+ (Spécialiste en sauvegarde social et autres membres de la coordination nationale REDD+)	Séance	500000	511	255500000	511000	255500000	511000	0	0		0
		Émissions radios suivies de débat		Coordination nationale REDD+	Emission	150000	351	52650000	105300	17550000	35100	17550000	35100	17550000	35100
	Se familiariser aux procédures de résolution des plaintes	Ateliers de formations	Acteurs impliqués dans les activités REDD+	Coordination nationale REDD+	Session	6000000	21	126000000	252000	42000000	84000	42000000	84000	42000000	84000

2. Acquisition de matériels	Acquérir les outils (matériels) nécessaires au MGP	Impression des fiches de réclamation		Coordination nationale REDD+	organe	100000	45	4500000	9000	1500000	3000	1500000	3000	1500000	3000
		Matériel informatique		Coordination nationale REDD+	organe	700000	45	31500000	63000	31500000	63000		0		0
		Matériels bureautiques		Coordination nationale REDD+	organe	900000	45	40500000	81000	13500000	27000	13500000	27000	13500000	27000
3. Traitement des plaintes	Acheminer les plaintes et les traiter	Collecte des fiches de réclamation dans les localités		DP/DR/MEDDPN	organe	750000	45	33750000	67500	11250000	22500	11250000	22500	11250000	22500
		Réunions des organes de gestion des plaintes à tous les niveaux		DP, DR/MEDDPN et Coordination nationale REDD+ REDD+	réunion	100000	540	54000000	108000	18000000	36000	18000000	36000	18000000	36000
4. Frais liés à la mise en place d'enquêtes nécessaires pour la résolution de plaintes	Mener les enquêtes	Organisation des missions d'enquête		DP, DR et CN-REDD+	mission	1000000	72	72000000	144000	24000000	48000	24000000	48000	24000000	48000
<b>TOTAL</b>								<b>670400000</b>	<b>1340800</b>	<b>414800000</b>	<b>829600</b>	<b>127800000</b>	<b>255600</b>	<b>127800000</b>	<b>255600</b>

## CONCLUSION

La diversité des acteurs qui sont impliqués dans la mise en œuvre des activités de REDD+ entraînera inévitablement des plaintes. Ces dernières pourront provenir des bénéficiaires directs des projets mais également des communautés ou toute autre personne ou structure touchée indirectement par les projets. Ainsi, un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) a été développé en vue de prévenir, neutraliser et résoudre les tensions et conflits entre parties prenantes. Son élaboration a été participative et inclusive et s'est reposée 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 établi sur trois (03) niveaux de résolution 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.

Au regard des principes fondateurs du mécanisme de gestion des plaintes de la Banque mondiale dont il est en adéquation, le présent MGP clarifie la procédure à suivre pour la gestion des plaintes inhérentes à la mise en œuvre des projets REDD+ en détaillant son fonctionnement et l'ensemble des mesures qui seront mises en œuvre pour faciliter aux potentiels plaignants dans leurs démarches.

Sa capacité à répondre aux attentes des citoyens et de rectifier au besoin, les activités ayant un impact négatif sur l'environnement ou les communautés devrait le conférer une efficacité dans l'acceptation sociale des projets pour une durabilité de réalisation des actions préconisées visant l'atteinte des objectifs de la stratégie nationale REDD+ au Togo.

Au-delà du traitement des plaintes, le MGP doit être surtout perçu et utilisé comme un outil de bonne gouvernance capable de mobiliser les parties prenantes pour la réussite des projets REDD+ et l'adhésion à la REDD+. Leur implication est le fondement même du règlement des plaintes. Les trois (03) 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 3 (coordination nationale REDD+) qui coordonne le MGP, capitalisera les bonnes pratiques afin de formuler des solutions appropriées, puis également réorienter, au besoin le MGP.

## ANNEXES

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

Causes des conflits	Manifestations/formes
<b>Les plaintes/conflits liés au foncier</b>	
Contestation des aires protégées	Contestation des limites des aires protégées par les communautés riveraines Vente de parcelles dans les aires protégées Installation des populations dans les aires protégées Pâturage dans les aires protégées Réclamation de terres agricoles Restriction de l'accès aux produits forestiers des aires protégées Exploitation frauduleuse des ressources des aires protégées Revendication du dédommagement des ex propriétaires/exploitants fonciers Opposition à la matérialisation des limites des aires Expulsion des communautés sans mesure d'accompagnement Destruction des cultures/plantations par les animaux sauvages (hommes/animaux) Exploitation des ressources des aires protégées au détriment des riverains
Restriction du droit d'accès et d'utilisation à la terre	Empiètement sur les parcelles coutumières voisines ou revendication des parcelles voisines suite à la disparition des points de repère Accaparement de la parcelle par les descendants des exploitants Exclusion des femmes et des personnes en situation de handicap de la jouissance à la terre Accaparement des terres par des personnes nanties et déguerpissement des petits exploitants qui s'y trouvaient initialement
Contestation des réserves administratives	Occupation illicite des réserves administratives Vente illicite des réserves administratives Déguerpissement des occupants des réserves administratives Revendication du dédommagement Lotissement clandestin Expropriation sans indemnisation des personnes affectées
<b>Les plaintes/conflits d'utilisation des ressources forestières</b>	
Remise en cause des contrats d'exploitation des ressources forestières	Remise en cause des règles de partage des produits issus de l'exploitation des pieds d'arbres Remise en cause des clauses du système Taungya dans les plantations de l'ODEF
Les pratiques d'exploitation non durable des ressources naturelles	Vol du bois dans les champs d'autrui (carbonisation, exploitation du bois d'œuvre) Pratique de feu de brousse pour la chasse ou le défrichage des parcelles qui crée l'incendie des plantations ou biens d'autrui Coupe frauduleuse du bois Exploitation d'espèces protégées

	<p>Commerce illicite d'espèces ou de trophées d'animaux protégés</p> <p>Reboisement sur terrain d'autrui</p>
Le monopole de la gestion des sites touristiques	<p>Revendication du partage équitable des retombées de l'exploitation des sites touristiques</p> <p>Détournement des recettes touristiques par les gestionnaires des sites</p>
<b>Les plaintes/conflits liés à la gouvernance des ressources naturelles</b>	
Non-respect des textes et des domaines publics	<p>Occupation des aires protégées et réserves administratives</p> <p>Exploitation illicite des ressources naturelles</p> <p>Non-respect des engagements</p>
La lourdeur administrative	<p>Retard dans la délivrance des documents administratifs</p> <p>Dysfonctionnement de l'Etat dans la gestion des plaintes</p>
L'iniquité dans l'application de la loi	<p>Corruption</p> <p>Trafic d'influence</p> <p>Abus d'autorité</p> <p>Partialité dans le règlement des plaintes/conflits</p> <p>Accès difficile à la justice aux personnes aux ressources financières très limitées</p> <p>Perte de confiance aux autorités chargées du règlement des conflits</p> <p>Impunité sur les délits forestiers</p>
Absence de redevabilité	<p>Absence de restitution à la base</p> <p>Non reddition des comptes</p>
Mauvaise gouvernance des projets	<p>Exclusion de certaines couches sociales dans les organisations locales</p> <p>Faible prise en compte des personnes vulnérables dans les projets</p> <p>Non responsabilisation de la communauté dans la mise en œuvre des projets</p> <p>Implication insuffisante des populations locales dans l'exécution des projets/programmes</p> <p>Détournement des biens et objectifs des projets</p> <p>Mauvaise gestion des crises inhérentes aux projets</p> <p>Non-respect des clauses des conventions</p> <p>Accompagnement insuffisant des projets/programmes d'activités communautaires</p> <p>Conflit de compétences</p> <p>Non-respect des engagements</p> <p>Absence d'adhésion de la population locale aux projets/programmes</p> <p>Manque de synergie entre les différents services</p> <p>Influence négative des hommes politiques sur des projets / programmes</p> <p>Insuffisance de communication entre les promoteurs du projet et les communautés</p> <p>Insuffisance de clarification des responsabilités institutionnelles au niveau local</p> <p>Insuffisance d'information sur les textes juridiques forestiers et environnementaux</p>
Absence de partage de bénéfices	<p>Revendication du partage équitable des bénéfices liés aux activités touristiques.</p> <p>Gestion peu transparente des ristournes de l'exploitation des ressources naturelles</p> <p>Détournement des recettes touristiques par les gestionnaires des sites</p>

<b>Les plaintes/conflits liés à la transhumance</b>	
Non-respect des directives liées à la transhumance / Absence de pâturages pour les animaux	Pâturages clandestins Non-respect des périodes de transhumance Dévastation des cultures, récoltes, plantations Absence de matérialisation des couloirs de transhumance Occupation des couloirs de transhumance pour les cultures Mutilations essences forestières protégées pour le fourrage Installation des troupeaux dans les aires protégées
Mauvaise utilisation des rivières et points d'eau	
<b>Les plaintes/conflits sociaux et culturels</b>	
Pesanteurs socio-culturelles	Exclusion des femmes aux instances de décision Déplacement de fétiche pour cause d'activités forestières Restriction du droit des femmes à l'accès et à l'utilisation de la terre Déni du rôle spirituel des arbres ou forêts sacrées Mauvaise compréhension des religions importées
Non-respect des règles coutumières dans la désignation des chefs traditionnels	Perte de l'autorité du chef dans le règlement coutumier des plaintes Contestation du règlement coutumier des plaintes/ conflits
Remise en cause des pratiques traditionnelles de gestion des ressources forestières	Intrusion et destruction des forêts sacrées et communautaires Coupe et exploitation des essences fétiches ou sacrées
<b>Les plaintes/conflits liés à la gestion des ressources minières et en eau</b>	
Accès inéquitable à l'eau	Mésentente sur le choix des sites d'installation des points d'eau (forages, barrages, retenues d'eau, puits) Partage inéquitable de l'eau Limitation d'accès aux rivières et aux points d'eau Dégradation des points d'eau Contamination des points d'eaux par les eaux usées déversées par les usines
Dégâts causés par les activités minières	Excavation du sol due à l'exploitation des ressources minières (clinker) créant des étangs artificiels source de dangers Emission de poussière due à l'extraction et à la transformation du clinker entraînant la pollution Plaintes liées au prix dérisoire des parcelles à exploiter Extraction frauduleuse du sable, gravier et prolifération des carrières sauvages Indemnisation insuffisante des terres expropriées pour exploitation minière

**Source : Rapports régionaux et national de consultations des parties prenantes à la REDD+, novembre 2018**

## Annexe 2 : FICHE DE RECLAMATION



<b>FORMULAIRE DE PLAINTE/RECLAMATION</b>
------------------------------------------

NUMERO D'ENREGISTREMENT

N° .....
----------

<b>1) IDENTIFICATION DU PLAIGNANT</b>	
<b>Nom et prénoms</b>	
<b>Profession</b>	
<b>Adresse</b>	
<b>Téléphone</b>	
<b>2) INFORMATIONS SUR LA PLAINTE</b>	
<b>Objet de la plainte :</b>	
<b>Localisation de la plainte</b>	
<b>Date de la plainte</b>	
<b>Heure</b>	
VEUILLEZ DECRIRE EN DETAILS LA PLAINTE (mettre en annexe tout document y relatif)	

<b>3) ATTENTES</b>
VEUILLEZ EXPLIQUER VOS ATTENTES DANS LE TRAITEMENT DE VOTRE PLAINTE

Fait à ..... Le ..... /...../ 20.....

**SIGNATURE :**

## Annexe 3 : FICHE DE TRAITEMENT



## ACCUSÉ DE RÉCEPTION

REFERENCE DE LA PLAINTE

N° .....

IDENTITE DU PLAIGNANT	
Objet de la plainte	
Recevabilité de la plainte	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
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 4 : FICHE DE SUIVI DES PLAINTES

N° de plainte	Niveau du MGP et nom/locatio n du Comité	Nom, contact et adresse du réclamant	Date de dépôt de la plainte	Canal utilisé (téléphone, courrier, etc.)	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 : SCHEMA LINEAIRE RECAPITULATIF DU PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE DU MGP REDD+**



