



République Togolaise



GROUPE DE LA BANQUE MONDIALE

**MINISTRE DE L'URBANISME, DE L'HABITAT
ET DE LA REFORME FONCIERE**

**DIRECTION GENERALE DES INFRASTRUCTURES ET DES
EQUIPEMENTS URBAINS**

**PROJET D'INFRASTRUCTURES ET DE DEVELOPPEMENT URBAIN
(PIDU)**



Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

Octobre 2020

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	3
Avant-propos.....	5
I. DEFINITION DES CONCEPTS	6
II. RESUME EXECUTIF	9
III. INTRODUCTION	10
CHAPITRE 1 : CONTEXTE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	12
1. PRESENTATION DU PROJET D'INFRASTRUCTURES ET DE DEVELOPPEMENT URBAIN (PIDU)	13
1.1. CONTEXTE DU PIDU	13
1.2. OBJECTIFS ET COMPOSANTES DU PIDU	15
1.3. BENEFICIAIRES DU PROJET	18
CHAPITRE 2 : APPROCHES METHODOLOGIQUES	19
2. METHODOLOGIE D'ELABORATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES.....	20
2.1. Recherche documentaire.....	20
2.1.1. Identification des parties prenantes du projet	20
2.1.2. Consultation des différentes parties prenantes	20
2.1.3. Analyse et traitement des données collectées sur le terrain.....	21
2.1.4. Rédaction du draft du document de mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du PIDU	21
CHAPITRE 3 : MECANISMES DE GESTION DE PLAINTES (MGP) DU PIDU	22
3. Qu'est-ce qu'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) ?	23
3.1. Pourquoi mettre en place un mécanisme de gestions des plaintes	23
3.2. Avantages d'un mécanisme de gestions des plaintes (MGP)	23
3.3. Finalité, objectifs du mécanisme de gestion de plaintes (MGP).....	24
3.4. Cadre organisationnel du MGP	24
3.5. Catégorisation et description des plaintes.....	29
CHAPITRE 4 : MISE EN ŒUVRE DU MGP ET SUIVI-EVALUATION	40
4.5. CONCLUSION	44
ANNEXES	45
ANNEXE 1 : PLAN D'ACTION	46
ANNEXE 2 : LIEU DE DEPOT DES PLAINTES	54
ANNEXE 3A : FICHE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES	54
ANNEXE 3B : FICHE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES VERBALES	57
ANNEXE 3C : FICHE DU PROCES-VERBAL PV DES GESTIONS DES PLAINTES AU NIVEAU LOCAL	59
ANNEXE 4 : FICHE DE SUIVI DES PLAINTES.....	60
ANNEXE 5 : FICHE DE REPONSE A LA PLAINTÉ.....	61
ANNEXE 6 : FICHE D'ENQUETE DES CONSULTATIONS.....	62
ANNEXE 7 : QUELQUES PHOTOS DES CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES	64
ANNEXE 8 :	67
LISTE DES PERSONNES RENCONTREES	67

SIGLES ET ABREVIATIONS

AGR : Activité Génératrices de Revenus

ANGE : Agence Nationale de Gestion de l'Environnement

BdC : Bureau du Citoyen

CCGP : Comité Communale de Gestions des Plaintes

CDD : Comité de Développement

CDQ : Comité de Développement du Quartier

CERC : Composante d'intervention d'urgence éventuelle

CGES : Cadre de Gestion Environnementale et Sociale

CGP : Comité de Gestions des Plaintes

CLGP : Comité Local de Gestions des Plaintes

CCGP : Comité Communal de Gestion des Plaintes

CNGP : Comité National de Gestions des Plaintes

COMEX : Commission d'Expropriation (ex **CII**)

CII : Comité Inter Ministériel d'Indemnisation

CPR : Cadre de Politique de Réinstallation

EIES : Etudes d'Impact Environnementale et Sociale

GF : Gestion Financière

IDA : Association Internationale de Développement

MDC : Les Missions De Contrôle

MGP : Mécanismes de Gestions des Plaintes

MVUHSP : Ministère de la Ville, de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Salubrité

ODD : Objectif de Développement Durable

ODP : Objectif de développement du projet

ONG : Organisation Non Gouvernementale

OSC : Organisation de la Société Civile

PAD : Plan d'Action de Développement

PAP : Personnes Affectées par le Projet

PAR : Plan d'Action de Réinstallation

PCN-MGP : Point central National du Mécanisme de Gestions des Plaintes

PDL : Plan de Développement Local

PFC : Point Focal Central

PIDU : Projet d'Infrastructures et de Développement Urbain

PND : plan national de développement

PTBA : Plan de Travail et Budget Annuel

PO : Politique Opérationnelle

PURISE : Projet d'Urgence de Réhabilitation des Infrastructures et des Services Electriques

RAF : Responsable Administrative et Financière

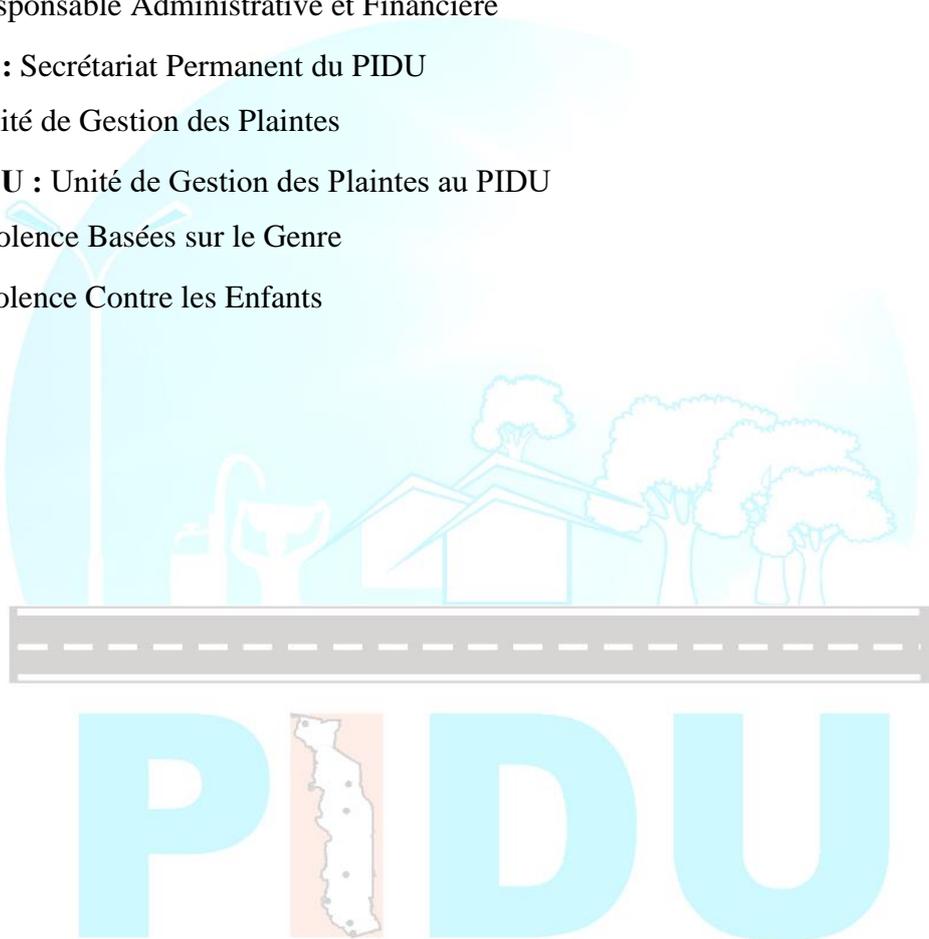
SP-PIDU : Secrétariat Permanent du PIDU

UGP : Unité de Gestion des Plaintes

UGP-PIDU : Unité de Gestion des Plaintes au PIDU

VBG : Violence Basées sur le Genre

VCE : Violence Contre les Enfants



Avant-propos

C'est un réel plaisir pour le gouvernement d'élaborer ce document intitulé le Mécanisme de Gestion des Plaintes du Projet d'infrastructures et de développement urbain (PIDU). Le PIDU dans sa mise en œuvre veut apporter un nouveau paradigme dans la gestion des affaires municipales au bénéfice des populations, participant ainsi à véhiculer les bonnes pratiques toujours prônées par le gouvernement à savoir la transparence et l'équité dont il attache une très grande importance dans toutes ses décisions, actions et opérations.

La réception et la résolution des plaintes qui sont mises en exergue dans ce document sont des éléments indispensables du dispositif de transparence et de gestions participative et inclusive des projets de développement dans les pays. Ce dispositif permet de définir les modalités d'accès des parties prenantes aux informations et caractérise l'approche du PIDU en matière d'implication de l'ensemble des parties prenantes du projet. Le mécanisme de gestions, de traitement et de résolutions des plaintes a un rôle capital à jouer car il permet aux acteurs surtout aux bénéficiaires, d'exprimer leurs préoccupations et de déposer leurs plaintes en cas de désagrément, d'insatisfaction etc. ou tout au plus de formuler des doléances et ceci sur toute la durée du projet et pourquoi pas au-delà avec l'appropriation et la pérennisation de cet outil par les villes bénéficiaires.

Ce mécanisme permettra de corriger rapidement de nombreux dysfonctionnements qui peuvent porter atteinte au bon déroulement des activités et à la réussite du PIDU. C'est pour cette raison que toutes les parties prenantes et surtout les bénéficiaires ont accueilli favorablement ce mécanisme dont l'élaboration est le fruit de leur large implication et ont promis mettre tout en œuvre pour son application effective.

Enfin, c'est l'occasion de rappeler les efforts sans cesse croissants du Gouvernement togolais pour le développement urbain et de remercier le Groupe de la Banque mondiale pour leur appui technique et financier.

**Ministre de l'urbanisme,
de l'habitat et de la réforme foncière**

Me TSOLENYANU Koffi

I. DEFINITION DES CONCEPTS

Il s'agit de définir un certain nombre de concepts pour permettre aux parties prenantes et aux acteurs impliqués dans la gestion des plaintes d'harmoniser leur compréhension de ces concepts. Et donc au sens du présent document, on entend par :

La Plainte : une plainte ou un grief est défini comme une expression d'insatisfaction par rapport au niveau ou à la qualité d'une action ou de l'inaction, exprimant directement ou indirectement un désagrément à un individu ou à un groupe de personnes par rapport à la mise en œuvre d'un projet. Les griefs sont directement liés aux activités du projet. Les bénéficiaires et les autres parties prenantes, principalement les personnes affectées ont le droit de se plaindre si les normes et/ou les accords convenus ne sont pas respectés ou au cas d'un impact négatif du aux interventions du projet. Toute plainte reçue exige une réponse. La structure qui la reçoit à le devoir de répondre au/aux plaignants dans un délai connu. Les outils de collecte et une typologie de plaintes sont définis et gérés par la structure responsable. Une plainte est également une expression d'insatisfaction qui se rapporte aux actions du projet ou de la part d'un individu, d'un groupe d'individus ou d'une organisation qui est préjudiciable au projet et qui suscite directement ou indirectement de l'anxiété chez le ou les bénéficiaires.

Le mécanisme de gestion des griefs : C'est un système qui permet de recevoir, instruire, traiter de manière transparente, équitable et efficace et résoudre les griefs résultants de la mise en œuvre des activités du projet. C'est un instrument qui accorde aux parties prenantes le droit de dénoncer les abus, les insuffisances, les dommages, les violations de droits ou des accords passés et de demander la réparation ou la cessation du fait préjudiciable.

La rétroactivité ou le retour opportun de l'information : C'est l'expression d'une préoccupation, positive ou négative qui apporte des indications utiles sur les perceptions des parties prenantes par rapport à la mise en œuvre des activités d'un projet. Elle traduit les demandes ou exigences de clarifications, de vérifications ou manifestations de préoccupations des parties prenantes par rapport à l'exécution des activités les concernant. C'est un outil de participation des parties prenantes qui permet de mesurer le niveau de conformité de l'exécution des mesures convenues.

Les doléances : Ce sont les demandes exprimées par les populations concernées par le projet. Bien que n'étant pas constitutif de plaintes, celles-ci doivent être traitées avec une attention particulière.

Les parties prenantes : Tout individu ou groupe de personnes susceptible d'être directement ou indirectement affectées par les activités du projet, ou celles ayant des intérêts dans le contexte du projet ou ayant la capacité d'en influencer les résultats.

Les acteurs : Tout individu ou groupe de personnes intervenant directement ou indirectement dans les activités du projet, ou ayant des intérêts dans le contexte du projet ou ayant la capacité d'influencer les résultats.

Le retour d'information ou la rétroaction : La rétroaction 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 le MGP est perçu par les parties prenantes ou sur la manière dont il est mis en œuvre. Des commentaires de cette nature peuvent être traités de façon informelle pendant les visites de suivi des programmes.

Le Conflit : C'est la constatation d'une opposition entre deux ou plusieurs personnes ou entités qui se heurtent à des idées ou à des opinions divergentes et où les attentes des uns sont souvent en contradiction avec les attentes des autres. Le conflit est chargé d'émotions telles que la colère, la frustration, la peur, la tristesse, la rancune, le dégoût. Parfois, il peut être fait d'agressivité et de violence.

Les Groupes marginalisés et vulnérables : ceux-ci se trouvant exclus ou relégués à un rang inférieur de la société d'une façon ou d'une autre. Il s'agit souvent d'individus se trouvant à la marge de leur communauté sur le plan économique, politique, culturel et social, pour des raisons explicites ou non. Ces personnes n'ont généralement pas équitablement accès aux ressources nécessaires pour réaliser leur potentiel ou protéger leurs droits, ce qui les rend vulnérables face à l'insécurité, à la discrimination et aux problèmes de santé, y compris mentale.

Le harcèlement sexuel : Le harcèlement sexuel est une avance sexuelle importune et indésirable. C'est donc un enchaînement d'agissements hostiles et à connotation sexuelle, dont la répétition et l'intensité affaiblissent psychologiquement la victime. Les demandes de faveurs sexuelles qui créent un environnement hostile ou offensant et autre contact verbal ou physique de nature sexuelle font partie du harcèlement.

L'abus sexuel / sévices sexuels : C'est une action à caractère sexuel blessant ou risquant de blesser, physiquement ou émotionnellement, impliquant un partenaire. C'est aussi un acte consistant à infliger, à des fins sexuelles, de mauvais traitements corporels et/ou comportant des atteintes de la zone génitale d'une personne qui les subit sous la contrainte.

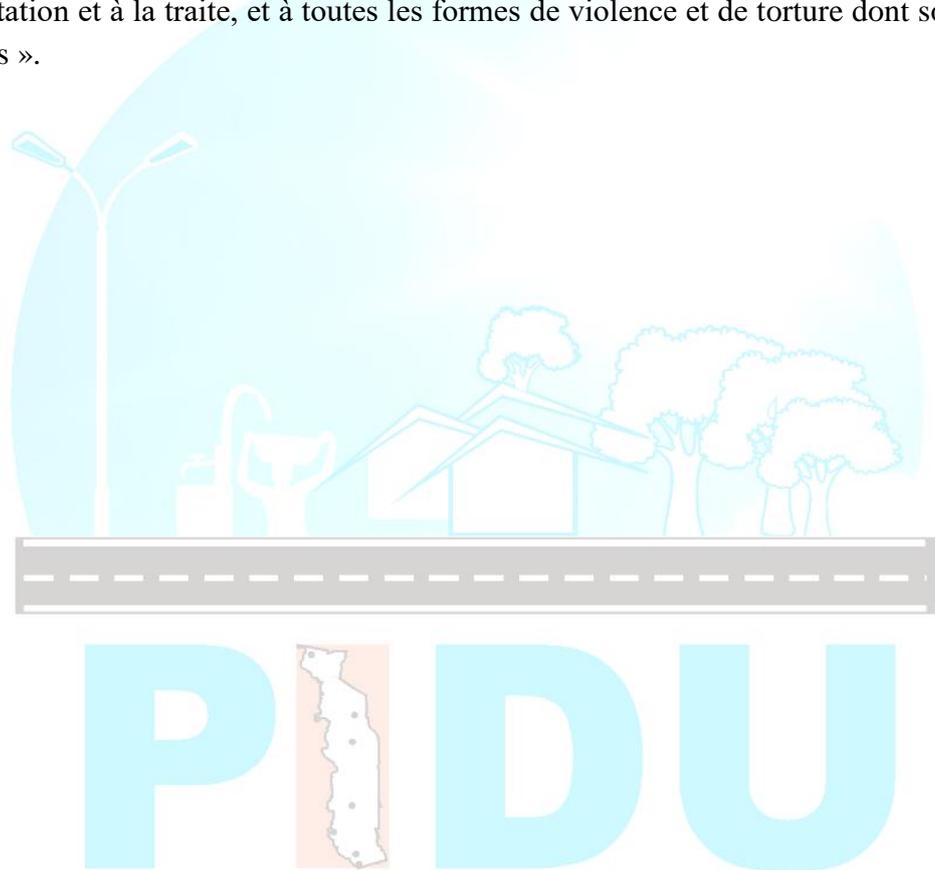
L'exploitation sexuelle : C'est une forme de violence utilisée à des fins sexuelles et commerciales. Elle comprend donc la participation à la prostitution, à la distribution, à la possession et à la production de pornographie, à l'esclavage sexuel, ou au tourisme sexuel, etc.

La violence basée sur le genre : C'est tout acte de nature à causer du mal ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques aux femmes et/ou hommes, y compris des menaces à travers de tels actes, la coercition ou la privation arbitraire de la liberté.

La Réclamation : C'est l'expression d'une insatisfaction qui comprend de manière explicite ou implicite une demande d'action de la part d'un plaignant. Cette action réclamée de manière plus ou moins explicite peut être une réparation du préjudice subi et / ou une action correctrice. Dans le cadre du projet PIDU, la réclamation est toute contestation d'une partie prenante dudit projet par rapport aux dommages causés lors de la mise en œuvre des activités en vue de rétablir le droit et/ou leur réparation.

Le Viol : D'après le code pénal de la république togolaise et notamment en son article 87 – Le viol¹ consiste à imposer par fraude ou violence des relations sexuelles à autrui contre son gré. Tout auteur ou complice de viol sera puni de cinq à dix ans de réclusion. La peine pourra être portée à 20 ans si les auteurs ont imposé à la victime plusieurs relations sexuelles ou encore si les violences exercées ont occasionné soit une grossesse, soit une maladie ou incapacité de travail excédant six semaines. Il en sera de même si la victime était âgée de moins de 14 ans.

La Violence contre les enfants : La violence contre des enfants est toutes formes de violence subies par les personnes jusqu'à l'âge de 18 ans, qu'elles soient commises par des parents, ceux qui ont la charge d'enfants, des partenaires amoureux ou des étrangers. Cette violence a un impact sur la santé et le bien-être pendant toute la durée de la vie. La cible 16.2 du Programme de développement durable à l'horizon 2030 est la suivante : « Mettre un terme à la maltraitance, à l'exploitation et à la traite, et à toutes les formes de violence et de torture dont sont victimes les enfants ».



¹ Code Pénal du Togo : DES INFRACTION CONTRE LES MŒURS SECTION 1 – DES ATTENTATS A LA PUDEUR Art. 87.

II. RESUME EXECUTIF

Le Projet d'infrastructures et de développement urbain (PIDU) a pour objectif de développer d'améliorer l'accès à des infrastructures urbaines et aux services de base dans les villes sélectionnées et de renforcer la capacité institutionnelle des villes participantes en matière de planification et de gestion urbaines. Il s'inscrit parfaitement dans le Plan National de Développement (PND) 2018 – 2022, notamment en son axe 3 : « consolider le développement social et renforcer les mécanismes d'inclusion » en l'occurrence l'effet 10 : les populations ont accès à un meilleur cadre de vie et à des logements décents.

Afin de soutenir la mise en œuvre des différentes activités pour assurer la réalisation des objectifs du projet, l'élaboration et la mise en œuvre d'un mécanisme de gestion des plaintes deviennent obligatoire, incontournables et constituent des moyens pour une meilleure gestion du projet, une gestion citoyenne, une mobilisation et participation des parties prenantes du projet. L'objectif global visé par ce mécanisme est de soutenir la mise en œuvre du projet d'infrastructures et de développement urbain (PIDU), en permettant aux populations en général et aux riverains en particulier qui sont les bénéficiaires directs du projet, de dénoncer les manquements ou ce qui, à leurs yeux ne va pas dans l'exécutions du projet. Ceci permettra de faciliter une bonne gestion du projet entre les différents acteurs, dans la mise en œuvre du projet, en suscitant une forte adhésion, et un engagement citoyen de leur part.

L'élaboration du mécanisme de gestion des plaintes du PIDU s'inscrit dans la composante 3 du projet qui vise à soutenir la mise en œuvre des activités d'engagement citoyen.

De façon spécifique, le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du PIDU vise dans un premier temps à mettre en temps réel à la disposition de tous les acteurs et structures impliquées dans la mise en œuvre du projet un mécanisme pouvant permettre à tout le monde de se plaindre sur tout aspect anormal lié au projet dans son déroulement et faciliter les échanges d'informations entre les acteurs. Il s'agira ensuite de résoudre ces plaintes avec le mécanisme approuvé par l'ensemble des acteurs.

Enfin, le présent mécanisme vise à assurer une bonne gestion des activités du projet et maintenir une bonne notoriété et crédibilité de l'ensemble des organes de mise en œuvre. Ce mécanisme de gestions des plaintes sera mis en œuvre par le Secrétariat Permanent via les acteurs du PIDU sur la période 2020-2023.

Le budget pour la mise en œuvre de l'ensemble des activités sur cette période s'élève à **40 500 000** francs CFA.

III. INTRODUCTION

La bonne gouvernance dans le système de gestion d'un projet suppose que l'opportunité soit donnée aux parties prenantes de pouvoir se prononcer et donner leurs avis sur la manière dont le projet est mis en œuvre et géré sur tous les plans. Il peut s'agir également de plaintes liées à la gestion du projet. Le traitement de toute plainte doit respecter les valeurs telles que l'équité, l'objectivité, la simplicité, l'accessibilité, l'efficacité, la rapidité, la proportionnalité, la participation, l'inclusion sociale, et la transparence.

Cette bonne gouvernance et la gestion efficace et efficiente des ressources font partie intégrante du développement tant prôné par tous. Elles sont perçues comme indispensables à la réduction de la pauvreté² qui est le premier point des objectifs du développement durable (ODD). Dans ce contexte de bonne gouvernance, l'exécution ou la mise en œuvre des activités du projet d'infrastructures et de développement urbain (PIDU) financé par la Banque mondiale, peut être sujette à plusieurs types de plaintes et sources de conflits qui peuvent se manifester lors de la phase de préparation, de mise en œuvre ou de fin du projet pour diverses raisons :

- ✓ impacts **sociaux** pendant les travaux : mise en œuvre du plan d'action de réinstallation (PAR), occupation temporaire des espaces de réinstallations, restriction d'accès aux personnes affectées par le projet (PAPs), perturbation des activités socio-économiques, perturbation de la circulation, perturbation d'accès aux maisons riveraines des travaux, risques d'accidents, les conflits liés à la conduite du personnel sur les chantiers, aux violences basées sur le genre (VBG), aux violences contre les enfants (VCE) etc.
- ✓ impacts **environnementaux** pendant les travaux : le dégagement de poussières, de mauvaises odeurs, nuisances sonores et vibratoires, dégradation du cadre de vie, du paysage, production et accumulation des déchets de chantier, l'occupation des espaces de base vie pour les entreprises etc.

Face à ces problèmes qui risquent d'affecter la santé, le bien-être, les biens mobiliers et immobiliers, et les revenus (les activités génératrices de revenus (AGR)) etc., la réaction normale d'un citoyen est de porter plainte, réclamer et défendre ses droits en utilisant les processus de recours recommandés conformément aux textes en vigueur. Tous ces recours ne sont pas à la portée de tout le monde, particulièrement la classe pauvre et la plus démunie. C'est pourquoi le PIDU entend mettre en place un mécanisme de gestion de plaintes et conflits (MGP) accessible à toutes les couches de la population, basé sur leur règlement à l'amiable afin de permettre l'appropriation sociale du projet à l'échelle communautaire, avec une mise en réseau de tous les acteurs sans discrimination pour le partage de l'information sur le projet. Aussi, faut-il souligner la nécessité d'associer pleinement les populations dans l'identification des besoins, le suivi des activités et leur évaluation. Tout ceci dans une perspective de contrôle citoyen, de partage des connaissances, des savoirs et des savoir-faire, de participation et d'efficacité sociale pour favoriser l'appropriation du projet, l'engagement citoyen et la mise en place d'un MGP accessible à toutes les parties prenantes pour gérer les plaintes et les résolutions de manière efficace et rapide. D'où la nécessité de définir des procédures transparentes et acceptées de tous,

² **ODD1 - Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde.** Le premier objectif vise la fin de la pauvreté et la lutte contre les inégalités sous toutes ses formes et partout dans le monde. Il se compose de sept sous-objectifs ciblant : la lutte contre la pauvreté, l'accès aux services de bases, la réduction de la proportion de travailleurs pauvres et des personnes les plus vulnérables, notamment les femmes et les enfants.

dans le but de faciliter la gestion des potentielles plaintes inhérentes à la mise en œuvre dudit projet.

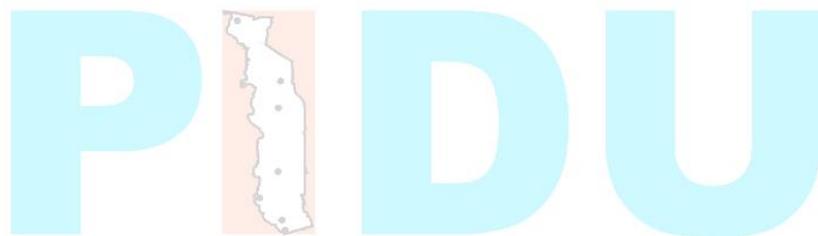
Un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) est un système de résolution des plaintes ou doléances liées directement ou indirectement aux activités du projet. C'est aussi un instrument du projet qui a pour objectif d'accorder aux parties prenantes le droit de signaler tous les manquements liés au projet, le droit de dénoncer toutes sortes de violation des droits de l'Homme ou des faits préjudiciables au projet et de demander une réparation ou la cessation du fait préjudiciable.

En effet, afin de faciliter la remontée des avis, des plaintes et des suggestions ou doléances aux projets et promouvoir ainsi la bonne gouvernance et la transparence dans la gestion des fonds, il est indispensable de mettre en place ce mécanisme qui permet d'informer le public, de donner la possibilité aux communautés d'émettre des plaintes et d'amener les structures de gestion des projets à prendre en compte et à gérer ces plaintes.

L'information et la sensibilisation du public est un élément capital et incontournable dans la promotion de la bonne gouvernance et la lutte contre la corruption. Des pratiques telles que l'utilisation des radios locales pour amplifier les informations au public, les carnivals etc., seront utilisées afin de permettre à toute personne sans exception qui le désire de dénoncer toute déviation constatée.

C'est dans ce contexte qu'il est indispensable d'établir un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) pour le PIDU avec des règles et des procédures de gestion et recours et d'en assurer leur large diffusion. C'est pour ces différentes raisons que tous les acteurs ont été consultés pour recueillir leur avis et adhésion.

Le présent document décrit alors l'organisation et le fonctionnement du MGP du projet d'infrastructures et le développement urbain.





CHAPITRE 1 : CONTEXTE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES



P IDU

1. PRESENTATION DU PROJET D'INFRASTRUCTURES ET DE DEVELOPPEMENT URBAIN (PIDU)

1.1. CONTEXTE DU PIDU

L'urbanisation s'est accélérée au Togo depuis la fin des années 1960, et le rôle des infrastructures urbaines devient de plus en plus important dans la modernisation de l'économie. Avec 4 % par an, les taux de croissance de la population urbaine du Togo sont parmi les plus élevés du monde. Actuellement, environ 2,9 millions de personnes (soit environ 40 % de la population nationale de 7,2 millions d'habitants)³ vivent dans des zones urbaines et périurbaines. Des précipitations inférieures aux prévisions, ainsi que des inondations périodiques ont provoqué une érosion des sols agricoles et aggravé l'accès déjà médiocre au marché rural, entraînant un accroissement de l'exode rural. Si la tendance actuelle persiste, d'ici 2030, la population togolaise devrait atteindre 10 millions d'habitants, dont plus de la moitié vivant dans les villes. Lomé, la capitale nationale et commerciale du pays, accueille près de la moitié de la population urbaine du pays, estimée à 1,8 million d'habitants. Les villes secondaires du Togo sont relativement petites, mais se développent rapidement. Le nombre de villes de plus de 50 000 habitants est passé de zéro à six en deux décennies (Kara, Sokodé, Kpalimé, Atakpamé, Dapaong et Tsévié). Ainsi donc, les villes du Togo se développent rapidement, mais le manque de services est important dans la plupart des municipalités. Plus de 60 % de la population urbaine du Togo vit dans des quartiers précaires, où les services d'approvisionnement en eau et d'assainissement sont plus que défaillants et qui sont exposés à des risques élevés d'inondation à cause du manque de drainage et d'autres investissements préventifs. Le drainage insuffisant et le manque d'entretien sont également à l'origine du mauvais état du réseau routier urbain. Dans les villes secondaires et les zones rurales, les services d'infrastructures ont une couverture faible, et ceux qui représentent les contraintes les plus fortes varient selon les localités. Des toilettes modernes, ne sont utilisées que par environ 3 % des ménages dans presque toutes les municipalités secondaires. Les fosses septiques sont presque inexistantes dans les maisons. Les services de ramassage des déchets solides (ordures) et liquides n'existent pas dans la plupart des quartiers résidentiels. Le déversement anarchique et illégal de déchets dans de nombreuses zones sensibles des centres urbains (principalement des cours d'eau) a conduit à la propagation de nombreuses maladies, notamment le paludisme et le choléra, qui ont atteint des niveaux épidémiques dans certaines villes. Le manque d'accès à l'eau potable, à un assainissement adéquat et à la gestion des déchets a entraîné de nombreux problèmes de santé en milieu urbain, avec de graves répercussions sur le bien-être des citoyens et l'économie.

Par ailleurs, comme la plupart des pays d'Afrique de l'Ouest, le Togo est vulnérable aux changements climatiques ainsi qu'aux risques de catastrophes liées au climat, principalement les inondations, la sécheresse et l'érosion côtière. Les zones urbaines densément peuplées, telles que Lomé et ses environs, ont subi les pertes les plus lourdes, car l'effet des inondations catastrophiques a été exacerbé par une croissance non planifiée comportant des zones d'habitation informelles dans les basses terres, une absence de systèmes de drainage des eaux pluviales, et des caniveaux insuffisants.

³ Banque mondiale. 2016. Diagnostic pays systématique du Togo. Rapport n°108184-TG.

Dans l'ensemble, la croissance urbaine du Togo n'a pas été accompagnée par des investissements urbains suffisants, et les investissements dans les infrastructures publiques dépendent fortement du financement des donateurs. L'investissement dans les infrastructures urbaines de base est principalement financé par des fonds publics et des donateurs, et comprend notamment la construction d'un réseau de routes urbaines principales ainsi que la réhabilitation et l'extension de quelques systèmes d'égouts importants. Aussi, la stagnation des efforts de décentralisation et les capacités limitées des municipalités du Togo empêchent – elle également de combler les déficits de prestation des services, en particulier dans les villes secondaires. Comme dans beaucoup d'autres pays africains, les autorités locales du Togo connaissent des difficultés, avec une mobilisation insuffisante des recettes au niveau local et une absence des ressources nécessaires pour financer les services municipaux. Il est clairement nécessaire de donner plus de moyens d'action aux autorités locales et de faciliter les transferts budgétaires intergouvernementaux pour fournir des ressources aux autorités locales là où elles sont le plus nécessaires.

Dans ce contexte marqué par une défaillance du système et des outils de planification urbaine et après la mise en œuvre satisfaisante du Projet d'Urgence de réhabilitation des infrastructures et des services électriques (PURISE), le Gouvernement du Togo et la Banque mondiale, pour soutenir une nouvelle opération visant à accroître les investissements dans les infrastructures urbaines et à améliorer les services de base dans plus de villes ont initié le projet d'infrastructures et de développement urbain (PIDU). L'objectif de développement du PIDU est l'amélioration de l'accès à des infrastructures et services urbains de base dans les quartiers mal desservis de trois villes sélectionnées, à savoir, Lomé, la capitale, Kara et Dapaong et fournir un appui technique en vue du renforcement de la capacité institutionnelle des sept villes participantes (Lomé, Tsévié, Kpalimé, Atakpamé, Sokodé, Kara et Dapaong) en matière de planification et de gestion urbaine. Les activités proposées dans le cadre du projet amélioreront l'accès aux services d'infrastructure de base de la population des quartiers les plus défavorisés des municipalités bénéficiaires, en réhabilitant, restaurant et améliorant les infrastructures urbaines, et en renforceront les capacités des villes participantes dans la gestion du développement urbain durable à travers l'assistance technique, les formations et autres activités de renforcement des capacités.

Le Projet d'infrastructures et de développement urbain (PIDU) est mis en œuvre par le gouvernement togolais à travers le Ministère de la Ville, de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Salubrité publique. Il est financé à hauteur 30 000 000 de dollars US soit environ 16 800 000 000 de FCFA par le gouvernement togolais et la Banque mondiale sous forme d'un crédit (crédit IDA-6298-TG). Le financement pour le projet a été approuvé le 18 juillet 2018. La signature est intervenue le 22 août 2018 et le projet est entré en vigueur le 1er octobre 2018 avec pour numéro d'identification P161772. La clôture du projet est prévue pour le 31 décembre 2023. Le projet a été classé en catégorie environnementale B de la Banque mondiale et les politiques de sauvegarde environnementale et sociale déclenchées sont : la PO4.01 relative à l'évaluation environnementale, la PO4.11 liée aux ressources culturelles physiques et la PO4.12 portant sur la réinstallation involontaire. Les documents Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) et Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) ont été élaborés.

La bonne gouvernance et la gestion efficace et efficiente des ressources font partie intégrante du développement. Elles sont perçues comme indispensables à la réduction de la pauvreté.

Au regard de la multiplicité des acteurs appelés à fournir conjointement leurs efforts pour parvenir aux résultats attendus dans le cadre du PIDU, il est évident que ces acteurs, disposent d'intérêts qui peuvent en feindre à la qualité des résultats attendus et entraîner des plaintes. D'où la nécessité de mettre en place un mécanisme consensuel permettant de bien gérer les potentielles plaintes liées à l'exécution dudit projet.

1.2. OBJECTIFS ET COMPOSANTES DU PIDU

1.2.1. OBJECTIF DE DÉVELOPPEMENT DU PROJET

L'objectif de développement du projet (ODP) est :

- a) d'améliorer l'accès à des infrastructures urbaines et aux services de base dans les villes sélectionnées ; et
- b) de renforcer la capacité institutionnelle des villes participantes en matière de planification et de gestion urbaines.

Les activités proposées dans le cadre du projet amélioreront l'accès aux services d'infrastructure de base de la population des quartiers les plus défavorisés des municipalités bénéficiaires, en réhabilitant, restaurant et améliorant les infrastructures urbaines, et en renforceront les capacités des villes participantes dans la gestion du développement urbain durable à travers de l'assistance technique, formations et autres activités de renforcement des capacités.

1.2.2. COMPOSANTES ET SOUS-COMPOSANTES DU PROJET

Le projet proposé comporte (4) quatre composantes :

- 1) *Infrastructures et services urbains de base ;*
- 2) *Renforcement institutionnel et assistance technique ;*
- 3) *Gestion, coordination, suivi et évaluation ; et*
- 4) *Intervention d'urgence conditionnelle.*

1.2.2.1. Composante 1 : Infrastructures et services urbains de base

L'objectif de cette composante est d'améliorer l'accès à des infrastructures et services urbains de base dans les quartiers mal desservis des trois villes de Lomé, Kara et Dapaong. Sur la base de l'ordonnancement des activités du projet, les investissements provisoires au titre de cette composante sont divisés en deux sous-composantes.

Sous-composante 1.1 : Investissements prioritaires

Un programme d'investissement prioritaire a été élaboré en collaboration avec les municipalités des trois villes ciblées. L'identification et la sélection de ces investissements prioritaires sont basées en grande partie sur les priorités locales de chaque ville selon leurs propres plans d'infrastructure et / ou agenda de développement, en tenant compte du nombre de bénéficiaires à atteindre, de la faisabilité et du montant du financement, ainsi que la préparation à la mise en œuvre. Le programme d'investissements prioritaires comprend :

- a) l'achèvement de deux tronçons de voiries, drainage compris à Lomé, pour une longueur totale de 1,8 kilomètres ;

- b) la construction/réhabilitation de quatre tronçons de voiries, y compris le drainage des eaux pluviales à Kara, pour une longueur totale de 3,2 kilomètres et ;
- c) la réhabilitation de 760 mètres de voiries, la réhabilitation et construction de 1,6 km d'ouvrage de drainage routiers et de 110 mètres de caniveaux de drainage transversaux (dalots) supplémentaires.

Sous-composante 1.2 : Autres infrastructures et services urbains

Cette sous-composante financera les activités potentielles suivantes :

- a) améliorations des routes urbaines et espaces publics, notamment l'éclairage des rues et l'aménagement paysager ;
- b) points/systèmes d'approvisionnement en eau ;
- c) systèmes de drainage et de gestion des eaux pluviales ;
- d) petites infrastructures sociales et économiques telles que les marchés et échoppes de commerçants.

Les activités seront sélectionnées de manière participative au niveau local sur la base des priorités définies dans les PDL et PDU. Les critères de sélection comprendront la faisabilité et la soutenabilité, les impacts sur les bénéficiaires, la valeur ajoutée de l'assistance de la Banque mondiale et la complémentarité avec les autres donateurs.

1.2.2.2. Composante 2 : Renforcement institutionnel et assistance technique

Cette composante fournira un soutien technique pour renforcer la capacité institutionnelle des sept villes participantes, à savoir les trois villes financées au titre de la composante 1 plus Kpalimé, Tsévié, Atakpamé et Sokodé. Les activités se concentreront sur les domaines de la planification urbaine, de la gestion des actifs et de la planification des investissements, des finances municipales et de l'engagement des citoyens.

Sous-composante 2.1 : Assistance technique à la planification urbaine et aux études techniques

Cette sous-composante apportera un appui technique aux sept villes pour

- a) l'élaboration (là où il n'y a pas de PDL) et la mise à jour (là où un PDL existe, mais a expiré ou va expirer) de leurs PDL, qui serviront de documents stratégiques pour guider le développement urbain futur et déterminer la priorité des investissements dans les infrastructures urbaines et l'élaboration/mise à jour des PDU en accord avec les PDL pour fixer la priorité des investissements dans les infrastructures urbaines et gérer la croissance spatiale à l'avenir ;
- b) la préparation des études techniques et des dossiers d'appel d'offres pour les investissements proposés à être financés ultérieurement lorsque des ressources seront disponibles ou par d'autres donateurs ;
- c) préparation outils législatifs règlementaires, notamment un code de l'urbanisme et de la construction etc. ;
- d) appui à la gestion foncière ; et
- e) évaluation, programmation, financement, et entretien du patrimoine communal.

La conscience des tendances mondiales et locales à un accroissement des risques climatiques ainsi que de l'importance de la résilience urbaine sera présente tout au long du processus de

planification. Des stratégies concrètes et des solutions pratiques pour promouvoir le développement durable, telles que l'aménagement de terrains compacts et à usage mixte ou la planification de transports non motorisés, seront intégrées dans ces PDL et PDU pour orienter le développement urbain à court et long termes.

Sous-composante 2.2 : Renforcement des capacités et consolidation institutionnelle des municipalités

Cette sous-composante mettra en œuvre un programme d'activités de renforcement des capacités sous différents formats, en fonction des besoins et des résultats des études d'évaluation financière et institutionnelle de chaque ville. Les activités se concentreront sur les domaines faisant partie des mandats juridiques des municipalités pour les aider à mieux s'acquitter de leurs fonctions, notamment sur la gestion de l'information, l'investissement de capitaux et les finances municipales et ses opérations. Les activités provisoires pourraient comprendre, sans toutefois s'y limiter à :

- a) une formation des responsables municipaux à la gestion et aux finances municipales, y compris aux sauvegardes environnementales et sociales, à la planification, la budgétisation, la comptabilité, la production de rapports, l'audit et le Suivi et Evaluation ;
- b) un appui technique à la rédaction de procédures/manuels standard pour la gestion financière dans les municipalités ;
- c) un appui technique à la création et amélioration des systèmes municipaux de gestion de l'information ; et
- d) une analyse spécifique à la ville et une assistance technique à la demande et en temps opportun, pour des sujets relevant du domaine prioritaire de chaque municipalité.

Sous-composante 2.3 : Sensibilisation de la communauté et participation des citoyens

Cette sous-composante financera les activités de sensibilisation à la participation des citoyens et de promotion de la participation de la communauté au processus de gestion et de planification urbaines. L'objectif de ces activités est principalement d'encourager les résidents et les groupes communautaires à s'approprier les livrables du projet (par exemple, les travaux de génie civil et les services) pour assurer la durabilité à long terme des investissements du projet.

1.2.2.3. Composante 3 : Gestion, coordination, suivi et évaluation

Cette composante financera les coûts directs de la gestion et du fonctionnement de ce projet afin d'assurer une mise en œuvre harmonieuse de toutes les activités du projet conformément aux politiques et directives de la Banque mondiale. Elle soutiendra les organes de mise en œuvre du projet dans les domaines de la coordination, la supervision, la gestion financière (GF), la passation des marchés, le suivi et l'évaluation, la communication, les audits, la préparation et la supervision de la mise en œuvre des instruments de sauvegarde, la préparation des études connexes, notamment en fournissant une formation, des coûts de fonctionnement, des biens et services pour l'objectif recherché.

1.2.2.4. Composante 4 : Intervention d'urgence éventuelle

Cette composante d'intervention d'urgence éventuelle (CERC) est intégrée au projet conformément aux paragraphes 12 et 13 de l'OP/BP 10.00 relatifs aux situations de besoin urgent d'assistance, en tant que CERC spécifique au projet. Étant donné l'augmentation des

risques climatiques au Togo, en particulier ceux d'inondation et de sécheresse, le Gouvernement togolais peut demander à la Banque mondiale de réaffecter des fonds du projet pour soutenir l'atténuation, la réaction, le redressement et la reconstruction. Il est donc souhaitable d'avoir une composante conditionnelle pour préparer des réactions rapides aux situations d'urgence. Cela permettra une réaffectation rapide des fonds du projet en cas de crise naturelle ou artificielle pendant la mise en œuvre du projet en vue de répondre aux besoins d'urgence éligibles dans les conditions établies dans son Manuel des opérations.

1.3. BENEFICIAIRES DU PROJET

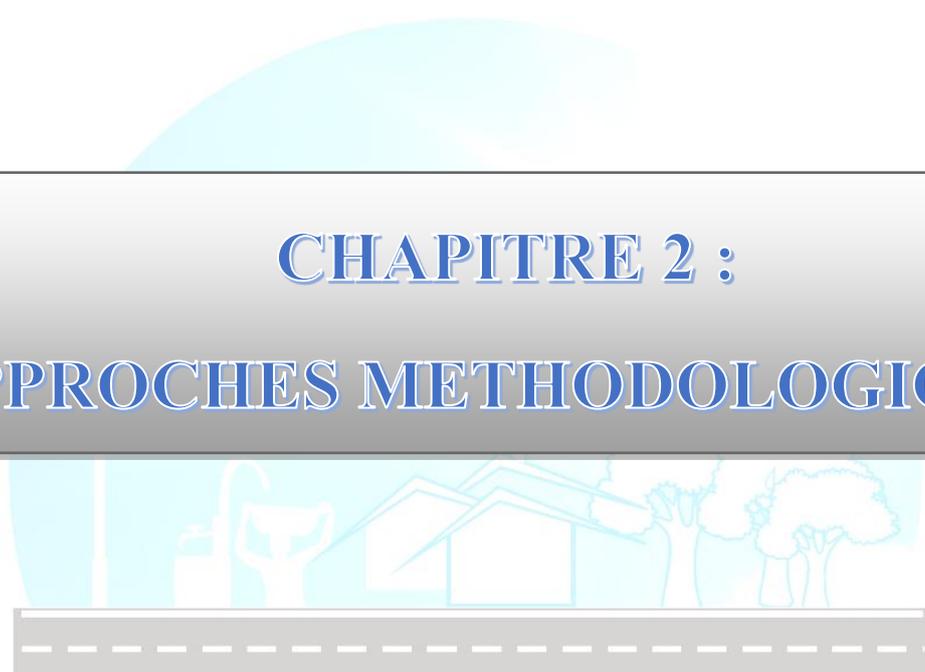
Le projet comprend trois groupes de bénéficiaires directs :

- a)** les résidents des trois villes participantes (Lomé, Kara et Dapaong), dont l'accès aux services de base sera directement amélioré par les infrastructures réhabilitées/améliorées financées par le projet tels que des voiries, du drainage, de l'eau, de l'assainissement et des marchés ;
- b)** les autorités des sept villes participantes (Lomé, Kpalimé, Tsévié, Atakpamé, Sokodé, Kara et Dapaong), qui bénéficient du renforcement des capacités et du soutien institutionnel fourni par le projet ; et
- c)** les personnes temporairement employées et/ou bénéficiant de formations qualifiantes pour travailler sur les sous-projets et les investissements dans les infrastructures financées par le projet. La préférence sera accordée aux jeunes chômeurs locaux, et (lorsque la chose est possible) aux femmes, afin d'améliorer leurs revenus et leurs moyens de subsistance. Le nombre total des bénéficiaires directs sera donc d'environ 100 000 personnes.

En outre, de manière générale, l'ensemble des habitants des sept villes participantes (estimé à 2,3 millions de personnes) bénéficiera indirectement de ce projet dans la mesure où ils profiteront des avantages d'une meilleure gouvernance, d'institutions renforcées, et d'une gestion urbaine améliorée dans leurs villes respectives grâce au renforcement des capacités et aux efforts d'assistance technique dans le cadre du projet.

Enfin, la mise en œuvre des différentes composantes du PIDU, implique plusieurs acteurs aux intérêts souvent divergents qui peuvent être sujette à plusieurs types de plaintes et sources de conflits dont la manifestation peut surgir lors de la phase de préparation, de mise en œuvre ou de fin du projet.

Aussi, est-il évident que certains acteurs impliqués revendiquent le respect de leurs droits ou dénoncent certaines pratiques jugées non conformes. Ainsi, des conflits susceptibles de compromettre la participation active de toutes les parties prenantes à l'atteinte des objectifs du projet peuvent naître.



CHAPITRE 2 : APPROCHES METHODOLOGIQUES

PIDU

2. METHODOLOGIE D'ELABORATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le processus d'élaboration et la mise en œuvre du document de mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du Projet d'Infrastructures et de Développement Urbain (PIDU), s'est fait selon les étapes suivantes : la recherche documentaire, l'identification des parties prenantes du projet, l'analyse de la situation endogène des mécanismes de gestion des plaintes (MGP) des structures et communauté enquêtées à travers la collecte des données sur les expériences, et les besoins des différentes parties prenantes, la rédaction d'un draft de document de mécanisme de gestion des plaintes (MGP) et l'organisation d'un atelier interne de validation du document par une délégation des acteurs impliqués du projet et quelques personnes ressources.

2.1. Recherche documentaire

La recherche documentaire a consisté à consulter certains documents essentiels du projet notamment le document de projet (PAD), les rapports des activités réalisées, le manuel d'exécution et de mise en œuvre du projet, les rapports d'études d'impacts environnemental et social (EIES), le cadre de gestion environnementale et sociale (CGES) ; le cadre politique de réinstallation (CPR), les Plans d'actions de réinstallation (PAR), le code de bonne conduite, etc., les textes règlementaires relatifs aux organes de gestion du PIDU, le plan de travail et budget annuel (PTBA) 2019, et 2020 etc. Cette recherche documentaire a permis de relever les principaux enjeux auxquels fait face le PIDU.

2.1.1. Identification des parties prenantes du projet

Dans le cadre de l'élaboration du MGP du PIDU, nous entendons par parties prenantes l'ensemble des personnes et des organisations qui sont en lien avec le projet. Soit elles sont directement impliquées dans la conduite des activités, soit elles sont impactées par la problématique de départ, par le choix ou la mise en œuvre des activités sur le terrain. Certaines encore peuvent exercer une influence à différents niveaux.

Ces acteurs clés se situent aussi bien en interne (à tout niveau de la hiérarchie du Ministère de la ville, de l'urbanisme, de l'habitat et de la salubrité publique), qu'en externe (les autres ministères et structures impliquées dans la mise en œuvre, les bénéficiaires (les communes, la population à la base), les prestataires etc.)

L'activité d'identification des parties prenantes vise à répertorier les différentes catégories d'acteurs impliqués et/ou qui seront affectés par la mise en œuvre du Projet d'Infrastructures et de Développement Urbain (PIDU) au Togo. Ces acteurs ont fait l'objet d'une consultation individuelle et/ou collective (interne et externe). L'identification des parties prenantes a permis également d'avoir une meilleure connaissance de ces acteurs afin de diversifier les lieux de dépôt des plaintes mais aussi de les multiplier pour rapprocher les lieux de dépôt des plaintes des plaignants.

2.1.2. Consultation des différentes parties prenantes

Les consultations publiques et individuelles ont concerné les autorités locales (Maires, conseillers, chefferie traditionnelle, CDQ, BdC etc.,) et surtout les populations à la base. Elles

ont permis d'assurer l'implication des parties prenantes dans le processus d'élaboration du MGP en se basant sur les expériences endogènes de chaque structure et personne consultées.

Ainsi, plusieurs rencontres ont été tenues dans les sept (7) Villes. Cette étape a été suivie d'une série de rencontres d'échanges et de discussions ciblées sous forme d'entretien semi structurés avec les autorités locales et sous forme de focus group avec les populations autour de la thématique des mécanismes de gestions des plaintes.

2.1.3. Analyse et traitement des données collectées sur le terrain

La Collecte des données s'est faite par enquêtes des parties prenantes identifiées pour recueillir leurs expériences, avis et préoccupations en matière de gestion des plaintes.

En effet, cette phase a consisté à la collecte, au traitement, à l'analyse et à l'interprétation des données collectées sur le terrain. Cette collecte des données s'est faite dans les sept (07) villes du projet : Lomé, Kpalimé, Tsévié, Atakpamé, Sokodé, Kara et Dapaong La collecte des données s'est faite à travers des entretiens structurés avec les différentes parties prenantes sur la base de questionnaires et de guides d'entretien. La collecte et le traitement des données s'est déroulée en deux phases : la première phase s'est déroulée à Kara et à Sokodé du 05 au 07 février 2020 puis interrompue à cause de la crise sanitaire liée à la COVID-19. La seconde phase s'est déroulée du 18 mai au 20 juin 2020 à Dapaong, Atakpamé, Kpalimé, Tsévié, et Lomé et a permis de rencontrer les acteurs clés impliqués dans la mise en œuvre du projet. Le questionnaire est annexé à ce document.

2.1.4. Rédaction du draft du document de mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du PIDU

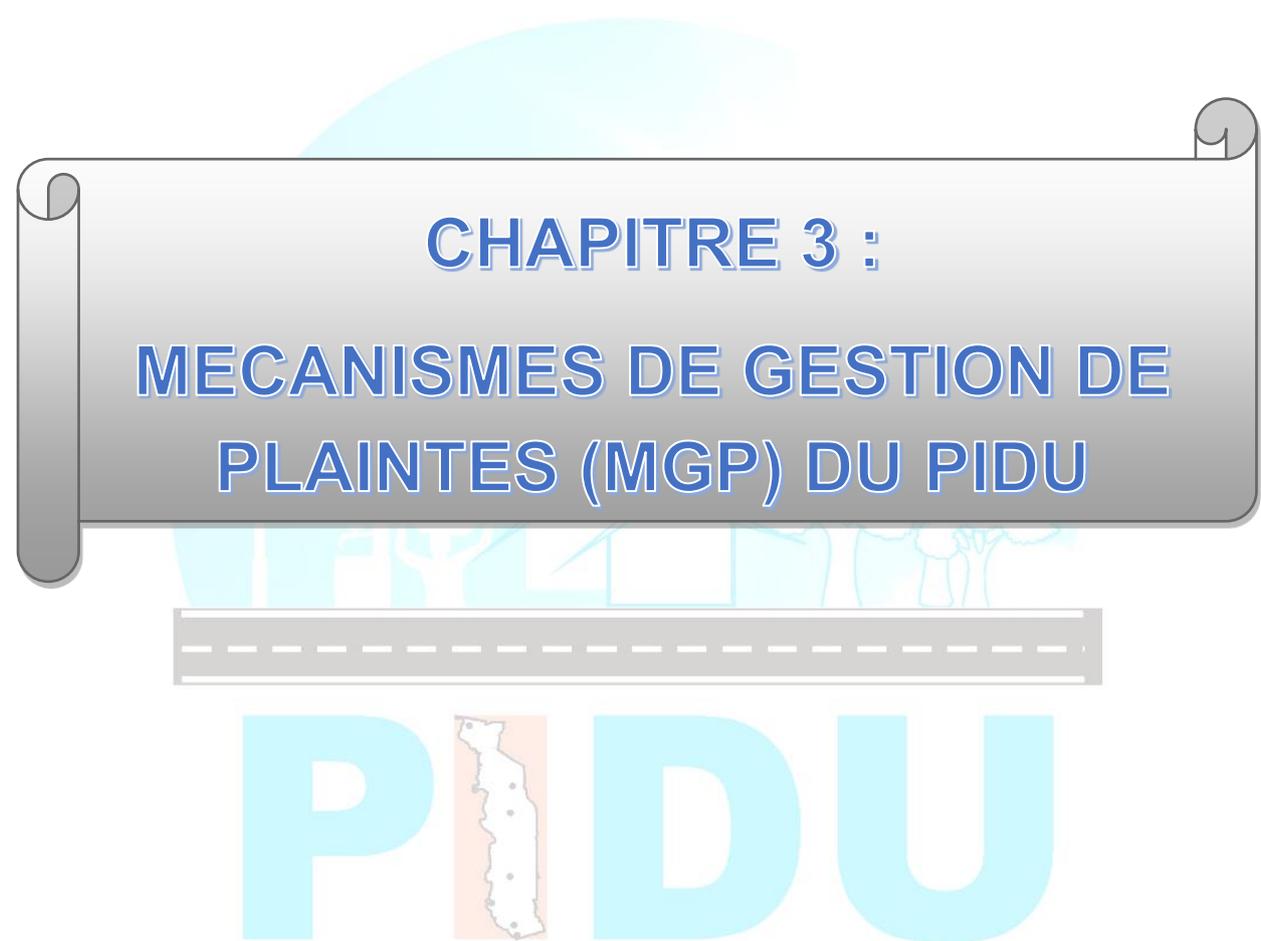
Les résultats obtenus après les consultations auprès des différentes parties prenantes ont orienté le choix du mécanisme arrêté pour le PIDU.

2.1.4.1. Organisation d'un atelier interne de validation et Examen du rapport de MGP

Afin d'améliorer le document de mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du Projet d'Infrastructures et de Développement Urbain (PIDU), il a été organisé un atelier interne de validation qui a été élargi aux acteurs du Ministère de la ville, de l'urbanisme, de l'habitat et de la salubrité publique, aux spécialistes des sauvegardes sociale et environnementale des autres projets financés par la Banque mondiale, à la mairie des sept (7) communes et aux médias., etc.

2.1.4.2. Examen du rapport de MGP

Le rapport de MGP sera examiné par les différentes parties au niveau local et national à travers des ateliers. Les acteurs clés de l'élaboration du MGP sont les acteurs locaux (CDQ, la chefferie, les mairies et les conseillers, préfectures, les directions régionales de l'environnement et des affaires sociales, les ONG, les OSC, les Bdc, les PAP et les personnes ressources etc.) qui sont chargés d'apporter leur expertise au niveau local ainsi que la mobilisation des populations pour une participation effective au processus et des acteurs au niveau national (SP-PIDU, Ministère chargé de l'Urbanisme, Ministère chargé de l'environnement, etc.) chargé d'apporter les ressources nécessaires et les expertises au niveau national.



CHAPITRE 3 :
MECANISMES DE GESTION DE
PLAINTES (MGP) DU PIDU

3. Qu'est-ce qu'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) ?

Un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) est un système de collecte, de gestion, de résolutions et de réponses pour les questions et les plaintes de tous les acteurs d'un projet, ainsi que de retour d'informations de toutes les parties prenantes pour améliorer les produits et les opérations. Les mécanismes de gestions des plaintes portent une variété de noms, y compris les mécanismes de résolution des plaintes ou de griefs, les mécanismes de recours et médiation.

3.1. Pourquoi mettre en place un mécanisme de gestions des plaintes

Un mécanisme de règlement des plaintes efficace est celui qui :

- Illustre la volonté du projet de prendre en compte les préoccupations des communautés, contribuant ainsi à renforcer ses relations avec les parties prenantes ;
- Favorise l'identification et la résolution précoces des préoccupations, et par là-même conduit à une meilleure gestion des impacts opérationnels tout en prévenant de possibles préjudices ;
- Réduit la probabilité que les plaintes se transforment en litiges, en contestations, en incidents affectant la sécurité ou des enjeux réglementaires susceptibles de mener à des retards dans le projet ou des interruptions des travaux ;
- Améliore la conformité aux normes internationales et aux attentes externes et
- Facilite l'acquisition d'une culture d'apprentissage grâce à laquelle il est possible d'analyser les tendances et les modèles dans une exigence permanente d'amélioration des performances.

3.2. Avantages d'un mécanisme de gestions des plaintes (MGP)

Les avantages d'un mécanisme de gestion des plaintes comprennent :

- La Reconnaissance de la dignité et des droits des bénéficiaires de projets, notamment leurs droits de pouvoir exprimer librement leurs opinions et préoccupations ;
- La Responsabilisation des organisations partenaires envers les engagements et promesses faites aux communautés et autres parties concernées qu'ils soutiennent ;
- L'Amélioration de l'impact et de l'efficacité du projet. Ceci signifie par exemple l'identification et la gestion rapide de problèmes ou risques ; la protection du personnel en leur mettant à disposition un processus d'enquête et de réponse ; un dispositif d'apprentissage et d'amélioration continu ainsi que la réputation d'être 'une organisation qui prend le temps d'écouter'.

A travers la réalisation de ces objectifs, le mécanisme de gestion des plaintes permettra au PIDU de :

- Gérer les risques avant qu'ils ne prennent une ampleur regrettable,
- Rectifier les erreurs non intentionnelles,
- Apprendre par expérience en dégageant et en analysant les enseignements tirés du processus du MGP, afin de créer une valeur ajoutée pour les interventions futures, en sachant ce qui peut créer les conflits et l'amélioration continue du MGP,
- Renforcer sa réputation au niveau des bénéficiaires et des autres parties prenantes,

- Assurer la redevabilité vis-à-vis des parties prenantes et la justification du respect des engagements et des politiques qui y sont prévues,
- Créer un environnement confiant, exempt d'abus etc.,

3.3. Finalité, objectifs du mécanisme de gestion de plaintes (MGP)

3.3.1. Finalité du MGP

La finalité du MGP est de susciter l'adhésion des communautés et autres parties prenantes aux objectifs du projet.

3.3.2. Objectif du MGP

L'objectif général du mécanisme est de traiter de manière équitable, efficace, transparent, et participatif, les plaintes et doléances dans le cadre de l'exécution des activités en vue de faciliter une bonne mise en œuvre du PIDU.

3.3.2.1. Objectifs spécifiques du MGP

De façon spécifique, le MGP vise à :

- ✓ Mettre en place un cadre institutionnel approprié pour la gestion des plaintes /conflits ;
- ✓ Définir les attributions des organes de gestion des plaintes ;
- ✓ Décrire le processus de gestion des plaintes et des conflits ;
- ✓ Élaborer un mécanisme efficace et participatif de gestion (enregistrement, traitement et résolution) des plaintes qui tienne compte des avis et préoccupations de toutes les parties prenantes et préciser des dispositions claires de fonctionnement et de renforcement de capacités des parties prenantes impliquées dans le MGP du PIDU ;
- ✓ Mettre en place un système de suivi-évaluation et contrôle du traitement effectif des plaintes.

3.4. Cadre organisationnel du MGP

3.4.1. Mécanismes existants de résolution des plaintes au niveau local

Les consultations menées dans les différentes villes bénéficiaires du projet montrent qu'il existe un mécanisme local de résolution des plaintes qui se base sur :

- La chefferie traditionnelle notamment les chefs de quartiers qui reçoivent toute plainte venant de la population : ces chefs sont accompagnés par les notables et les présidents de CDQ quant la plainte est liée au développement du quartier. Très souvent les plaintes sont résolues au bout d'une semaine en séance de résolution des plaintes en présence du plaignant et de l'accusé. Si la plainte n'est pas résolue, elle est transmise au chef canton pour être traitée dans les mêmes délais. C'est le système endogène de résolution des plaintes au niveau local. Dans la résolution des plaintes au niveau local, les chefs traditionnels garants des Us et Coutumes ont une mission régaliennne de conciliation et de réconciliation entre le plaignant et l'accusé. La justice traditionnelle est d'abord et avant tout dans la logique de la justice à l'amiable pour semer la paix entre ces deux sujets que la cour royale considère comme ses enfants. « On ne juge pas ses enfants en conflits, on les réconcilie pour une bonne harmonie dans la famille » nous a dit un chef traditionnel.

Un membre du CDQ : Comité de Développement du Quartier nous disait lors de la consultation qu' :

« ‘On ne peut pas danser et s'apprécier’ il faut un œil extérieur pour apprécier les efforts et tirer l'attention sur les limites et les manquements depuis la conception, la mise en œuvre, et la finalisation de nos projets. Et ceci peut se faire par le mécanisme de gestion des plaintes. Cela permettra aux bénéficiaires d'être imprégnés dans le projet et on note de moins en moins les indifférences de ces derniers, ce qui nous amènera vers un engagement citoyen qui est prôné partout ailleurs aujourd'hui. Les plaintes aideront l'équipe du projet à améliorer leurs prestations sur le terrain. »

Les Communes/Mairies : Elles reçoivent les plaintes non résolues au niveau des quartiers et aussi directement des plaintes de la population liée au développement (problèmes d'inondation, insuffisance d'aménagements nécessaires dans les quartiers) et d'incivisme de certains citoyens. Elles organisent des séances de résolution des plaintes avec les plaignants et disposent de brigades municipales ou alors peuvent faire appel à la police pour faire respecter les décisions prises.

Dans une commune un Maire nous disait :

« Quand vous faites quelque chose pour nous, sans nous, c'est contre nous. La sensibilisation à tous les niveaux du projet doit être renforcée et toucher un plus grand nombre pour mettre aux mêmes niveaux d'informations tous les acteurs du projet pour la réussite de ce mécanisme. »

Les BdC : Les Bureaux de Citoyens⁴ : Le Bureau du citoyen est un outil qui offre un espace d'échanges entre les citoyens et les conseillers communaux d'une part et les services techniques d'autre part. Cet outil permet aux citoyens de s'exprimer sur la gestion de leur commune notamment des suggestions et des plaintes au maire afin que des solutions idoines soient trouvées pour une meilleure satisfaction de leurs besoins. Ces bureaux ont été mis en place dans toutes les villes bénéficiaires du PIDU à l'exception de la ville de Lomé dans le cadre du Programme d'Appui à la Décentralisation et à la Gouvernance Locale au Togo (ProDeGol) pour recevoir toutes les plaintes liées à leur développement venant de la population.

3.4.2. Référents sociaux dans les communautés bénéficiaires

Dans les villes du projet PIDU, les référents sociaux sont essentiellement marqués par les règles de la tradition, des divinités, rites et de la morale c'est-à-dire le savoir-vivre dans une société notamment africaine. Les sociétés traditionnelles jusqu'à nos jours, conservent des valeurs, des interdits et des tabous dont les origines remontent aux aïeux. Ces éléments sont le soubassement de socle sociétale sur lesquelles se fondent le vivre ensemble. Ces tabous sont pour certains des cas des reconnaissance d'un acte salvateur à l'égard des aïeux opéré par un arbre, un animal ou un objet et pour d'autres une exigence des divinités implantées dans la localité. A Kara par exemple et un peu partout, dans la zone du projet comme partout ailleurs, l'interdit qui a résisté

⁴ « www.droit-afrique.com › uploads » : / Togo Décentralisation et libertés locales : Loi n°2019-006 du 26 juin 2019, Chapitre3 - De la participation des citoyens à la gestion des affaires locales ; Art.17.- Pp. 3

au temps et aux changements sociaux est celui de la **convoitise** des femmes mariées. Et plus encore, il est interdit d'opérer des attouchements quelconques à l'endroit des femmes d'autrui. En général, toutes les populations de la zone conviennent que ce qui est à redouter le plus dans ces projets de grandes envergures est la convoitise des femmes d'autrui par les ouvriers et personnel exécutant du projet.

Ces informations d'éveilles sont à prendre rigoureusement en compte tout au long de l'exécution des travaux du projet.

« *La répétition étant l'art de l'enseignement* », les sauvegardes peuvent se l'approprier pour en faire un outil de travail. Par conséquent ils ne doivent pas se laisser de répéter tous les jours ces valeurs et les règles traditionnelles qui régissent la société dans laquelle se déroule les activités du projet.

Tableau 1: Récapitulation des forces et faiblesses et quelques recommandations dans la gestion des plaintes dans les structures consultées.

Structure	Forces	Faiblesses	Recommandations
Chefferie de Canton/quartier/CDQ	<ul style="list-style-type: none"> - disposent de liens directs avec la base ; - fortes capacités de conciliation et de réconciliation 	<ul style="list-style-type: none"> - Perte de leur influence face à la justice moderne ; - Capacités limitées de documentation de la gestion des plaintes et de faire respecter les décisions 	<ul style="list-style-type: none"> - Informer et sensibiliser les populations sur l'importance du respect de la gestion locale des plaintes ; - Renforcer les capacités des acteurs locaux à la gestion des plaintes
Communes /Mairies/ Bureau du Citoyen	<ul style="list-style-type: none"> - Disposent de police pour faire respecter les décisions ; - Capacités acceptables de documentation sur la gestion des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> - Pratiques de résolution des plaintes plus contraignantes, - capacités limitées de gestion efficace des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcement des capacités à la gestion efficace des plaintes

3.4.3. Procédures de gestion et de résolution des plaintes

Au demeurant, avant l'élaboration de ce document de mécanisme de gestion des plaintes, le PIDU avait élaboré des PAR à Lomé, à Kara, et à Dapaong dans lesquels se trouve un dispositif indicatif de gestion des plaintes et réclamations dans le cadre du processus de réinstallation des PAP. Ce MGP a servi de base pour la préparation et la mise en œuvre de ces PAR. Ce mécanisme a permis au projet de résoudre des plaintes liées aux activités de réinstallation.

Le présent mécanisme de gestion des plaintes qui vient prendre le relai est global et s'applique à toutes les plaintes et réclamations dans le cadre des activités du projet.

3.4.4. Principes et valeurs liées aux mécanismes de gestions des plaintes

La conception de MGP est basée sur plusieurs principes directeurs pour optimiser les chances de résoudre efficacement les plaintes des parties prenantes. Il s'agit notamment des dix-sept (17) suivants :

- a. **Légitimité** qui implique la confiance des parties prenantes auxquelles le MGP s'applique au regard des procédures à mettre en place pour un règlement équitable des griefs. Cette confiance résulte de la prise en compte des préoccupations des différentes parties prenantes dans la proposition des organes impliqués dans le MGP.
- b. **Accessibilité** qui consiste à apporter une assistance appropriée à ceux qui font face à des obstacles particuliers pour accéder au mécanisme. Pour répondre à cette préoccupation, l'on a procédé à une consultation de toutes les parties prenantes avec un accent particulier pour les personnes vulnérables. Dans sa phase de mise en œuvre, il sera associé la chefferie traditionnelle, les ONG, et les organisations communautaires en vue de permettre à tous la possibilité de porter plaintes.
- c. **Prévisibilité** qui exige la mise en place d'une procédure claire et connue assortie d'un calendrier pour chaque étape et une description précise du processus et d'issues disponibles et des moyens de suivi de la mise en œuvre. Le présent mécanisme sera suffisamment vulgarisé en vue de faciliter son appropriation par les parties prenantes.
- d. **Équité** stipule l'implication, la garantie que les parties lésées aient un accès raisonnable aux sources d'informations, aux conseils et aux compétences nécessaires pour s'engager dans une procédure de règlement des griefs de façon équitable, respectueuse et en connaissance de cause. Le présent mécanisme de règlement prend en compte les dispositifs nécessaires permettant d'éviter le déséquilibre et corriger d'éventuel sentiment d'injustice en vue de rendre les solutions durables.
- e. **Transparence** qui implique l'information suffisante des parties prenantes sur la procédure à suivre pour accéder au mécanisme. Pour ce faire, le mécanisme instaure une obligation de communiquer sur son fonctionnement et d'informer les plaignants systématiquement après le traitement de leur plainte.
- f. **Compatibilité avec les droits** qui garantit que les résultats et les voies de recours soient conformes aux dispositions juridiques des droits de l'homme reconnus à l'échelle nationale et/ou internationale. Le présent mécanisme favorisera la résolution des plaintes de manière équitable se fondant sur les décisions éclairées et ne peut remplacer ni porter atteinte aux droits du plaignant à exercer d'autres voies de recours judiciaires ou extrajudiciaires.

- g. Source d'apprentissage permanent** qui consiste à s'appuyer sur les mesures pertinentes pour tirer les enseignements afin d'améliorer le mécanisme et prévenir les réclamations et préjudices futurs. Dans le cadre du présent mécanisme, une analyse régulière de la fréquence, des caractéristiques et des causes des réclamations, des stratégies et des procédures de règlement des plaintes et de l'efficacité de ces stratégies et procédures permettra d'améliorer le mécanisme et de prévenir les préjudices futurs.
- h. Engagement et dialogue** qui exigent la consultation et l'adhésion des parties prenantes auxquelles le MGP est destiné. Dans le cas du présent MGP il a été procédé à une consultation de toutes les parties prenantes en vue de susciter leur adhésion. Dans la mise en œuvre du MGP, un dialogue permanent sera maintenu.
- i. Confidentialité** qui rassure la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles.
- j. Objectivité** Qualité de quelqu'un, d'un esprit, d'un groupe qui porte un jugement sans faire intervenir des préférences personnelles : Diriger avec objectivité les débats, les plaintes. Qualité de ce qui est conforme à la réalité, d'un jugement qui décrit les faits avec exactitude.
- k. Simplicité**, (du latin simplicitas) est la propriété, la condition ou la qualité d'être simple, naturel, et non-combiné. Elle dénote souvent la beauté, la pureté, la clarté.
- l. Efficacité** qui est la capacité, d'une personne, d'un groupe ou d'un système, à parvenir à ses fins, à ses objectifs (ou à ceux qu'on lui a fixés). Être efficace revient à produire à l'échéance prévue les résultats escomptés et réaliser des objectifs fixés, objectifs qui peuvent être définis en termes de quantité, mais aussi de qualité, de rapidité, de coûts, de rentabilité, etc.
- m. Rapidité** qui est la propriété d'un être animé ou de quelque chose qui se déplace à une vitesse élevée. Caractère de ce qui est accompli dans un temps très bref : Rapidité d'une décision. Caractère de quelqu'un qui agit avec promptitude : Réagir avec rapidité. Qualité d'une piste, d'une piscine, etc., qui permet des performances de qualité.
- n. Participation** qui est une action de participer à quelque chose, part prise à quelque chose ; Action de payer sa part ; contribution.
- o. Inclusion sociale** : Il a réservé le concept d'intégration sociale aux rapports entre systèmes sociaux. L'inclusion sociale est considérée comme le contraire de l'exclusion sociale. Elle concerne les secteurs économiques, sociaux, culturels et politiques de la société.
- p. Responsabilité** qui est l'obligation de réparer le préjudice résultant soit de l'inexécution d'un contrat (responsabilité contractuelle) soit de la violation du devoir général de ne causer aucun dommage à autrui par son fait personnel, ou des choses dont on a la garde, ou du fait des personnes dont on répond (...La responsabilité est l'obligation de réparer le préjudice résultant soit de l'inexécution d'un contrat soit de la violation du devoir général de ne causer aucun dommage à autrui par son fait personnel, ou des choses dont on a la garde, ou du fait des personnes dont on répond.
- q. Justice** : c'est un principe philosophique, juridique et moral fondamental : suivant ce principe, les actions humaines doivent être approuvées ou rejetées en fonction de leur

mérite au regard de la morale, du droit, de la vertu ou de tout autre norme de jugement des comportements.

3.5. Catégorisation et description des plaintes

Les différentes consultations tenues ont permis de recenser les plaintes potentielles et de les classer par catégories. Ces plaintes dans le contexte du PIDU se rapportent directement aux engagements pris (les critères d'éligibilité des bénéficiaires, les responsabilités des parties prenantes, les activités du projet, les zones d'intervention, et autres codes de conduite ou lignes directrices, etc.). Le tableau ci-après présente les différentes catégories des plaintes et leurs manifestations (les sources et les mobiles de plaintes).

Tableau 2 : Catégorisation des plaintes

CATEGORIE	MANIFESTATIONS
<p>Catégorie 1 : Gouvernance</p> <p>La plainte porte sur des allégations de corruption, détournement de fonds, ou de biens dans les marchés publics.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - rétention d'information ; - défaut de communication, - désinformation ; - faible/ non implication des acteurs sectoriels ; - non implication (exclusion) des communautés bénéficiaires ; - absence de mise en œuvre de mesures appropriées pour faire participer les communautés de la zone d'influence du projet ; - non-respect des clauses des conventions locales et des conventions dans la mise en œuvre du PAR ; - non-respect des cahiers de charges ; - mauvaise gestion des ressources, détournement ; - non-respect des manuels de procédures et d'exécution du projet ; - conflits d'intérêts ; - désaccords sur les lieux et les types d'activité ; - absence de reddition de comptes ; - défaut de redevabilité ; - corruption ; - mauvaise gestion des fonds du projet ; - mauvais partage des bénéfices ; - absence de partage de bénéfices ; - interférences politiques - abus d'autorités et de pouvoirs ; - choix non consensuel des représentants des parties prenantes ; - absence de représentativité et de crédibilité des CDQ et des OSC ; - contestation de l'usage du matériel du projet ; - conflit de leadership dans l'élaboration des textes ; - conflit de leadership dans la mise en œuvre de certaines activités du projet ; - faible implication des parties prenantes ;

	<ul style="list-style-type: none"> - acquisition de matériels inappropriés et inadaptés ; - insuffisance d'information/de formation des parties prenantes au système d'alerte des fraudes - difficultés d'accès aux informations ; - contestation du choix des sites et des bénéficiaires par la population; - mauvaise gestion des ressources allouées/ mises à disposition ; - contestation du choix des bénéficiaires des formations /ateliers ; - contestation des sites de collecte de données ; - choix des acteurs à consulter ; - choix du site d'implantation des composantes du projet.
<p>Catégorie 2 : Conflits liés aux ressources La plainte implique toute autre déviation de buts ou procédures des projets y compris les allégations de mauvaise performance ou comportements incorrects de personnel du projet, les membres des CDQ, consultants et entrepreneurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - expropriation ; - revendication des parcelles ; - restriction d'accès et d'utilisation des terres/propriété ; - restriction d'accès aux ressources des aires protégées ; - détournement des biens liés ou des retombés directs ou indirects du projet par les chefs ou les membres de CDQ ; - achats des consciences ; - abus d'autorité ; - privilégier les membres de sa famille ou de son groupe ethnique dans les partages des biens du projet.
<p>Catégorie 3 : Pesanteurs socio-culturelles et préoccupations liées aux genres La plainte porte sur la perception par une communauté ou une personne qu'elle était injustement exclue de participer au projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> - exclusion des femmes, des personnes âgées, des jeunes, des personnes en situation d'un handicap, guéries de la COVID-19 ou ayant le VIH SIDA des activités du projet par stigmatisation ; - profanation/destruction de sites culturels et cultuels ; - contestation de l'autorité des chefs traditionnels ; - dépravation des mœurs ; - mesures d'accompagnement insatisfaisantes ; - partage non équitable des retombées du projet ; - abus de pouvoir dans la mise en œuvre du projet ;
<p>Catégorie 4 : Conflits liés aux conditions de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> - accidents de travail ; - recrutement de la main d'œuvre locale ; - recrutement de la main d'œuvre féminine; - travail des mineurs et des enfants ; - non-respect des normes de travail ; - harcèlement et attouchement sexuel dans le cadre du travail ; - rémunération insatisfaisantes ou retard des rémunérations ; - volume et au temps de travail. - endettement des ouvriers auprès des revendeuses et revendeurs de denrées alimentaires ;

	<ul style="list-style-type: none"> - refus de paiement des ouvriers par les entreprises ; - Qualité des engins sur les chantiers ; - Vol de carburant, du ciment, etc.
<p>Catégorie 5 : Désagréments et nuisances La plainte porte préjudices environnementaux ou sociaux causés aux communautés par les interventions des projets.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - restriction d'accès aux ménages, aux lieux d'habitation aux commerce, aux infrastructures et équipements sociaux) ; - restriction d'accès aux chantiers - perturbation de la circulation ; - perturbation des activités socio-économiques ; - pollutions et nuisances sonores et diverses ; - destruction du matériel de travail. - Violences basées sur le genre et contre les enfants,
<p>Catégorie 6 : il ne s'agit pas réellement d'une plainte, mais plutôt d'une demande de renseignements ou de précisions ou encore des doléances.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sollicitation de place parmi les hangars des PAP ? - Possibilité de recrutement de la main d'œuvre locale et la valorisation de la gente féminine

3.5.1. Procédures de gestion et de règlement de plaintes

Cette partie abordera les points suivants :

3.5.1.1. Structures ou cadre organisationnel du Mécanisme de gestions des plaintes (MGP) du PIDU

Il s'agit de définir le dispositif institutionnel de gestion des plaintes qui sera constitué aux niveaux **Local, Communal** et **National**. Le mécanisme de gestion de plaintes du PIDU repose sur les différents structures ou organes suivants :

3.5.1.2. Comités de gestion de plaintes et niveau d'hiérarchisations

Il est à prévoir : (i) des comités locaux (quartiers/canton) de gestion des plaintes au niveau de chaque quartier et canton, (ii) des comités communaux au niveau des communes et (iii) un comité national de gestion des plaintes liées aux activités du PIDU. Les rôles, responsabilités et la composition des différents comités doivent être précisés pour leur bon fonctionnement. Il sera également question de proposer la stratégie de mise en place du dispositif conçu pour la gestion des plaintes et recours afin de permettre aux différents acteurs qui sont impliqués dans cette gestion d'être outillés et aux populations bénéficiaires d'avoir toute l'information sur le dispositif pour toute fin utile.

Par ailleurs, il est mis en place dans chacune des localités d'intervention des activités du PIDU, des comités locaux de gestion des plaintes hiérarchisés du bas vers le sommet et qui sont composés de trois (3) niveau :

✓ 1^{er} Niveau Local :

-**Niveau Local 1** : La chefferie (Le Chef *quartier* et ses notables, Le Secrétaire du chef, chargé d'enregistrer les plaintes, les CDQ et les personnes ressources)

-Niveau Local 2 : La chefferie (Le Chef *Canton* et ses notables, les Sages ; Le Secrétaire du chef, chargé d'enregistrer les plaintes, et les personnes ressources)

- ✓ **2^{ème} Niveau Communal :** La commune (Le *Maire* et ses adjoints ; et quatre de ses conseillers ; et les personnes ressources)
- ✓ **3^{ème} Niveau National :** le *SP-PIDU* (Président du Comité) et ses collaborateurs qui sont les deux spécialistes en sauvegardes sociale et environnementale, la RAF, et le spécialiste en communication chargé d'enregistrer les plaintes et d'établir un PV de résolution ; Les personnes ressources.

NB : au cas où le plaignant n'est pas satisfait de ces **3** niveaux, le recours final est le tribunal.

Le tribunal doit être le dernier recours après plusieurs tentatives de résolutions des 3 niveaux pour rester dans la logique endogène, traditionnelle qui vise à concilier les antagonistes pour garder les liens et l'harmonie du tissu social et communautaire.

En tout, le nombre de membres de ces comités doit être un nombre impair pour faciliter les prises de décisions lors de la délibération.

Ces comités peuvent faire appel à quelques personnes dont les compétences s'avèrent indispensables dans la résolution des plaintes.

Ainsi, ces comités en commençant par le **1^{er} niveau** sont chargés de recevoir les plaintes aux différents niveaux locaux et aux lieux d'enregistrement identifiés. Ils doivent apporter des solutions idoines pour celles qui sont à leur portée et remonter au niveau hiérarchique c'est-à-dire le **niveau 2** voir le **niveau 3** celles qui ne peuvent pas trouver de solutions sur place après les tentatives de résolution au **Niveau 1**. Chaque comité, du bas vers haut, doit transmettre mensuellement au PIDU représenté par le Secrétariat Permanent ainsi qu'un rapport semestriel sur les plaintes reçues, traitées et résolues.

Les plaintes qui n'ont pas trouvé de solution au niveau local et communal doivent être transmises au SP-PIDU pour être traité par le comité national de Gestion des plaintes (CNGP).

3.5.1.3. Comité local de gestion de plaintes (CLGP)

Le comité local de gestion des plaintes est composé du chef quartier et ses notables et quelques membres du CDQ en plus des personnes ressources que le chef seul peut fait appel en fonction de la plainte reçue pour sa résolution.

Le Comité local de Gestion des Plaintes (CLGP) est mis en place dans chacun quartier d'intervention du projet, ce comité de gestion des plaintes composé des personnes suivantes :

- **Niveau Local 1 :**
 - Le Chef quartier : Président du comité ;
 - Le Président du CDQ et certains de ces membres ;
 - Le Secrétaire du chef, chargé d'enregistrer les plaintes et d'établir un PV de résolution ;
 - Les personnes ressource.
- **Niveau Local 2 :**
 - Le chef canton, Président du comité ;
 - Le Chef quartier, Vice-Président du Comité ;

- Les Notables ;
- Le Président du CDQ et certains de ces membres ;
- Le Secrétaire du chef, chargé d'enregistrer les plaintes et d'établir un PV de résolution ;
- Les personnes ressource.

Le comité est chargé de recevoir les plaintes. Il doit apporter des solutions idoines dans une durée de dix (10) jours à partir de la date de réception pour celles qui sont à sa portée. Il doit remonter au niveau communal celles qui ne peuvent pas trouver de solution sur place dans un délai de trois (3) jours après les tentatives de résolution. Le comité doit transmettre trimestriellement au SP-PIDU un rapport sur les plaintes reçues et traitées.

Un cahier d'enregistrement et un cahier de transmission des plaintes seront fournis au comité local. Un canevas de remplissage sera élaboré et le comité formé sur son remplissage. De même, un canevas de rapport sera mis à sa disposition.

3.5.1.4. Comité Communal de Gestion des plaintes (CCGP)

Lorsque la résolution de la plainte dépasse le niveau local, on se dirige vers le comité communal de gestion des plaintes qui est composé du Maire de la commune et ces adjoints, quatre de ses conseillers ; en plus des personnes ressources que le Maire seul peut faire appel en fonction de la plainte reçue pour sa résolution.

Le Comité communal de Gestion des Plaintes (CCGP) est mis en place dans chacune commune d'intervention du projet, ce comité de gestion des plaintes composé des personnes suivantes :

- Le Maire : (Président du Comité) et ses Adjoints ;
- Les conseillers communaux ;
- Le Secrétaire du Maire, chargé d'enregistrer les plaintes et d'établir un PV de résolution ;
- Les personnes ressource.

Le comité communal est chargé de recevoir les plaintes non résolues au niveau local. Il doit apporter des solutions idoines dans une durée de dix (10) jours à partir de la date de réception pour celles qui sont à sa portée. Il doit remonter au niveau national celles qui ne peuvent pas trouver de solution sur place dans un délai de trois (3) jours après les tentatives de résolution. Le comité doit transmettre trimestriellement au SP-PIDU un rapport sur les plaintes reçues et traitées.

Un cahier d'enregistrement et un cahier de transmission des plaintes seront fournis à ce comité. Un canevas de remplissage sera élaboré et le comité formé sur son remplissage. De même, un canevas de rapport sera mis à sa disposition.

3.5.1.5. Comité national de Gestion des plaintes (CNGP)

Lorsque la résolution de la plainte dépasse le niveau communal, on se dirige vers le comité national de gestion des plaintes qui est composé de certains membres du Secrétariat Permanent -PIDU. En plus des personnes ressources que le Secrétaire Permanent du – PIDU seul peut faire appel en fonction de la plainte à résoudre – ce comité de gestion des plaintes est composé de :

- SP-PIDU : Président du Comité ;
- Spécialiste en sauvegarde sociale : chargé d'enregistrer les plaintes et d'établir un PV de résolution ;
- Spécialiste en communication : Appuis le secrétariat du comité ;
- Spécialiste en sauvegardes environnementale : 1^{er} Conseiller de comité ;
- Responsable administrative et financière : 2^{ieme} Conseiller de comité ;
- Les personnes ressource.

Le comité national est chargé de recevoir les plaintes venant du niveau communal. Il doit apporter des solutions idoines dans une durée de dix (10) jours à partir de la date de réception. Le comité doit produire des rapports trimestriels de gestion des plaintes. Un cahier d'enregistrement et un cahier de transmission des plaintes seront fournis à ce comité.

Commentaires : Notons que ses comités sont « *un comité ad hoc* »⁵. Chaque comité peut se faire assister des compétences qu'il juge nécessaire pour la résolution des plaintes qui feront partie des personnes ressources. Le secrétaire de chaque comité est désigné par le responsable de chaque comité. Il/elle est chargé de l'enregistrement des plaintes du PIDU dans un registre. Le comité accusera et veillera à traiter toute plainte enregistrée dans un temps précis et qu'il communique au plaignant.

Les plaintes qui n'ont pas trouvé de solution et qui dépassent le niveau local et communal doivent être transmises au niveau national. Les plaintes non résolues au niveau national peuvent être adressées au tribunal pour être tranchée par les lois du pays.

Le comité national est chargé de superviser le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes et d'apporter des solutions idoines aux plaintes portées à son niveau. Le Spécialiste en sauvegarde sociale chargé d'enregistrer les plaintes et d'établir un PV de résolution en appuis avec Le spécialiste en communication.

NB : Le spécialiste en sauvegarde sociale du PIDU servira de point central National du Mécanisme de Gestions des Plaintes (PCN-MGP) du projet. Les plaignants peuvent déposer une plainte dans n'importe quel niveau du MGP.

Encadré 1 : Le rôle important du Chef de quartier, du Maire et du point focal dans la gestion des plaintes dans les des communes.

IMPORTANT

Un responsable du bureau du citoyen : « plaintes » : les chefs des quartiers, les Maires et les points focaux des communes des quartiers bénéficières du projet sont des acteurs clés et importants et incontournables pour la réussite de ce mécanisme. Ils ne peuvent mener à bien cette mission sans une détermination, un appui engagé et une volonté politique affirmée de leurs chefferies et de leur commune. En effet, ces acteurs communaux jouent un rôle très important pour le bon fonctionnement d'un système de gestion des plaintes, car d'une part, l'ensemble des informations relatives au fonctionnement de la commune et du projet leurs sont transmises et d'autres part, ils sont les donneurs d'ordre. En tant qu'interlocuteurs avec la population et gestionnaires de l'administration communale et des quartiers,

⁵ Un comité ad hoc, c'est un comité qui convient parfaitement à une situation, à un usage, à un moment précis. Exemple : Une société ad hoc, une commission ad hoc, un administrateur ad hoc.

ils doivent faire le lien entre les plaintes et les points focaux, ainsi qu'être à son écoute pour faciliter la résolution et le suivi des réclamations. Les plaintes, qui seront répertoriées dans chaque communes par le point focal, doivent être inscrites à l'ordre du jour de la réunion mensuelle du bureau municipal. Les bureaux des citoyens des villes bénéficiaires du PIDU viendront en appuis à tous ces acteurs pour la réussite de ce mécanisme qui n'est qu'une partie de leur travail.

3.5.1.6. *Prise en compte du genre et des jeunes dans le MGP*

Le présent MGP accorde une place importante aux femmes et aux jeunes qui restent généralement en marge du processus de règlement des différends à chaque niveau (local, municipal et central). Aussi, les groupements de jeunes et de femmes auront à désigner chacun en ce qui le concerne et à chaque niveau d'implication au moins un membre qui fera partis des comités de gestion des plaintes. Ce qui les permettra de faire comprendre davantage les préoccupations liées aux plaintes de ces groupes sociaux et de prendre part activement aux action de développement de leur communauté. En effet, les violences basées sur le genre, les violences contre les enfants, l'emploi des jeunes et des femmes et le recrutement de la main d'œuvre local peuvent être sources de nombreuses plaintes dont la résolution nécessite la participation active des jeunes et des femmes dans les comités de gestion des plaintes à tous les niveaux. Pour ces différentes raisons évoquées ci-dessus, il est impérieux que le MGP soit un outil de gestion intégrée, participative et inclusive de toutes les couches sociales et administratives afin de lutter de façon efficiente et efficace contre toutes les formes d'exclusion, de discriminations et de violences.

3.6.1.7. *Mise en place et Renforcement des capacités des membres des comités*

- Mise en place du comité local (CLGP) dans les quartiers ;
- Mise en place du comité communal (CCGP) dans les mairies ;
- Mise en place du comité national (CNGP) du pays.

Le MGP ne pourra jouer son rôle souhaité que si les comités de gestion des plaintes sont formellement mis en place et leurs capacités renforcées sur leurs rôles et responsabilités. Les parties prenantes principalement les bénéficiaires du projet sont sensibilisées et informées sur l'existence du MGP, son contenu, les rôles et responsabilités des comités, les modalités et les outils de dépôt et de traitement des plaintes, etc.

3.6.1.7.1. Renforcement des capacités des comités de gestion des plaintes

A cet effet, il est essentiel que : (i) les comités de gestion des plaintes soient formés sur le MGP, (ii) qu'une campagne d'information soit menée à l'endroit des bénéficiaires sur :

- le but du MGP, sa confidentialité et fiabilité et sur le mécanisme d'enregistrement des plaintes et griefs ;
- le traitement des plaintes et griefs et de leur acheminement d'un niveau à un autre.

La campagne d'information utilisera les canaux suivants :

- Radios locales pour diffuser des spots d'information/sensibilisations ;
- Brochures sur le MGP ;

3.6.1.7.2. Actions envisagées dans le mécanisme de gestions des plaintes

Sans être exhaustif ni dans l'ordre chronologique, les actions suivantes sont prévues dans le contexte du présent MGP :

- Informations/sensibilisation et actions de communication sur les dispositions du mécanisme ;
- Mise en place de “boîtes” dans chaque localité d'intervention des projets où les plaintes ou réclamations seraient déposés de façon formelle ou anonyme ;
- Mise en place d'une démarche pour recueillir les plaintes et réclamations des parties prenantes à tous les niveaux institutionnels de mise en œuvre du projet (Local, communal, et national) ;
- Des comités de gestion des plaintes seront mis en place à chaque niveau pour recevoir et traiter les plaintes ; la composition de chaque comité est précisée ainsi que les détails de fonctionnement, etc.
- Les plaintes de nature sensible (abus sexuel, fraude, corruption, incident, etc.) seront traitées de façon confidentielle, transparente et sans représailles de la part du comité des plaintes (au besoin en impliquant d'autres acteurs), afin de garantir aux plaignants une protection maximale.

3.6.1.7.3. Des outils et accessoires de gestion des plaintes

Des outils de gestion des plaintes (cahier d'enregistrement des plaintes, cahier de transmission de plaintes, un canevas de remplissage, un canevas de rapport) seront mis à la disposition de chaque comité. Une formation sera organisée au profit des membres desdits comités.

Des outils de prévention contre la pandémie COVID-19 (Dispositif de lavage des mains, gel hydro-alcoolique, masques, affiches publicitaires sur les gestes barrières, etc.) seront mis à la disposition de chaque comité pour éviter la propagation et la contamination du virus. Une formation à ce niveau sera aussi organisée pour renforcer les capacités au profit des membres desdits comités.

3.6.2. Saisine et résolution du MGP

La saisine et la résolution sont le fait de recourir à un organe du MGP afin de lui soumettre une plainte en vue d'une instruction et du règlement de cette dernière. Les deux se font à plusieurs niveaux :

- Niveau local (quartier/canton) avec le chef quartier ; avec les CDQ ensuite avec le chef canton et ses notables ;
- Niveau communal (Maire et ces adjoints) ;
- Niveau SP-PIDU.

3.6.3. Etapes de gestion de plaintes

Les différentes étapes de gestion des plaintes sont les suivantes :

- Réception des plaintes ;
- Accusé de réception ;
- Vérification de l'Éligibilité d'une plainte ;

- Traitement de plainte ;
- Notification de la résolution aux plaignants et décisions prises ;
- Résolution et mise en œuvre des mesures proposées ;
- Clôture de la procédure ;
- Suivi et documentation du processus de gestion de plaintes.

3.6.3.1. Différents endroits de Réception et enregistrement des plaintes

Les plaintes sont déposées soit auprès des structures suivantes :

- La Chefferie : Chef quartier / chef canton ;
- Les CDQ : Comité de Développement du Quartier ;
- La Mairie : les 7 Communes du projet ;
- Les BdC : Les Bureaux de Citoyens ;
- L'UGP-PIDU : l'Unité de Gestion des Plaintes au PIDU ;
- L'ANGE : L'Agence Nationale de Gestion de l'Environnement ;
- La COMEX (CII) : Commission Expropriation ;
- La MDC : Les Missions De Contrôle des entreprises du PIDU ;
- Les entreprises : Toutes les entreprises intervenant sur le projet PIDU.

Ces plaintes peuvent se présenter sous formes écrites ou orales. Ainsi, la saisine peut se faire par :

- (i) Requête écrite signée par le demandeur et déposée au lieu indiqué ;
- (ii) Requête envoyée par mail, WhatsApp, téléphone ;
- (iii) Requête verbale rédigée par le réceptionniste et signée par le demandeur ;
- (iv) Boîtes à plaintes où les bénéficiaires peuvent déposer des plaintes anonymes formulées par écrit.

La structure indiquée qui reçoit la plainte est chargée de l'enregistrer dans un registre de plaintes, utilisant le formulaire de l'Annexe N°3. Les plaignants sont encouragés à fournir des preuves (photos d'accident de travail, occupation illégale des propriétés, des abus, des manquements, etc.) qui peuvent soutenir leur plainte. Si le plaignant souhaite garder l'anonymat, la plainte sera acceptée et respectée le désire du plaignant. Il sera demandé au plaignant comment il aimerait être informé du traitement de la plainte.

Dans le cas où la plainte n'est pas clairement formulée, l'organe ou la structure saisi peut s'informer davantage sur la nature de la plainte et aider le plaignant à détailler plus explicitement sa plainte pour une bonne compréhension afin de pouvoir le résoudre. Si nécessaire le plaignant peut reformuler sa plainte mais ce n'est pas autoriser aux membres du comité ni à la ou le secrétaire de reformuler cette plainte.

La plainte doit indiquer clairement la nature, le type d'infraction ou de droits qui sont violés.

Par ailleurs, le SP-PIDU peut s'autosaisir des préoccupations soulevées lors des ateliers, réunions, missions de suivi, de supervision ou dans les médias.

3.6.3.2. *Accusé de réception des plaintes*

La structure ayant reçu la plainte informe le ou les plaignants dans un délai de **cinq (5) jours** après la réception que la plainte reçue, est enregistrée et sera traitée dans un délai de **dix (10) jours**. Si la plainte n'a pas pu être résolue au niveau **1** en accord avec le plaignant on remonte au niveau supérieur. Il faut informer le plaignant de l'évolution de sa plainte avant la fin du délai convenu.

Cette information a lieu, sous la forme d'une lettre ou d'un message électronique (mail, WhatsApp, etc.), mentionnant un point de contact clairement identifié. Elle décrit également la procédure qui sera appliquée et indique un nom ou un numéro de référence.

3.6.3.3. *Eligibilité et traitement d'une plainte*

Les membres du comité de gestion de plaintes de l'organe ayant accusé réception de la plainte, siègent pour examiner la plainte reçue. Ils analysent la recevabilité et l'éligibilité de cette plainte en se fondant sur les critères ci-après :

- Lien avec les activités du projet ;
- Appartenance aux parties prenantes (portée par une personne, une communauté, une collectivité concernée par les activités) ;
- Entre dans le champ d'application du MGP.

Ainsi, les plaintes qui sont de nature à influencer négativement la mise en œuvre du projet devront faire l'objet d'une attention particulière et suivies avec délicatesse et rigueur. Il peut être nécessaire dans ces cas, de remonter à la source de toutes plaintes afin de déterminer les raisons profondes qui les sous-tendent et situer les responsabilités des uns et des autres.

Si la plainte est inéligible, l'organe de gestion saisi, informe, le ou les plaignants dans un délai de trois (3) jours à compter de la date d'accusé de réception en justifiant la raison d'inéligibilité de la plainte.

NB : il faut que le comité arrive à faire la différence entre une **plainte** et une **doléance**.

Si la plainte est éligible, l'organe de gestion saisi, analyse les faits et statue sur la plainte. Le traitement de la plainte se fait en deux étapes :

- La première étape est la catégorisation de la plainte. A cette étape, l'organe saisi classifie la plainte dans une catégorie en s'inspirant du tableau des catégories de plaintes.
- La deuxième étape est la décision prise proposant les moyens de résolution du problème à l'amiable par la structure concernée. Pour chaque plainte, l'organe saisi a la possibilité de procéder de trois manières. Il peut :
 - Poser une action directe visant à résoudre le problème (réponse directe pour résoudre la plainte). La décision doit intervenir dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrés à compter de la date d'accusé de réception ;
 - Procéder à une évaluation supplémentaire en vue de faire une vérification large et approfondie pouvant requérir l'extension du délai de traitement ou encore procéder à une enquête pour une résolution conséquente de l'affaire. La solution est notifiée dans un délai maximum de quinze **(15) jours** ouvrés à compter de la date d'accusé de réception ;

- Engager avec le plaignant et les autres parties prenantes des discussions/dialogues pour déterminer conjointement la meilleure solution. La solution convenue est notifiée au plaignant immédiatement et le PV de résolution est signé avec le plaignant.

Les notifications au plaignant ci-dessus énumérées doivent tenir compte du niveau intellectuel, social et culturel du plaignant ainsi que des langues locales. Elles doivent inclure les mesures prises et les procédures suivies, les informations fournies et la signification des voies de recours. Nonobstant les étapes ci-dessus énumérées, l'organe saisi peut, en raison de la nature de la plainte, transférer celle-ci à l'organe supérieur pour traitement dans un délai de trois (3) jours après la réception de la plainte et le notifier immédiatement au plaignant dans un accusé de réception. L'organe saisi peut également à tout moment, saisir l'organe supérieur en raison de l'évolution de la situation et en informer le plaignant.

3.6.3.4. Mise en œuvre des décisions et clôture de la procédure des plaintes

La mise en œuvre de la solution proposée intervient lorsque toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord et plus important, lorsque le plaignant est satisfait. Si le plaignant n'a pas d'objection, la décision est exécutée conformément aux accords convenus, aux us et coutumes ou à la loi en vigueur dans un délai de trois **(03) jours** ouvrés à compter de la date de la notification.

Lorsque le plaignant refuse la solution, l'organe de gestion de la plainte doit :

- Relever et documenter les raisons de son refus qu'il enregistre ;
- Fournir les informations complémentaires et l'informer des autres options possibles ;
- Réviser l'approche proposée si possible et documenter les raisons et le processus.

Si l'organe de gestion se trouve dans l'incapacité de gérer la plainte, il le signifie au plaignant et transmet le dossier à l'organe supérieur immédiatement dans un délai de trois **(3) jours** ouvrés après le refus de la solution par le plaignant.

La procédure sera clôturée et l'extinction de la plainte marquée par un PV si le plaignant est satisfait de la solution. A tous les niveaux, il est nécessaire de documenter et d'archiver et d'en tirer les leçons pour chaque cas.

3.6.3.5. Suivi de la mise en œuvre de la résolution

Le suivi permet de surveiller la mise en œuvre effective des différentes mesures proposées. Ce suivi est assuré par l'organe ayant géré la plainte en étroite collaboration avec le spécialiste en sauvegarde sociale du projet. La documentation du processus est régulièrement produite et transmise au niveau national pour information, action au besoin et archivage.

CHAPITRE 4 :

MISE EN ŒUVRE DU MGP ET SUIVI-EVALUATION



PIDU

4.1. Diffusion du mécanisme de gestions de plaintes (MGP)

Dans le cadre de l'exécution du PIDU, le public dans sa grande majorité doit être bien informé du mécanisme, des règles et des procédures de gestion des plaintes et des voies de recours. Ces informations doivent être diffusées à toutes les parties prenantes et à tous les niveaux pour permettre aux plaignants de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin. Le présent MGP sera publié sur les sites du projet.

Il sera également disponible dans les sept (7) communes, les ministères et directions régionales et préfectorales des affaires sociales et de la protection des enfants, de l'environnement, du développement durable et de la protection de la nature de toutes les régions du projet, dans les locaux des municipalités, au niveau des chefferies traditionnelles, des CDQ indiquant au public des données sur le projet (nature, lieux, durée, entreprise des travaux, etc...), les adresses (localisation, numéros de téléphone, adresse mail, etc. de l'entité à laquelle il peut s'adresser pour déposer leur plainte ainsi que de la démarche à suivre au cas où il n'obtiendrait pas satisfaction au bout d'un temps donné.

Une large diffusion au niveau local notamment dans les quartiers couverts par le projet est requise par les publications à travers les radios publiques et/ou privées, les crieurs publics les supports imprimés ou tous autres moyens de communications selon les localités et dans les langues locales.

Par ailleurs, des affiches sur le MGP seront placées, selon le cas pour consultation publique sur les sites de mise en œuvre des activités du PIDU.

4.2. Suivi- évaluation du mécanisme de gestion des plaintes

Chaque comité fera par trimestre une évaluation de la mise en œuvre du MGP. Les résultats seront intégrés au rapport trimestriel de la mise en œuvre du projet. Ces évaluations devraient également contribuer à l'amélioration de la performance du MGP et fournir des informations utiles pour la gestion du projets. Les questions à traiter dans cette évaluation comprennent, entre autres :

- Combien de plaintes ont été reçues au total ?
- Quelle est la répartition en pourcentage de plaintes par catégorie de plainte ?
- Quel est l'état actuel de traitement des plaintes reçues (plaintes réorientées, traitées, en cours d'évaluation, les actions proposées et validées par le CGP, l'action mise en œuvre ; etc.) ?
- Comment sont accueillies les différentes résolutions par les plaignants ?
- Combien de temps moyen a -t-il fallu pour traiter les plaintes ?
- Est-ce que tous les plaignants ont eu un retour de leur plaintes (accusé de réception, traitement etc.)
- Est-ce que le MGP est efficace au regard des objectifs fixés et ceux réalisés ? Sinon quelles mesures pourraient être prises pour améliorer son fonctionnement ?
- Est-ce que le MGP est efficacement intégré dans la gestion globale de chacun du projet ?
- Est-ce que le MGP est efficacement intégré dans les habitudes de la population des parties prenantes du projet ?

Ce système de suivi permet d'améliorer la performance du MGP et de fournir des informations utiles pour l'efficacité du projet.

Le mécanisme de gestion des plaintes dispose d'un système de suivi-évaluation à trois niveaux : local, communale et national. L'UGP du PIDU, par son secrétaire le spécialiste en sauvegarde sociale, intègre les activités du MGP dans son rapport trimestriel qui sera transmis à la Banque. Les différents rapports à produire devront comporter les points de cette évaluation.

4.3. Plan d'action et estimation budgétaire

Un plan sommaire de renforcement de capacités des organes de gestion des plaintes est proposé. Ce plan sera déroulé dans la mise en œuvre en vue de permettre aux organes de gestion des plaintes de remplir efficacement leurs missions. Ce plan contient entre autres, les activités la mise en place et le renforcement des capacités des organes de gestion des plaintes.

Le budget estimatif de la mise en œuvre du MGP est de **quarante millions cinq cent mille (40 500 000) Francs CFA**. Les détails sont consignés dans le tableau ci-après.

Tableau 3: Plan d'action et de budget

N°	Activités	Objectifs	Responsable	Budget	Délai
1	Mise en place et renforcement de capacité des organes ou cellules de gestion des plaintes et logistiques (<i>Stratégie revue pour prendre en compte la pandémie du COVID-19</i>)	Avoir une équipe engagée, disponible et compétente	Sauvegardes	14 000 000 / 2 000 000 par ville	Juillet 2020
2	Diffusion du MGP Information et Sensibilisation Publication dans la presse, sur le site web du MVUHSP, du PIDU et autre médias Crieurs publics	S'assurer que les parties Prenantes connaissent leur droit de porter plainte ainsi que les procédures à suivre	Sauvegardes/ Communication	2000 000	Aout 2020
3	Equipement et Réunions du comité de traitement des plaintes	Réunions	Comités de gestion des plaintes / Sauvegardes	7 000 000 (1 million par ville pendant 4 ans)	Action continue
4	Missions d'enquête et Communications téléphoniques	Réceptionner les plaintes Anonymes Collecter les preuves pour des cas spécifiques graves	Comités de gestion des plaintes / Sauvegardes	14 000 000	Action continue

		<i>(des boîtes à suggestion)⁶</i>			
5	Ateliers d'information et de sensibilisation (stratégie revue pour prendre en compte la pandémie du COVID-19)	Atelier de validation nationale du document de MGP	Sauvegardes, SP, Communication	3 500 000	Action continue
6	Supervision, suivi et évaluation du MGP	suivi et évaluation	SP-PIDU / Sauvegarde sociale	-----	Action continue
Total coût estimatif				40 500 000	

4.4. Différentes parties prenantes

L'élaboration du document du MGP du PIDU a impliqué l'ensemble des parties prenantes notamment :

- Les populations bénéficiaires ;
- La chefferie traditionnelle de chaque quartier concerné par le PIDU ;
- Les Comités de Développement des Quartiers (CDQ),
- Le ministère de l'administration territoriale, de la décentralisation et des collectivités locales, les Mairies et préfectures des villes concernées par le PIDU ;
- Les représentants des PAP ;
- Le SP-PIDU ;
- Le Ministère de la Ville, de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Salubrité Publique (MVUHSP) ;
- Le ministère en charge de l'environnement à travers l'ANGE et les Directions régionales de l'environnement pour d'éventuelles plaintes liées aux nuisances (bruit, pollutions, etc.) ;
- Le ministère de l'action sociale, de la promotion de la femme et de l'alphabétisation et ses directions régionales ;
- Les ONG, Organisations de la société civile et les Associations ;
- Les contractants, sous-contractants et ouvriers.

⁶ Prévoir des boîtes à suggestion comme équipement pour la réception des plaintes anonymes et à fixer à des endroits accessibles à tous et à l'abri des regards.

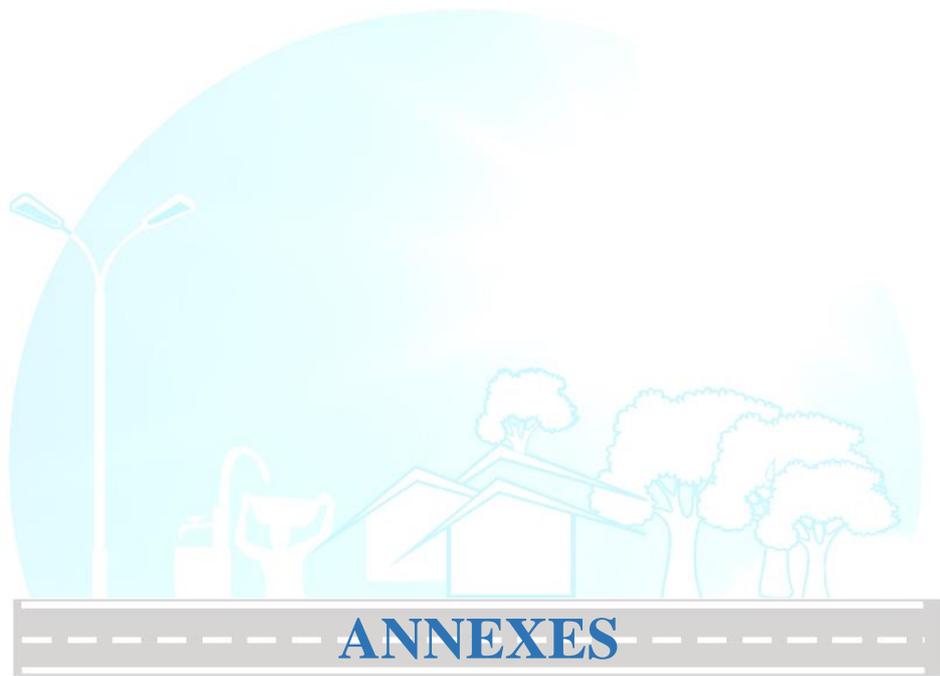
4.5. Conclusion

Le projet d'infrastructures et de développement urbain contribuera dans une large mesure à l'atteinte des objectifs du plan national de développement (PND) 2018 - 2022. Pour y arriver, le présent mécanisme de gestion des plaintes doit soutenir la mise en œuvre du projet, en donnant une bonne crédibilité entre les différentes structures impliquées dans sa mise en œuvre, en suscitant une forte appropriation, adhésion des acteurs et en assurant une justice et égalité pour tous.

Les structures ou organes désignés pour la gestion des plaintes sont responsables de l'enregistrement et du traitement des plaintes. Au besoin d'autres acteurs pourraient être impliqués notamment pour les investigations et la résolution des plaintes sensibles. Le délai de traitement des plaintes est inférieur ou égal à **dix (10) jours** ouvrés à partir de la réception de la plainte. Pour les plaintes sensibles (corruption, fraude, cas de violences basées sur le genre, etc.), le traitement serait fonction de la complexité des investigations nécessaires et le délai n'excédera pas un mois calendaire. Il convient de rappeler que les cas des **viols** dans le déroulement des activités du PIDU ne sont pas gérées par les comités. Ces genres de plaintes ont des traitements spécifiques et juridiques. Par conséquent le SP-PIDU le transmet directement devant la loi (la justice) en informant rapidement le Bailleur de ce fait qui a aussi des dispositifs adaptés aux dites plaintes.

Pour l'atteinte des objectifs du MGP, il est important de mobiliser l'ensemble des parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre du projet autour des actions de ce mécanisme de gestion des plaintes proposées dans le présent document. Il est donc important que ce dernier bénéficie de la haute sollicitude et de l'appui de tous les acteurs impliqués dans la mise en œuvre du PIDU. Aussi, une bonne synergie entre ces différents acteurs est-elle essentielle dans l'atteinte des objectifs fixés par ce mécanisme. Par ailleurs, l'allocation des ressources humaines, matérielles et financières adéquates est une condition essentielle pour l'atteinte des résultats attendus de la mise en œuvre du MGP-PIDU.

Enfin, le mécanisme de gestion des plaintes étant une bonne pratique prônée par les projets de la Banque mondiale dont le PIDU, tout sera mis en œuvre pour amener les bénéficiaires à se l'approprier et le pérenniser dans leur communauté pour des actions courantes et d'envergures de développement.



PIDU

ANNEXE 1 : PLAN D'ACTION

1. Guide de mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes

Les populations locales et d'autres intervenants intéressés peuvent être amenés à contester une décision, la gouvernance du projet ou leur représentation au sein de la Cellule de Gestion des Plaintes ou autres Commissions ad hoc... Indépendamment de la nature du grief, le SP-PIDU veillera à ce qu'un processus transparent et équitable soit mis en place en temps opportun pour traiter chaque plainte.

2. Types de plaintes et conflits à régler

Dans la pratique, les plaintes et conflits venant des populations locales et des intervenants intéressés peuvent apparaître à différentes étapes du Projet :

- pendant la préparation des sous projets ;
- au cours de la mise en œuvre du projet ;
- après la clôture du projet.

Pendant la préparation d'un sous projet les plaintes et litiges peuvent porter sur les points suivants :

- la non implication des populations locales riveraines à la zone d'influence du sous projet ;
- le désaccord sur le choix des organes dirigeants ;
- le désaccord sur les types des projets à financer ;
- le désaccord sur le choix du site du projet ;
- les conflits d'intérêt venant des acteurs du projet.

Au cours de la mise en œuvre du sous projet les plaintes et litiges peuvent porter sur les points suivants :

- le choix des bénéficiaires: individus, organisations, communautés ;
- l'allocation des fonds d'activité, entité géographique ;
- le retard dans la mise en œuvre ou la mise à disposition des fonds ;
- le sentiment d'avoir été lésé dans la mise en œuvre du projet ;
- l'ingérence extérieure dans l'attribution et la gestion des contrats ;
- les cas de conflits d'intérêt ;
- la gestion des fonds ;
- le déficit de communication ;
- l'ingérence du politique .

A la fin de l'exécution du sous projet, les plaintes et litiges peuvent porter sur les points suivants :

- le non-respect des clauses contractuelles dans le financement ;
- la promesse non tenue par l'agence d'exécution ;
- la gestion des acquis des projets ;

- la perception contradictoire des résultats ;
- la viabilité des résultats...

Pour animer les étapes clés de la gestion des plaintes PIDU assurera les tâches suivantes :

- a) faire un enregistrement écrit de toutes les plaintes reçues ;
- b) encourager la résolution immédiate et sur place des problèmes ; et
- c) rendre compte publiquement des plaintes reçues et des mesures prises en réponse à chaque plainte.

3. Communication et accès à l'information

Le PIDU assurera un accès facile et culturellement approprié aux informations concernant le projet et l'utilisation du mécanisme aux usagers éventuels. Ces informations seront diffusées sur le site web et les canaux d'information du projet. Mais également des réunions publiques, ainsi que par la radio, les affichages dans les sites du projet et d'autres moyens de communication culturellement appropriés seront utilisés. Les documents et les rapports seront en français et au besoin traduits en langues locales de chaque commune.

4. Processus de traitement des plaintes

Les plaintes pouvant être de nature très différente, devront être soumises à un organe spécifique dénommé Comité de gestion des plaintes à trois niveaux (local, communal et national).

La procédure de traitement devra être transparente dans ses opérations de dénouement des réclamations. Elle est mise en œuvre de façon à répondre efficacement et en temps voulu aux préoccupations formulées par les plaignants.

5. Organisation et responsabilités

La structure devant s'occuper des réclamations est composée de :

Comités locaux, et communaux de gestion des plaintes (au niveau des sites d'intervention) : Ces Cellules constitueront la courroie de transmission pour des personnes n'ayant pas les possibilités de rédiger, d'expédier leurs plaintes ou leurs doléances et travailleront en étroite collaboration avec les populations dans les zones d'intervention du projet. Ces Cellules seront constituées sur les sites d'implémentation des sous-projets ou sur les sites susceptibles de subir des impacts du projet.

Le nom et les coordonnées des membres du Comité de gestion des plaintes figureront sur le site Web et dans les brochures imprimées du mécanisme. Ils accuseront réception des plaintes en adressant une réponse écrite au plaignant, dans laquelle ils détailleront les prochaines mesures qu'ils prendront, y compris la transmission éventuelle du dossier.

Compte tenu également de la grande diversité des cas qui seront soumis à la cellule, la compétence des personnes qui en assurent le fonctionnement et l'étendue de leurs connaissances dans leurs domaines d'action sont des atouts majeurs.

En ce qui concerne les responsabilités, le Comité de gestion des plaintes à chaque niveau devra assurer la coordination de la procédure de traitement des plaintes, rassembler et examiner les informations disponibles sur l'objet de la plainte, rédiger les réponses destinées aux plaignants, s'attacher à résoudre les questions qui donnent lieu à des réclamations, centraliser et traiter de manière objective toutes les plaintes déposées.

Au niveau des sites des activités, les responsabilités se résument comme suit : recevoir les plaintes manuscrites, transcrire les plaintes dans le registre si la plainte est verbale, envoyer ces plaintes toutes les semaines au Comité de gestion des plaintes pour traitement, recevoir les solutions trouvées aux plaintes et leur diffusion aux plaignants.

Si la plainte peut trouver solution au niveau de la Cellule locale, celle-ci se contentera juste de renseigner le Comité de Gestion des plaintes local. Mais dans le cas contraire, la responsabilité du traitement de la plainte sera transférée au Comité de Gestion des Plaintes (CGP) communal puis national.

6. Rapportage

Chaque Comité de Gestion des Plaintes enregistrera toutes les plaintes reçues à son niveau dans un système en ligne accessible au public, ce qui permettra de faire un suivi des plaintes. 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 ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été résolues ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été soumises à médiation ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui n'ont pas abouti à un accord ;

La base de données signalera également les problèmes qui reviennent le plus fréquemment et les zones géographiques dont émanent le plus de plaintes. Les informations fournies par la base de données devraient aider le Comité de Gestion des Plaintes à améliorer le mécanisme et à mieux à comprendre et traiter les impacts sociaux des projets.

7. Évaluation, affectation, reconnaissance

Si la plainte n'entre pas dans le cadre des attributions opérationnelles du PIDU, mais se rapporte, aux politiques générales du pays, à sa gouvernance le Comité de gestion des plaintes orientera le plaignant en lui indiquant les instances compétentes qui peuvent résoudre sa plainte. Si elle se rapporte à des politiques de la Banque mondiale, le chargé du projet PIDU à la banque peut être invité par le Comité de gestion des plaintes à participer à sa réunion afin d'interpréter la politique concernée.

8. Résolution et clôture

La résolution et la clôture du dossier devront intervenir dans les 10 jours à compter de la réception de la plainte initiale par un membre du personnel. Le Comité de traitement des plaintes proposera dans tous les cas la possibilité de recours à une médiation indépendante ou de trouver un autre moyen de résolution du litige.

Quel 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.

Plan d'actions détaillée de mise en œuvre du MGP-PIDU

Titre et Numéro de Projet : Projet d'Infrastructures et de Développement Urbain (**PIDU**) CREDIT IDA-62980-TG / Project ID : P161772

Objectif de Développement du Projet : est a) d'améliorer l'accès à des infrastructures urbaines et aux services de base dans les villes sélectionnées et b) de renforcer la capacité institutionnelle des villes participantes en matière de planification et de gestion urbaines.

Montant : 30 000 000 de dollars USA soit 16 800 000 000 de FCFA **TTL :** Qingyun Shen

Date d'approbation : 18 juillet 2018 **Date de signature :** 22 août 2018

Date de mise en vigueur : 1^{er} octobre 2018 **Date de clôture :** 31 décembre 2023

Clôture des paiements : 30 juin 2024 **Secteur :** Social, Urbain et Résilience

Communes bénéficiaires : Golfe5, Kloto1, Kozah1, Ogou1, Tchaoudjo1, Tône1, Zio1. **Durée :** 5 ans (60 mois)

ACTIONS	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût
ACTIVITE 1 : VALIDATION NATIONALE MGP (Septembre 2020)						
Action Préalable 1 : Avis de la Banque mondiale sur le MGP	14 Septembre 2020	Retard dans le processus d'approbation /approbation dans les délais par la banque ; prise en compte rapide des observations éventuelles de la Banque par le Spécialiste de l'UGP	Coordonnateur (SP-PIDU) Thomas Essozimna Tchassim Tel : +228 91 52 16 86 sp.pidu1823@gmail.com ; thomastchass@yahoo.fr TTL/ Mahine Diop mdiop4@worldbank.org CoTTL/ Qingyun Shen qshen@worldbank.org	Spécialiste sauvegarde sociale OHOUNFODJI Evegnon g.ohounfodji@gmail.com Tél : 92 44 43 02 Spécialiste en sauvegarde environnementale Arouna KARAMON Tél : 91 52 26 79 arounakaramon@gmail.com	UGP	---

Action Préalable 2 : Atelier national de validation du MGP	28 Septembre 2020		Coordonnateur (SP-PIDU) La RAF Dialimatou Olouadara Tél :+22891384038 nadiath10@gmail.com Spécialiste sauvegarde sociale : OHOUNFODJI Evegnon g.ohounfodji@gmail.com	Spécialiste en sauvegarde environnementale Arouna KARAMON Tél : 91 52 26 79 arounakaramon@gmail.com Spécialiste en Service communication du PIDU ATAKOUNA BLAISE blaiseatak@yahoo.fr	UGP	3 500 000
Action Préalable 3 : Transmission du rapport de MGP à la Banque pour archivage	05 Octobre 2020		Coordonnateur (SP-PIDU) Thomas Essozimna Tchassim Tel : +228 91 52 16 86 sp.pidu1823@gmail.com ; thomastchass@yahoo.fr	Spécialiste sauvegarde sociale OHOUNFODJI Evegnon g.ohounfodji@gmail.com Tél : 92 44 43 02	---	---
ACTIVITE 2 : MISE EN PLACE ET RENFORCEMENT DE CAPACITE DES COMITES / ORGANES OU CELLULES DE GESTION DES PLAINTES ET LOGISTIQUES (Novembre 2020)						14 000 000 en raison de / 2 000 000 par ville
Action Préalable 1: Mise en place des comités et organes de gestion et renforcement de leurs capacités sur leurs cahiers des charges	10 Novembre 2020	-Disponibilité des fonds/ mettre à disposition les ressources financières nécessaires pour l'action Disponibilité des acteurs/ Saisir à temps les acteurs et collaborer avec eux	Spécialiste sauvegarde sociale OHOUNFODJI Evegnon g.ohounfodji@gmail.com Tél : 92 44 43 02 Spécialiste en sauvegarde environnementale Arouna KARAMON Tél : 91 52 26 79 arounakaramon@gmail.com	Coordonnateur (SP-PIDU) La RAF Dialimatou Olouadara Tél :+22891384038 nadiath10@gmail.com Service communication PIDU ATAKOUNA BLAISE blaiseatak@yahoo.fr	UGP	-

<p>Action Préalable 2 : Diffusion du MGP : Information et sensibilisation sur les procédures à suivre pour déposer les plaintes (dans les 7 Communes)</p>	<p>20 Novembre 2020</p>	<p>-Disponibilité des fonds/mettre à disposition les ressources financières nécessaires pour l'action -Disponibilité des acteurs/ Saisir à temps les acteurs et collaborer avec eux</p>	<p>Spécialiste sauvegarde sociale OHOUNFODJI Evegnon g.ohounfodji@gmail.com Tél : 92 44 43 02 Spécialiste en sauvegarde environnementale Arouna KARAMON Tél : 91 52 26 79 arounakaramon@gmail.com</p>	<p>Coordonnateur (SP-PIDU) La RAF Dialimatou Olouadara Tél :+22891384038 nadiath10@gmail.com Service communication PIDU ATAKOUNA BLAISE blaiseatak@yahoo.fr Les communautés concernées</p>	<p>UGP</p>	<p>-</p>
<p>Action Préalable 3 : Diffusion du MGP au sein de l'UGP (réunion de cadrage) Information et Sensibilisation Publication dans la presse, sur le site web du MVUHSP, du PIDU, sur les radios communautaires et autre médias Crieurs publics</p>	<p>25 Novembre 2020</p>	<p>Disponibilité des membres de l'UGP/ programmer l'action et partager l'agenda avec les membres à temps</p>	<p>Service communication PIDU ATAKOUNA BLAISE blaiseatak@yahoo.fr Tél : 92 39 59 85</p>	<p>Spécialiste sauvegarde sociale OHOUNFODJI Evegnon g.ohounfodji@gmail.com Tél : 92 44 43 02</p>	<p>UGP</p>	<p>-</p>

**ACTIVITE 3 : FONCTIONNEMENT DES ORGANES DE GESTION DES PAINTES
ATELIERS D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION
EQUIPEMENT ET REUNIONS DU COMITE DE TRAITEMENT DES PLAINTES
(Novembre - Décembre 2020-2023)**

<p>Action Préalable 1 : Acquisition du matériel de gestion (registres, classeurs, stylos, les fiches, etc.) Equipement et Réunions du comité de traitement des plaintes</p>	<p>30 Novembre 2020</p>	<p>-Disponibilité des fonds/mettre à disposition les ressources financières nécessaires pour l'action</p>	<p>Coordonnateur/ RAF</p>	<p>Fournisseur(s) des matériels de gestion</p>	<p>RAF/UGP</p>	<p>7 000 000 (1 million par ville pendant 4 ans)</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	------------------------------------------------	----------------	-------------------------------------------------------------

<p>Action Préalable 2 : Communication des organes de gestion (36 mois)</p>	<p>En continu</p>	<p>-Disponibilité des fonds/<u>mettre à disposition les ressources financières nécessaires pour l'action</u> -Détournement de l'objectif /<u>sensibiliser les organes sur le but du crédit alloué pour l'action</u> -disponibilité d'un terminal GSM dans chaque organe/ <u>s'assurer de la disponibilité d'au moins un terminal GSM dans chaque organe</u></p>	<p>Spécialiste sauvegarde sociale OHOUNFODJI Evegnon g.ohounfodji@gmail.com Tél : 92 44 43 02 Spécialiste en sauvegarde environnementale Arouna KARAMON Tél : 91 52 26 79 arounakaramon@gmail.com</p>	<p>Service communication PIDU ATAKOUNA BLAISE blaiseatak@yahoo.fr Tél : 92 39 59 85</p>	<p>RAF/UGP</p>	<p>2 000 000</p>
<p>Action Préalable 3 : Supervision (trimestrielle) du fonctionnement des organes</p>	<p>En continu</p>	<p>Existence d'un plan de supervision par l'UGP/ <u>élaborer un plan de supervision et l'exécuter</u></p>	<p>Spécialiste sauvegarde sociale OHOUNFODJI Evegnon g.ohounfodji@gmail.com Tél : 92 44 43 02 Spécialiste en sauvegarde environnementale Arouna KARAMON Tél : 91 52 26 79 arounakaramon@gmail.com</p>	<p>Organes de gestion</p>	<p>UGP</p>	<p>-</p>
						
<p>ACTIVITE 4 : FONCTIONNEMENT DES ORGANES DE GESTION DES PAINTES Supervision, suivi et évaluation du MGP Missions d'enquête et Communications téléphoniques (Avril 2021-2023)</p>						
<p>Action Préalable 1 : Séances de revue semestrielles (analyse et formulation des rapports de suivi évaluation)</p>	<p>En continu</p>	<p>-Disponibilité des fonds/<u>mettre à disposition les ressources financières nécessaires pour l'action</u> Disponibilité des acteurs/ <u>Saisir à temps les acteurs et collaborer avec eux</u></p>	<p>Spécialiste sauvegarde sociale OHOUNFODJI Evegnon g.ohounfodji@gmail.com Tél : 92 44 43 02</p>	<p>Organes de gestion</p>		<p>-</p>

			Spécialiste en sauvegarde environnementale Arouna KARAMON Tél : 91 52 26 79 arounakaramon@gmail.com			
Action Préalable 2 : Missions d'enquête pour la coordination et Communications téléphoniques pour la gestion centraliser du MGP	En continu		Spécialiste sauvegarde sociale OHOUNFODJI Evegnon g.ohounfodji@gmail.com	Organes de gestion		14 000 000
Action Préalable 3 : Élaborer des rapports trimestriels et le rapport de fin de projet	En continu	-Disponibilité des fonds/mettre à disposition les ressources financières nécessaires pour l'action Disponibilité des acteurs/ Saisir à temps les acteurs et collaborer avec eux	Spécialiste sauvegarde sociale OHOUNFODJI Evegnon g.ohounfodji@gmail.com Tél : 92 44 43 02 Spécialiste en sauvegarde environnementale Arouna KARAMON Tél : 91 52 26 79 arounakaramon@gmail.com	Organes de gestion	Coordonnateur (SP-PIDU)	-
TOTAL GENERAL						40 500 000

NB : Ce Plan d'actions détaillée de mise en œuvre du MGP-PIDU sera exécuté dans le strict respect des mesures barrières nationales consignées contre le COVID-19 et conformément aux orientations de la note technique de la Banque mondiale sur l'organisation et la tenue des réunions publiques en situation de contraintes (Mars 2020) pendant les 4 années restant du projet.



ANNEXE 2 : LIEU DE DEPOT DES PLAINTES

Lors de la mise en œuvre des activités du PIDU susceptible d'affecter les populations, les plaintes peuvent être reçues à l'une des adresses suivantes :

- ✓ **Commune du Golfe 5** : - Chef quartier d'Agblèpédogan – chef Canton de Djidjolé, - Mairie de Golfe 5.
- ✓ **Commune de Zio 1** : - Chef quartier du site d'une activité - Chef canton du site d'une activité - Mairie de Zio1- Le Bureau de Citoyen ;
- ✓ **Commune de Kloto 1** : - Chef quartier du site d'une activité - Chef canton du site d'une activité - Mairie de Kloto1- Le Bureau de Citoyen ;
- ✓ **Commune de Ogou 1** : - Chef quartier du site d'une activité - Chef canton du site d'une activité - Mairie de Ogou1- Le Bureau de Citoyen ;
- ✓ **Commune de Tchaoudjo 1** : - Chef quartier du site d'une activité - Chef canton du site d'une activité – Mairie de Tchaoudjo1- Le Bureau de Citoyen ;
- ✓ **Commune de Kozah 1** : - les 4 Chefs quartiers du site du projet - Chef canton du site du projet – Mairie de Kozah1- Le Bureau de Citoyen ;
- ✓ **Commune de Tône 1** : - Chef quartier du site d'une activité - Chef canton du site d'une activité – Mairie Tone1- Le Bureau de Citoyen.

Au niveau de Lomé : au Ministère de la ville, de l'urbanisme, de l'habitat et de la salubrité publique, au Secrétariat permanent du PIDU situé à 200M de l'agence CEET de Cacaveli 13 BP :448 Agôé E-Mail : sp.pidu1823@gmail.com Lomé TOGO - L'ANGE : L'Agence Nationale de Gestion de l'Environnement ; Le COMEX exCII : Commission d'Expropriation ; La MDC : Les bureaux d'études, les Missions De Contrôle des entreprises exécutantes des activités du PIDU ; Les entreprises : Toutes les entreprises intervenant sur le PIDU.



PIDU

ANNEXE 3a : Fiche d'enregistrement des plaintes

N° de la plainte :	
Date d'établissement :	
Nom et prénom de l'auteur de la plainte :	
Adresse (N° Tél, E-mail) :	
Lieu de résidence du plaignant :	
Composante du projet et objet de la plainte :	
Nom de la commune bénéficiaire du projet :	
Localisation de la plainte :	
Catégorie de la plainte :	<input type="checkbox"/> A : Demande de renseignements ou de précisions <input type="checkbox"/> B : Hors du cadre du projet <input type="checkbox"/> C : Sélection/exclusion d'une personne ou communauté <input type="checkbox"/> D : Allégations de corruption, détournement de fonds, ou de biais dans les marchés publics. <input type="checkbox"/> E : Problèmes environnementaux et sociaux <input type="checkbox"/> F : Autre déviation des procédures ou comportement incorrect du personnel
Description complète de la plainte :	
Nom de l'accusé de la plainte :	
Traitement de la plainte :	

Observations :	
Plaignant a-t-il reçu un accusé de réception de sa plainte ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si oui à quelle date et heure ?
Plainte reçue par (nom, signature, date):	



PIDU

ANNEXE 3b : Fiche d'enregistrement des plaintes verbales

Formulaire d'enregistrement de plaintes verbales ; ce formulaire peut être utilisé par un chargé de projet pour recueillir des plaintes faites verbalement par des parties prenantes, des communautés lors de visites sur le terrain.

Partie 1: à remplir avec le plaignant	
Date : Date à laquelle la plainte a été faite	
Détails personnels : <ul style="list-style-type: none">• Nom et coordonnées du plaignant• Age – adulte ou enfant• Sexe – masculin ou féminin	
Détails du projet : Nom / numéro de référence du projet ou du programme	
Nature de la plainte : Court résumé de la plainte	
Détails de la plainte : Description détaillée de la plainte faite par le plaignant	
Personne n'ayant reçu la plainte : Nom et coordonnées	
Partie 2: réservé à l'administration / mesures prises le cas échéant	
Résultats faisant suite à une plainte : Résumé des mesures prises et résultats	
Commentaires supplémentaires : Par exemple le contrôle de mesures prises pour changer la politique et procédures employées, le cas échéant.	

Tableau 4: Tableau de synthèse trimestriel du traitement des plaintes

Nom de la commune : Nom du point focal : Trimestre :	
Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période :	
Résumé synthétique du type de plaintes :	
Nombre de plaintes traitées par trimestre (explications) :	
Nombre de plaintes non-traitées par trimestre (explications) :	



PIDU

ANNEXE 3c : Fiche du Procès-verbal PV des gestions des plaintes au niveau local

Date : _____

Chefferie traditionnelles de.....

Mairie de Préfecture de

Dossier N°.....

PLAINTÉ

Nom du plaignant : _____

Adresse : _____

Quartier : _____

Nature du bien affectée : _____

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ :

.....
.....
.....

A, le.....

Signature du plaignant

OBSERVATIONS DE LA CHEFFERIE :

.....
.....
.....

A, le.....

(Signature du Chef de quartier ou du Maire)

RÉPONSE DU PLAIGNANT :

.....
.....
.....

A, le.....

Signature du plaignant

RESOLUTION

.....
.....
.....

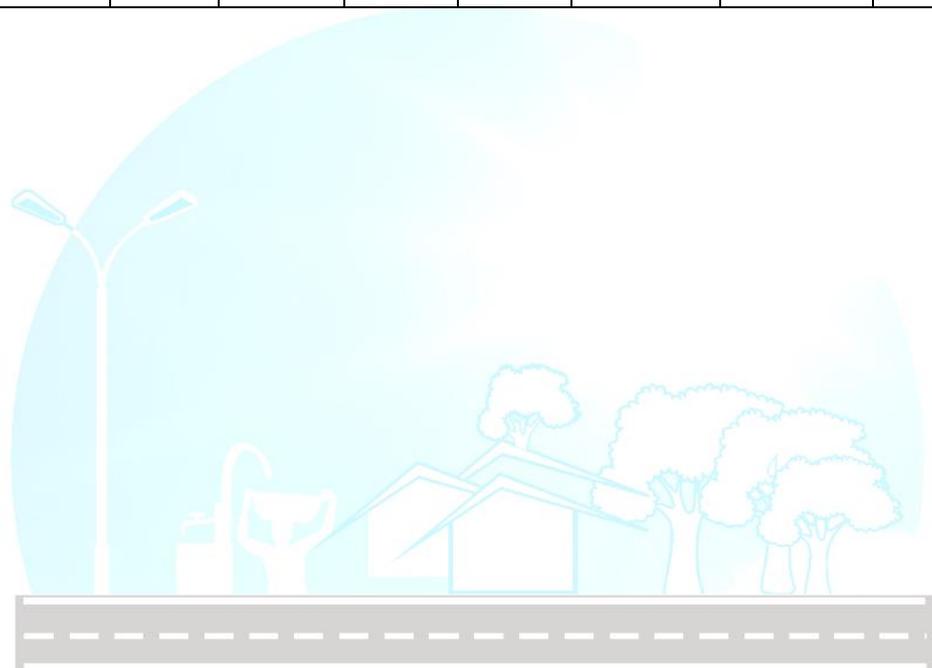
A, le.....

(Signature du Chef de quartier ou du Maire)

(Signature du plaignant)

ANNEXE 4 : Fiche de suivi des plaintes

Catégorie de Plaintes	Nombre de plaintes reçues	% des Plaintes résolues	% des Plaintes ayant fait recours	% des Plaintes déférées à la justice	% des Plaintes non résolues	% des Plaintes parvenues par boîtes à suggestion	% des Plaintes parvenues par courrier électronique	% des Plaintes résolues dans le délai prévu par le MGP
A								
B								
C								
D								
E								
F								



PIDU

ANNEXE 5 : Fiche de réponse à la plainte

N° de plainte :	
Structure ou personne concernée par la plainte :	
Date de réception de la plainte par la structure concernée :	
Informations permettant de mieux comprendre la plainte	
Action(s) nécessaires pour résoudre la plainte ?	<input type="checkbox"/> Pas d'action nécessaire <input type="checkbox"/> Action(s) nécessaire
Détail sur les actions proposées (Donner une explication si aucune action n'est proposée)	
Signature du représentant de la structure ou de la personne :	
Nom : Titre : Tel : Date de signature :	

ANNEXE 6 : Fiche d'enquête des consultations

MINISTERE DE LA VILLE, DE L'URBANISME, DE L'HABITAT
ET DE LA SALUBRITE PUBLIQUE

PROJET D'INFRASTRUCTURES
ET DE DEVELOPEMNT URBAIN

SECRETARIAT PERMANENT DU PIDU



REPUBLIQUE TOGOLAISE
Travail-Liberté-Patrie

PROJET D'INFRASTRUCTURES ET DE DEVELOPEMENT URBAIN (PIDU)

ELABORATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

FICHE DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES

Date.....Préfecture.....

Ville.....Commune.....

Nom et prénom de la personne consultée.....

Fonction de la personne consultée.....

Contacts de la personne consultée.....

N°	Point abordé	Réponse de la personne consultée	Observations
1	Existe-t-il un mécanisme endogène de gestion des plaintes ?		
2	Quels sont les principaux acteurs impliqués dans le MGP endogène ?		
3	Comment se fait l'enregistrement des plaintes ?		
4	Comment se fait la résolution des plaintes ? (durée de traitement des		

	plaintes, y a-t-il différents niveaux de résolution des plaintes, quels sont les acteurs présents à la résolution de la plainte)		
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

N°	Point abordé	Réponse de la personne consultée	Observations
5	Quelles sont les difficultés rencontrées dans la gestion des plaintes ?		
6	Comment peut-on améliorer le mécanisme endogène de gestion des plaintes ?		
7	Autres		

ANNEXE 7 : Quelques photos des consultations des parties prenantes



Table des Matières :

Sommaire :	2
SIGLES ET ABREVIATIONS	2
AVANT-PROPOS	5
I. DEFINITION DES CONCEPTS	6
II. RESUME EXECUTIF	9
III. INTRODUCTION	10
CHAPITRE 1 : CONTEXTE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	12
1. PRESENTATION DU PROJET D'INFRASTRUCTURES ET DE DEVELOPPEMENT URBAIN (PIDU)	13
1.1. <i>CONTEXTE DU PIDU</i>	13
1.2. <i>OBJECTIFS ET COMPOSANTES DU PIDU</i>	15
1.2.1. OBJECTIF DE DÉVELOPPEMENT DU PROJET	15
1.2.2. COMPOSANTES ET SOUS-COMPOSANTES DU PROJET	15
1.2.2.1. Composante 1 : Infrastructures et services urbains de base	15
1.2.2.2. Composante 2 : Renforcement institutionnel et assistance technique	16
1.2.2.3. Composante 3 : Gestion, coordination, suivi et évaluation	17
1.2.2.4. Composante 4 : Intervention d'urgence éventuelle	17
1.3. BENEFICIAIRES DU PROJET	18
CHAPITRE 2 : APPROCHES METHODOLOGIQUES	19
2. METHODOLOGIE D'ELABORATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	20
2.1. <i>Recherche documentaire</i>	20
2.1.1. <i>Identification des parties prenantes du projet</i>	20
2.1.2. <i>Consultation des différentes parties prenantes</i>	20
2.1.3. <i>Analyse et traitement des données collectées sur le terrain</i>	21
2.1.4. <i>Rédaction du draft du document de mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du PIDU</i>	21
2.1.4.1. Organisation d'un atelier interne de validation et Examen du rapport de MGP :.....	21
2.1.4.2. Examen du rapport de MGP	21
CHAPITRE 3 : MECANISMES DE GESTION DE PLAINTES (MGP) DU PIDU	22
3.1. QU'EST-CE QU'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) ?	23
3.2. POURQUOI METTRE EN PLACE UN MECANISME DE GESTIONS DES PLAINTES	23
3.3. AVANTAGES D'UN MECANISME DE GESTIONS DES PLAINTES (MGP)	23
3.4. FINALITE, OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DE PLAINTES (MGP)	24
3.4.1. <i>FINALITE DU MGP</i>	24
3.4.2. <i>OBJECTIF DU MGP</i>	24
3.4.2.1. OBJECTIFS SPECIFIQUES DU MGP	24
3.5. CADRE ORGANISATIONNEL DU MGP	24
3.5.1. <i>MECANISMES EXISTANTS DE RESOLUTION DES PLAINTES AU NIVEAU LOCAL</i>	24
3.5.2. <i>Référents sociaux dans les communautés bénéficiaires</i>	25
3.5.3. <i>PROCEDURES DE GESTION ET DE RESOLUTION DES PLAINTES</i>	27
3.5.4. <i>Principes et valeurs liées aux mécanismes de gestions des plaintes</i>	27
3.6. CATEGORISATION ET DESCRIPTION DES PLAINTES	29
3.6.1. <i>Procédures de gestion et de règlement de plaintes</i>	31
3.6.1.1. Structures ou cadre organisationnel du Mécanisme de gestions des plaintes (MGP) du PIDU	31
3.6.1.2. Comités de gestion de plaintes et niveau d'hierarchisations :.....	31
3.6.1.3. Comité local de gestion de plaintes (CLGP)	32
3.6.1.4. Comité Communal de Gestion des plaintes (CCGP)	33

3.6.1.5. Comité national de Gestion des plaintes (CNGP).....	33
3.6.1.6. Prise en compte du genre et des jeunes dans le MGP	35
3.6.1.7. Mise en place et Renforcement des capacités des membres des comités	35
3.6.1.7.1. Renforcement des capacités des comités de gestion des plaintes	35
3.6.1.7.2. Actions envisagées dans le mécanisme de gestions des plaintes	36
3.6.1.7.3. Des outils et accessoires de gestion des plaintes	36
3.6.2. Saisine et résolution du MGP.....	36
3.6.3. ETAPES DE GESTION DE PLAINTES.....	36
3.6.3.1. Différents endroits de Réception et enregistrement des plaintes.....	37
3.6.3.2. Accusé de réception des plaintes	38
3.6.3.3. Eligibilité et traitement d'une plainte	38
3.6.3.4. Mise en œuvre des décisions et clôture de la procédure des plaintes.....	39
3.6.3.5. Suivi de la mise en œuvre de la résolution	39
CHAPITRE 4 : MISE EN ŒUVRE DU MGP ET SUIVI-EVALUATION.....	40
4.1. DIFFUSION DU MECANISME DE GESTIONS DE PLAINTES (MGP)	41
4.2. SUIVI- EVALUATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	41
4.3. PLAN D'ACTION ET ESTIMATION BUDGETAIRE	42
4.4. DIFFERENTES PARTIES PRENANTES	43
4.5. CONCLUSION	44
ANNEXES	45
ANNEXE 1 : PLAN D'ACTION	46
1. Guide de mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes.....	46
2. Types de plaintes et conflits à régler	46
3. Communication et accès à l'information.....	47
4. Processus de traitement des plaintes.....	47
5. Organisation et responsabilités	47
6. Rapportage	48
7. Évaluation, affectation, reconnaissance.....	48
8. Résolution et clôture.....	48
ANNEXE 2 : LIEU DE DEPOT DES PLAINTES.....	54
ANNEXE 3A : FICHE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES	54
ANNEXE 3B : FICHE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES VERBALES.....	57
ANNEXE 3C : FICHE DU PROCES-VERBAL PV DES GESTIONS DES PLAINTES AU NIVEAU LOCAL	59
ANNEXE 4 : FICHE DE SUIVI DES PLAINTES	60
ANNEXE 5 : FICHE DE REPONSE A LA PLAINTTE.....	61
ANNEXE 6 : FICHE D'ENQUETE DES CONSULTATIONS	62
ANNEXE 7 : QUELQUES PHOTOS DES CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES	64
ANNEXE 8 : LISTE DES PERSONNES RENCONTREES	67

Liste des tableaux et graphiques

Tableau 1: Récapitulation des forces et faiblesses et quelques recommandations dans la gestion des plaintes dans les structures consultées.....	26
Tableau 2: Catégorisation des plaintes	29
Tableau 3: Plan d'action et de budget	42
Tableau 4: Tableau de synthèse trimestriel du traitement des plaintes	58



ANNEXE 8 :
Liste des personnes rencontrées

PIDU



PROJET D'INFRASTRUCTURES ET DE
DEVELOPPEMENT URBAIN (PIDU)

Elaboration des documents de Mécanisme de Gestion des Plaintes et d'Engagement Citoyen

Liste des personnes rencontrées

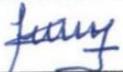
N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
01	Tossou Daté Akpédje	DREnv. DREDDPN/Kara	90 03 71 06 tossougregoire64@yahoo.fr	
02	YATA T. Aladjou	Chargé de Bureau d'étude	92-86-20-93 aladjyat@gmail.com	
03	AGOUBA P. Magloire	Sociologue chef Mission BRAS Kara	90 12 57 49 magloireaguba@gmail.com	
04	PANIZA Balakijom	chef division protection enfant KARA	90 38 60 43 @unf.	
05	Lb. AKPLA Yao	Directeur Préfectoral de l'Environnement, du Développement Durable et de la Prévention de la Pollution de l'Air et de la Qualité de l'Eau	90 19 45 81 akprecomature@gmail.com	

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
06	GNASSENGBE Bagni	DR par intérim DR ASPFA - Centre	affairesociales@ gmail.com 90254248	
07	KETETCHÉ Essomina	Directeur des Services Techniques Routière / Forcée	90342041 essomina@yahoofr attissobroga59@gmail.com	
08	ATTISSOH Kiangni	DST / Mairie KOZAH 1	90293338	
09	AGATE Mevéitom	chef DGUDH CK 1	joelagate@yahoo.fr 9019476	
10	PADABADI Pyabalo	TSGC / Mairie Kozah 1	pyopadabadi@gmail.com 9023010	
11	PIDASSA a- Essadina	DRESDPH Kozah	90996567 danielpidassa@gmail.com	
12	TALAKI Piga	chef quartier KAKOU	91128670/96365561	
13	ASSIKI Jean	Rebobimess	90200906	
14	TAGBA P Rodrigue	Entrepreneur	90157024	
15	AYOLOU Amambidédé	Revendeuse	91320193	
	LEMOU ASSIA	Revendeuse	90217812	
17	Kasseung Edjam féitom	Pdt CD @ wépacé	91560679	

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
	SOMOU Tomfèrè	chef Quartier	90 04 70 01	
	KOZI Abola	Naçon retraite'	91-71- 8669 -76	
	ASABA Jomou	Chauffeur retraite'	90 35 67 46	
	AMAZOU Abalo	Mécanicien	9028-75-83	
	N'DJADIKAWARE	Forestier retraite'	90325869	
	SIMENOUHAN Lanto	Retraité'	91-97-58-27	
	Tchéy Signa	Militaire en Retraite	91-42-58-18	
	ANNI Pagnim	Soudeur-Ferrailleur	90 70 59 55	
	SEOU Lonsozou	Naçon Technicien dessin -bâtiment	90 50 12 95	
	BINIZI Abra Ekoum	chef du Quartier	91 79 01 74	
	LAROU P. Tèi'	Agent Affaires en retraite	91-37-06-73	
	HELIM T. Patchem	Trait @ D &	90 17 28 30	

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
	ADIKI Anna	Membre CDC	91475255	
	KALIWA ESSOHUNA	1 ^{er} Notable	90347637	
	POUKPEZI TCHABO	2 ^{es} Notable	91322993	
	SIZIN PRPADA	3 ^{es} Notable	91892683	
	AROUNA-Abalo	chef-Quartier-	91956943	
	SETI KABISSA	chauffeur	90 18 80 85	
	AGOUA Madie			
	PAKA Agimemo	Plombier	90289751	
	AWISSOLO Kpatcha	DP Action sociale KOZAH	90-74-33-64	
	BAMOROU Roukiatou	CUE (Membre)	90-46-20-63	
	BODE Abdoul-Harize	CUE (Membre)	92-10-59-72	
	KOMNA Baba	C.U.E (Agent)	93 39 77 61	

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
	MEATCHI A. Alassane	Directeur ONG/CUE	90 02 91 06 / 96 37 28 28 ongcueong@yahoo.fr	
	Lt/Col AFFO Até Badjaniou	DREDDPN/C	90 19 64 85 affontebadjaniou@yahoo.fr	
	Lt TONOU Mazabalo	DREDDPN/C	claudetonou79@yahoo.fr 90 14 81 71	
	POUZI BISSANG ESSOZIMMA	chargée alphabétisation à la DRAS-centrale	90 24 68 35 pouzealice@yahoo.fr	
	OURO-AKORIKO Ali	Chef Canton de Sokodé	aliouroakoriko@gmail.com 90 14 97 45	
	OURO-TAGBA Tétérenou	Secrétaire du chef canton	90 23 29 08	
	BAGONIE Nampo Ehioussou	Directeur Exécutif du RESOBERC	90 02 85 94 resoberc01@yahoo.fr	
	M. ALAKI Djéri	Coord. Bureau de Ataya	90 22 53 32	
	BAWA AZIMAR	SECRETARE du canton Kpaga	99 4 4 00 33	
	BAWA Abdou Rahim	Notable	90 22 48 92	
	BAWA Raim	Notable	90 97 42 90	
	ALASSANI Saïd	Vice Pdt CCD	90 31 05 54	

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
01	MINZA B. Yoma	chef Canton lama	30-20-90-69	
2				
3	AMAOU E. Derg Daa	Point Focal PIDU Kara	9022 44 84 amaouvictr@yahoo.fr	
4	BOYODI Boudissiwé	DRTP/RK	91874182	
5	ATAROUNA Ennouwa	Spécialiste en Communication PIDU	blourea@k@yahoo.fr Atou 90020334	
6	OHOUNFOUATI Evagnon	Spécialiste en Sauvegarde Sociale PIDU	92 44 43 02	
07	KARATON Arama	Spécialiste environnement PIDU	91 52 26 79	



PROJET D'INFRASTRUCTURES ET DE DÉVELOPPEMENT URBAIN (PIDU)

CONSULTATION INDIVIDUELLE DANS LA COMMUNE DE : Kloto 1

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

Elaboration des documents de Mécanisme de Gestion des Plaintes et d'Engagement Citoyen

Liste des personnes rencontrées

Date : 22 au 23 mai 2020

Lieu : Kpalimé - Commune Kloto 1

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
02	DÛGO Tchala	SG - Mairie	30799597 dogonestor67@gmail.com	
03	AGANU K. Emmanuel	adjt au Maire/Mairie	90318948	

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
04	LEKEY Yaoi Koussinassi	Adjoint à la Maire	90416141	
05	NAYAO Koulan Koffi	Président de la PL-osc-Kloto	90142453/99578107	
06	Taghui APETOR HON VI	Chef Canton Kpalimé	911436689	
07	AGBAVITO Koku Selom	Rapporteur du CCL	90892122	
08	SIDIBE Mawmema E.	Trésorière Cadre de Concertation CDA-CVA	92908243	
09	BADUMBE Kondi	Conseiller Juridique RH	91481203 Kondiinnocent@gmail.com	
10	ITAKETITIVI Kangni	JP Environnement Kloto	90039188 Kangniame'titovi "	
11	KONOU Yawo Edem	Président du CCL Kloto	90.13.43.37 kimeonkonou@yahoo.fr	
12	GAGNO Kwam A	Chef Division Planification	gagnokwam@yahoo.fr	
13	EZE K. Tomédégbé	Chef Division Sport - Santé - Education - Culture - Affaires Sociales - Tourisme	90056124	
14	MOGOMEBU Yao Ephrem.	Chef Division des T.P Kpalimé	90059151	
15	AYEVA Faride	Chef Division Infrastructures - Equipement et Patrimoine "Mairie"	96-82-82-84	

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
16	WOKA Kosi Hotowosi	Vice Président - Caché de Coopération de chfferuz	90714296 wokakosi@netmail.co	
17	TSOGBE Kossigan Kokoou Namale	Coordonnateur Bureau du Citoyen	90 00 75 71	
18	Amélie Christophe	Pôint Foerl tidi. Rparléme	91367189	
19	ALOWONOU Koffi	DST / Maire	90829565/ALOGILOBETE@YAHOO.FR	
20	FIADSI GBE Kokoou Elewosi	chef Division Aménagement et Environnement Mairie	91 26 92 18 fiadji@kokoouele@gmail.com	
21	AMEGAN-DZAKA Semekantoo	chargée de communication Mairie	906 7 79 29 amegandzakakpene@	
22	AMEYOU Komi	Chauffeur - Courrier	91 14 37 67	
23	OHOUNFOSJI Ewegnon	Sp. S.S.S. P.S.U	92 44 43 02 90 ohounfodji@gmail.com	



PROJET D'INFRASTRUCTURES ET DE DEVELOPPEMENT URBAIN (PIDU)

CONSULTATION INDIVIDUELLE DANS LA COMMUNE DE : Zio A (Tselwe)

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

Elaboration des documents de Mécanisme de Gestion des Plaintes et d'Engagement Citoyen

Liste des personnes rencontrées

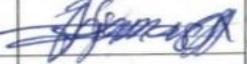
Date : 20 et 22 mai 2020

Lieu : Tselwe

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
01	Togbui Kossi S. AHO NIO III	chef qt. Devé	90745230/09662382	
02	Adokou Kossi Adji	le Notable	98750835	
03	DEDJO Kodjo Kouma	Secrétaire du chef	98696494	

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
04	DABLA Yawo Lawoussi	KUMEGAN	28715940	
05	Sando Komla	Kumecian	98 57 32 92	
06	DOGBLA Kofi	Notable	90 15 65 37	
07	AHATA Jean	KUMEGAN	91 53 11 01	
08	SANDO Emmanuel	Agblede -	90 48 92 66	
09	KLOAMEY Kossivi Jean Pierre	SG CDTI	81 69 13 44 98 88 71 72	
10	NOUGAN Komlo	Pdt CDCx Dève	91 18 34 27 / 97 04 58 79	
11	NYAMESSI Yawo	Sc CSG Dève	91 46 41 06	
12	FANDZI Emmanuel	Les VP	90 77 40 25	
	Quartier Waugba		0	
01	Togbui Logan Kokou Mafiala		91 41 50 36	
02	AGSAE Kessi () ()		91 17 47 98	

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
03	AGODE ESSENAM	VICE ^{représentante} Présidente COA	99 34 97 27	
04	WOAMEY Kossivi Jean Pierre	SG CDVT	916 9 1344 98 88 71 72	
	Togbui PASSAH POLLY VIII	CHEFFERIE TRADITIONNELLE CHEF CANTON DE TSEVIC	90666296/98298008	
01	JEGIBE D. Ismaël	Pdt COA NTIFAF	93758408 98245582	
02	Togbui DJESSOU Kessi Adjérou	chef quartier	90094924/99539876	
03	ATTILA K. N.	PHOTOGRAPHE ou chef	90 20 75 73	
04	AGBORSON Kwacssi	Pdt CDVT	91327810	
05	WOAMEY Kossivi Jean Pierre	SG CDVT	9169 1344 98 88 71 72	
	KASSEH Tradi - Halim	PF / ANU ZID 1	90 386 357	
	NAMBIETIA Aboudoulaye	Direction Régionale Environnement DR-Meritime	90 20 44 22	
	KAO Tchaa	chef section Env et Ressources Forestières (DREDDPN-M)	90 78 82 21 kootcha@gothro.com	
	BALIBAKO M. Baromta	Charge d'études DREDDPN-M	90 73 54 84 / 97 07 34 44 b.balibako@yahoo.fr	

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
	KASSEM Traoré-Malim	BF / BIRUZID L	90386357	
	ADJANIAGBO Kossi	chef Div / DRASPFA- Maritime	90016536	
	METSIYA Georges	coordonnateur Exécutif EQU-NT/ONG	90122041 metriya@gmail.com	
	AGBOTE Yovo Agbelewozi	Directeur Exécutif ONG GIRCAFEM	90159478 gircafem2006@gmail.com	
	EASH Koukou Djifa	SG Mainie Tsené	90327434 antoinedoh@yahoo.fr	
	KARATON Arouna	spécialiste usages PIDU	1527677 aroun.koukou@pactu.com	



PROJET D'INFRASTRUCTURES ET DE DÉVELOPPEMENT URBAIN (PIDU)

CONSULTATION INDIVIDUELLE DANS LA COMMUNE DE : OGOU 1

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

Elaboration des documents de Mécanisme de Gestion des Plaintes et d'Engagement Citoyen

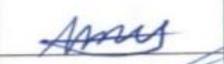
Liste des personnes rencontrées

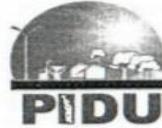
Date : 20 mai 2020

Lieu : ATAKPAME - Commune Ogou 1

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
01	KOUIGAN Yawa A.	Maire de la Commune OGOU 1	9039 2173 yewahouigan@gmail.com	
02	PINIZI Kossi-Essohanam	Secrétaire Général de la Mairie d'Atakpamé	9015 94 86 pinizim@gmail.com WASAP: 93005592	
03	ADJETRI Bassarou	Technicien Génie civil Reint focal PIDU	9096 68 37 adjetri_bassarou@yahoo.fr	

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
04	AMEGAN Komlan	Conseiller Municipal	90311286	
05	BANNA Issa-Mollah	Conseiller Municipal	90011536	
06	KODJONI A. Martin	Président CDG-DJAMA	90851218	
07	PELI Mewèya	Technicien génie civil	92340260	
08	AMOUSSOUGAN Nadège	Technicienne génie civil/maîtrise	93639330	
09	KPAMBINA Kodjowari titre	stagiaire en suivi évaluation	93.02.86.19	
10	GAKPO Séraphin	Président du CDG ^{LOM-KAYA} HUI	90306929	
11	SAMBIANI Y. Yssa	stagiaire en droit de décentralisation aménagement du territoire	92-46-34-18	
12	KAMIANA Matamagom	Juriste/mairie Commune 06001	90669424	
13	AYENA Komé	Président CDG Gnagna	90-11-46-20	
14	GERALDO Kibi R.	chargée de communication	90-02-07-04	
15	Nyamenèdi K. Djigbodi	Coordo. BDC	90372417	

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
	LOTI Ama Suzanne	Présidente du pt Marché Agba	90971943	
	Togbe Akpan TCHAKASSI II	Chef Canton de Wouda	902193 587	
	ODAH Yao	Secrétaire du Chef Canton de GNAGNA	90281072	
	GALATHY Kokou Kobale	Chef Canton de GNAGNA	92299600	
	AMEYOU Komé	chauffeur - courrier	91-14-37-67	
	OHOUNFOSSI Euegnon	SPS. S. S - PIDU	92444302	
	A			



PROJET D'INFRASTRUCTURES ET DE DÉVELOPPEMENT URBAIN (PIDU)

CONSULTATION INDIVIDUELLE DANS LA COMMUNE DE : TONÈ 1

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

Elaboration des documents de Mécanisme de Gestion des Plaintes et d'Engagement Citoyen

Liste des personnes rencontrées

Date : du 18 au 19 Mai 2020

Lieu : Dapong - Commune - Tône 1

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
	<u>YAMPOAËB Gountanté</u>	<u>Maire de la Commune Tône 1</u>	<u>90292818</u>	
	<u>GOUNDO Dapougibe</u>	<u>Conseiller municipal</u>	<u>90097121</u>	
	<u>YENTCHABRÈ Matrieyonda</u>	<u>Conseiller municipal</u>	<u>90928412</u>	

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
	KOMOKE Mintilabe	Conseiller Municipal	90-18-49-37	
	KANATI Boundja Amidou	conseiller municipal TONE1	98 41 89 63	
	YARBONDJOA Mathieu	conseiller	90 38 51 40	
	KOMBATE Damedjan	conseiller	90 72 96 35	
	GOUNTANTE Kanbitine	conseiller	90 20 24 02	
	KOUNTOUTI Gbartché tchèba	conseiller	90 35 38 98	
	DOUTI Lardagou	conseiller municipal	91 95 10 92	
	TCHARBU Loumpo	3 ^e Adjoint-Maire	91 81 70 02	
	JALOMBI Sayabè	1 ^{ère} Adjointe-Maire	90 14 86 04	
	YAMBANE Damitofe	S-G. Mairie TONE1	92 91 51 30	
	NABACWEDJA Nali B.	conseiller	90 15 14 25	
	GUIDJERBE Belingueté	conseiller municipal	90 00 16 58	

4

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
	SANKAREISSA Monié	conseillère Municipale	90094576 yankouom@gmail.com	
	LIGLIT Dawoube	Conseiller Municipal	90001587 / 99 29 45 29	
	BOUWE Kossi Teliatta	DST (Point Focal PIDU)	90318473	
	BOMH Neungenbouam	Conseillère Municipale	90838046	
	SATIBANE Djila yalbondje	^{2ème} Adjoint au Maire Tomé	90084401	
	SAMBO Ismaïla	Conseiller municipal	90041252	
	AMEYOU Komi	chauffeur-courrier	91-14-37-67	
	OHOUNFOSSI Evelgnon	Sp. Sauveteurs Sociale P.SU	92444302	
	KOUNTOUTI Bampaguibe	Président de la Coordination CDQ	90342399	
	YENTCHABRE yalebondje	chef canton de Dayang	90 01 31 55	
	DJALOGUE Tampo	Coordonnateur Balc Dayang	90894701	
	GNOAME yogoubé	Comédien de la P'association culturelle LAN-90	93-78-16-25	

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
	GIAMIZO Genevieve	présidente des femmes du marché	90847561	
	FERTSABO Awa	femmes du marché	9174-82-44	
	ALIMANGUIBE Jendoubé	commerçant au marché	70-24-11-08	
	Kolami Ladi	Présidente CDG Badjopal	93599501	



PROJET D'INFRASTRUCTURES ET DE DEVELOPPEMENT URBAIN (PIDU)

CONSULTATION INDIVIDUELLE DANS LA COMMUNE DE : Croffe 1

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

Elaboration des documents de Mécanisme de Gestion des Plaintes et d'Engagement Citoyen

Liste des personnes rencontrées

Date : 02/04/2014

Lieu : BE

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
1	KOUGBLENDU Akweto	Président du CAB (Comité de Développement de la zone de BE)	90206347 akougbless@yahoo.fr	
2	GBASSAKPO A. Biova	Père COFEB (Comité des Femmes de la zone de BE)	90249763 gbassakporbiova@gmail.com	
3	GBASSAKPO Yao A. Thomas	Voce Président CAB	90323353 gbasiyat@gmail.com	

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
	TOGBUI GERARD KOFFI DABLA IV	chef quartier d'abla kope	90 21 49 2.2	
	KALIKA BERTRAND	Intégration q d'abla kope	92 54 37 56	
	ARMATTOE KOFFI D.	Président, CDR Agbalépedo	90 77 19 21	
	TOGBUI Gbonfoun AWOUNDOR IV	chef qd ABBALEPEDO	90 18 92 00	
	BERENA GNAROUDE	DG ANASAP	90 04 44 38	
	CIBETI Tchapo David	Coordinateur/ANASAP	90 13 66 89	
	ADAMOU Shimiyawou	CDR ANASAP	90 32 61 17	
	TOGBUI ADELA AKLASSON IV	chef canton de BE chiffre traditionnelle canton	elalalouis@gmail.com 90 92 69 03	
	ADADSI Koffi Efanan	DG / ANGE	eadadji@yahoo.fr 90 16 96 71	
	POLO RIGNPI Botolisam	DEVEHE/DGIEU	90 04 81 39	
	DAWOUSSOU Yzevi Z.	DAPCV / DGIEU	70 44 83 14 / 99 66 05 88	
	BLAKIME Tétou-Houyo M.	DG / DGIEU / MVUHSP	90 04 40 23 / 91 66 66 66 matcheloblak@yahoo.fr	

N°	Nom et Prénom	Fonction et structure	Tél et email	Signature
	IROKO Akakpo	Directeur des Affaires Juridiques et de Contentieux / MVUHSB	irokoakakpo@gmail.com - Cam	
	Togbeu DZIDZOLI DETU Z	Chef Centre Aflao Gakli,	90048122	
	ABOKA KOSSI AGBENVEGA	Maire GOLFE 5	90173309	
	NOUGBLEGA A AKOUETE	1er Adjoint au Maire Golfe 5	90219887 / 90040022	
	BADISAPLA Koussala	2e Adjoint au Maire	90043955	
	AIDAM Koussala	DE / CIAPRIC	90041665	
	MAYO Ego	CP / CIAPRIO	90129420	
	ADOMI Wouno-Assou	DGpi / CCL	90065852	
	ALI AKI Oble	Chf Division Laboratoire CCL	90.10.48.61	
	NYAHONO Kouassi	DAP / CCL	90125075	
	OUMOLOU E. Komlanor	Chf division Ressources Humaines / CCL	90597625	
	AFO Bidjo	DPPSE / MVUHSB	90183733	

5

