

**ORGANISME DE MISE EN ŒUVRE
DU MILLENNIUM CHALLENGE
ACCOUNT-TOGO (OMCA-TOGO)**

**MECANISME DE GESTION DES
GRIEFS (MGG)**

PROGRAMME THRESHOLD DU TOGO

JUIN 2022



**MILLENNIUM
CHALLENGE CORPORATION**
UNITED STATES OF AMERICA

Informations sur le document :

| Intitulé | Informations |
|--|---|
| Reference du Document | Mécanisme de gestion des griefs (MGG) du programme Threshold du Togo. |
| Responsable du Document | BANKATI Bolagbéde |
| Début d'élaboration | 05 mai 2022 et partage avec Peter Zara et Sergio Rodriguez |
| Date de présentation du OMCA-Togo | 10 mai 2022 |
| Réunions d'adoption avec parties prenantes | 31 mai 2022 au siège de OMCA-Togo |
| Date d'envoi à MCC | Peter Zara, ESP MCC & Sergio Rodriguez de Integra |
| Dernière date de sauvegarde | 16 juin 2022 |
| Nom du Fichier | Mécanisme de gestion des griefs (MGG) 02-06-22 |

Historique du document

| Version | Date d'envoi | Modifications |
|--------------|--------------|--|
| <i>Draft</i> | 30-04-2022 | Version initiale |
| Draft 1 | 10-05-2022 | Version avec les modification manquantes |
| Draft 2 | 19-05-2022 | Harmonisation des observations de Peter Zara et Sergio Rodriguez |
| Finale | 02-06-2022 | Finalisation avec la séance de concertation avec les parties prenantes |

Approbation du document

| Fonction | Nom et prénom | Signature | Date |
|--|-----------------------------------|-----------|------------|
| Directeur Général | BOUGONOU N'gname Jeanne | Signé | 29 05 2022 |
| Directeur de la Performance Environnementale et Sociale OMCA-Togo | BANKATI Bolagbédé | Signé | 05 05 2022 |
| Directeur projet TIC | BOUYO Piyabélan | Signé | 31 05 2022 |
| Directeur LRAP | TOBI Kossigan | Signé | 31 05 2022 |
| Directeur passation des Marchés -OMCA-Togo | AMETEPE Etsè | Signé | 31 05 2022 |
| Chargé de communication, et collaboration avec les parties prenantes | DJAYOURI Noulo- Kmey Catherine | Signé | 31 05 2022 |
| Directeur Suivi-Evaluation et Analyse Economique | LOUKA Masséti | Signé | 31 05 2022 |
| Directeur Genre et Inclusion Sociale | AGBO Yawo | Signé | 12 05 2022 |

RESUME

L'objectif du mécanisme de gestion des griefs/plaintes pour le programme Threshold du Togo vise à mettre à la disposition des parties prenantes un système qui permet de recevoir, instruire, traiter de manière équitable, sans discrimination et de façon efficace dans un souci de résoudre les griefs résultants de la mise en œuvre des activités des projets de technologies de l'information et de la communication (TIC) et réforme foncière pour l'accélération de la productivité agricole (LRAP). 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. A travers la mise en place de comités de gestion aux niveaux local, communal et national, les plaintes potentielles seront enregistrées, stockées en version papier et électronique au niveau de OMCA-Togo. Pour un suivi et évaluation transparent, ouvert et accessible à toutes les parties, un rapport trimestriel sera compilé et soumis au Conseil d'administration en session ordinaire. Des missions de terrain sur les sites pilotes seront réalisées par OMCA-Togo pour s'assurer du bon déroulement des dispositions liées au processus mis en place.

Table des matières

| | |
|--|----|
| RESUME..... | 4 |
| Table des matières | 5 |
| 1 INTRODUCTION..... | 6 |
| 2 DEFINITION DES CONCEPTS UTILISES DANS LE MGG..... | 6 |
| 3 PROGRAMME THRESHOLD DU TOGO | 7 |
| 3.1 Les composantes du programme Seuil du Togo..... | 7 |
| 3.1.1 Projet 1 : Le Volet Technologies de l’information et de la communication (TIC). 7 | |
| 3.1.2 Projet 2 : Le volet Réforme foncière pour l’accélération de la productivité agricole (LRAP)..... | 9 |
| 3.2 Les cibles du programme Threshold du Togo | 10 |
| 4 CONTEXTE DU MECANISME DE GESTION DES GRIEFS | 10 |
| 4.1 Les normes en matière de durabilité environnementale et sociale de la SFI et de MCC | 10 |
| 4.2 MECANISME DE GESTION DES GREIFS DU PROGRAMME SEUIL..... | 10 |
| 4.3 Description du MGG | 10 |
| 4.4 Modalités d’accès | 11 |
| 4.5 Enregistrement des données..... | 11 |
| 4.6 Processus de gestion des griefs | 12 |
| 4.6.1 Rôles des comités de gestion de griefs par niveau : | 12 |
| 4.7 Consolidation et présentation des rapports de gestion des griefs | 13 |
| 5 STRATÉGIE DE MISE EN OEUVRE DU MGG DU SEUIL | 13 |
| 5.1 Diffusion du MGG..... | 13 |
| 5.2 Suivi et évaluation de la mise en œuvre du MGG | 14 |
| 6 LES PARTIES PRENANTES DE L’ÉLABORATION DU MGG..... | 14 |
| 7 CONCLUSION | 15 |

1 INTRODUCTION

Comme il a été souligné dans le SGES de OMCA-Togo, l'Unité de gestion mise en place par le Gouvernement du Togo a formulé le Mécanisme de gestion des griefs présenté dans ce document, pour recevoir et gérer les griefs, répondre aux préoccupations et faciliter la résolution des plaintes concernant la performance environnementale et sociale des deux projets LRAP et TIC financés par le Programme Threshold et de toute autre activité financée par OMCA-Togo. OMCA – Togo exige que ces deux projets LRAP et TIC mettent en place un mécanisme similaire fonctionnel à l'issue du recrutement de l'assistance technique pour chacun des deux projets.

2 DEFINITION DES CONCEPTS UTILISES DANS LE MGG

Grief : 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 des projets du Seuil. C'est aussi une réserve manifeste émise (écrite et portée à la connaissance de l'unité de gestion du programme) par un citoyen ou un groupe de personnes. Un grief peut-être également présenté par une entité morale. Les bonnes pratiques de la SFI indiquent que le mécanisme de règlement des griefs doit être conçu principalement pour les communautés locales affectées par le projet. L'accent mis sur les besoins des communautés affectées est justifié par le fait qu'elles sont directement, et dans certains cas de manière significative, affectées par les opérations du projet, mais qu'elles n'ont souvent pas d'options viables ou la capacité d'exprimer leurs préoccupations à travers des structures formelles telles que les tribunaux. A cet effet, 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. Tout grief reçu exige une réponse dans le cadre de la mise en œuvre des projets TIC et LRAP. La structure qui reçoit la plainte a 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. Dans tout le document, les emplois plainte et grief sont synonymes et ont donc le même sens.

Mécanisme de gestion des griefs (MGG) : le MGG est un système qui permet de recevoir, instruire, traiter de manière équitable, sans discrimination et efficace et résoudre les griefs résultants de la mise en œuvre des activités des projets du Threshold. C'est un instrument qui permet aux parties prenantes d'exprimer leurs doléances et leurs plaintes concernant le

programme Seuil et plus particulièrement ses deux projets. OMCA-Togo met en place ce système pour assurer la transparence dans la mise en œuvre des activités du programme Seuil.

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.

Parties prenantes (PP) : toute personne 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. De façon précise, les parties prenantes sont constituées des entités de mise en œuvre gouvernementales, le secteur privé, les ONG, les communautés bénéficiaires des projets identifiés dans l'accord de don du programme Threshold.

3 PROGRAMME THRESHOLD DU TOGO

3.1 LES COMPOSANTES DU PROGRAMME SEUIL DU TOGO

Selon l'accord de don signé entre le Gouvernement du Togo et le Millennium Challenge Corporation (MCC), deux volets sont retenus pour le programme Seuil du Togo. Les objectifs et les activités de mise en œuvre sont récapitulés comme suit :

3.1.1 Projet 1 : Le Volet Technologies de l'information et de la communication (TIC)

L'objectif global du projet TIC du programme Threshold (Seuil) du MCC au Togo est de renforcer la croissance économique et la réduction de la pauvreté au Togo en améliorant l'accès à des services TIC de haute qualité et à des prix raisonnables. De façon spécifique, les objectifs assignés au projet TIC servants d'indicateurs de mesure sont :

Objectif 1 - Renforcer les autorités et acteurs publics du secteur. Le projet TIC entend contribuer à opérer les changements réglementaires et économiques nécessaires afin de permettre la digitalisation progressive du pays et de renforcer les capacités des acteurs locaux tant sur le plan des compétences de leur personnel que sur la qualité de leur management. Ce levier a pour vision de favoriser l'innovation et de promouvoir une concurrence loyale et effective sur le marché.

Objectif 2 : Accroître l'accès aux TIC. Dans la vision de l'Etat togolais, accroître l'accès de la population aux TIC passe par le soutien au MENTD et les structures Agence Togo digital (ATD) qui met en œuvre le Fonds de transformation digitale (FTD) avec sa sous-branche le Fonds pour le service universel (FSU), la Société d'infrastructures numérique (SIN) dans la

définition et la mise en œuvre d'une PMO capable de faire progresser les capacités de réussite des projets et ainsi à contribuer à leur opérationnalisation y compris par la définition des spécifications de projets pilotes qui seront lancés et accompagnés d'un plan de continuité pouvant être exploité pour procéder, à l'occasion, à une levée de financement pour t assurer la pérennité des projets pilotes implémentés.

Objectif 3 - Accroître la concurrence sur le marché. La concurrence est essentielle pour fournir un service de haute qualité et à des prix abordables aux consommateurs. Pour obtenir de la qualité et de meilleurs tarifs, il est essentiel d'investir davantage dans les infrastructures et dans l'ensemble de la chaîne de valeur des TIC, tout en soutenant une régulation opérationnelle et efficace chargée de garantir des conditions de concurrence équitables pour tous les opérateurs.

Objectif 4 - Appui aux politiques de développement des usages TIC. Ces politiques facilitent l'accès aux téléphones mobiles viendront en soutien à l'opération West Africa Unique Identification for Régionale Intégration and Inclusion (WURI) financée par la Banque mondiale au Togo concernant le développement d'un système d'identification unique (fID) fondamental.

Ces objectifs sont d'améliorer l'accès à des services TIC de haute qualité et à des prix raisonnables au Togo grâce à une concurrence accrue entre les fournisseurs de services TIC du secteur, une réglementation efficace et indépendante, et des investissements ciblés et des mesures visant à augmenter le service dans des zones peu rentables et le développement de l'utilisation des TIC.

La convention MCC prévoit quatre (04) grandes activités dans le cadre du projet de TIC. Elles sont structurées autour de 4 objectifs à savoir :

- renforcer les autorités et acteurs publics du secteur
- accroître l'accès aux TIC
- accroître la concurrence sur le marché
- appuyer les politiques de développement des usages des TIC.

Les activités de ce projet se résument comme suit :

Dans le cadre de la réalisation de ce projet, le MCC exige l'engagement des partenaires (parties prenantes) tels que OMCA-Togo, les bénéficiaires principaux publics, privés, les associations, les communautés, les autorités régionales, préfectorales et locales et toutes les organisations de promotion de l'égalité des genres, qui s'inscrivent dans le cadre des directives de MCC. Ces directives qui visent à promouvoir la croissance économique et la réduction de la pauvreté. En effet, il est démontré que l'emploi féminin est crucial pour l'autonomisation économique des

femmes et la réduction de la pauvreté des ménages. En outre, une plus grande diversité des équipes est associée à de meilleures performances professionnelles.

En dehors de ce plan global du programme, un plan d'engagement des parties prenantes aura pour vocation de mitiger les appréhensions liées à la question de l'emploi et à l'implication du secteur privé dans le secteur stratégique des TIC et de gérer de façon proactive tout risque liée aux impacts sociaux réels ou potentiels. Cette action sera renforcée par une campagne de communication impliquant toutes les parties prenantes à tous les niveaux d'information dédiés.

3.1.2 Projet 2 : Le volet Réforme foncière pour l'accélération de la productivité agricole (LRAP)

L'objectif principal du projet est d'améliorer la sécurité foncière afin augmenter l'investissement dans le secteur agricole pour booster le développement économique et réduire la pauvreté.

Le projet LRAP comprend les activités suivantes :

Activité 1.1 : appui pour le développement d'un cadre réglementaire amélioré dans le domaine foncier à travers quatre sous activités :

- sous-activité 1 : préparer les acteurs étatiques de tous les secteurs pertinents à participer à l'élaboration du cadre réglementaire du nouveau Code foncier
- sous-activité 2 : identifier les nouvelles directives/ priorités de l'élaboration des décrets d'application et parvenir à un consensus
- sous-activité 3 : concevoir et planifier le programme de rédaction des décrets
- sous-activité 4 : rédiger les textes réglementaires, collecter et intégrer les feedbacks des acteurs centraux et décentralisés et finaliser le cadre réglementaire.

Activité 1.2 : développement et le test sur le terrain, des méthodologies efficaces pour sécuriser les droits fonciers coutumiers comprend sept sous-activités basées sur les réalités du terrain qui se feront par la sélection, préparation, l'information et la communication pour les cinq (5) sites pilotes. Quatre (04) méthodologies seront utilisées à savoir :

- méthodologie 1 : Identification et cartographie des droits relatifs aux parcelles ;
- méthodologie 2 : Gestion de l'information foncière ;
- méthodologie 3 : Procédures d'enregistrement des droits fonciers ; et
- méthodologie 4 : Gestion des conflits fonciers.

La sécurité foncière améliorée aura pour résultats de :

- ✓ l'accès élargi à la sécurisation des droits fonciers coutumiers ;
- ✓ la légitimation et migration des droits informels dans le système formel ;
- ✓ la clarification de la gouvernance foncière et augmentation de sa capacité en gestion et protection des droits fonciers légitimes ;
- ✓ l'accès élargi des femmes à la sécurisation de leurs droits (qui sont actuellement reconnus juridiquement mais pas encore à 100 pourcent dans les pratiques) ;
- ✓ faciliter les détenteurs de droits fonciers coutumiers à sécuriser leurs droits dans le système formel ;
- ✓ atteindre une réforme politique du foncier rural mettant l'accent sur l'étape courante qui est le cadre réglementaire.

3.2 LES CIBLES DU PROGRAMME THRESHOLD DU TOGO

Le programme Threshold a essentiellement deux cibles avec des effets multiplicateurs sur l'ensemble de la population : le secteur public et les populations togolaises.

4 CONTEXTE DU MECANISME DE GESTION DES GRIEFS

Le mécanisme de gestion des griefs est développé par OMCA-Togo en suivant les SGES (section 3.6.4), en accord avec la NPES 1 de la SFI. Le mécanisme répond également aux exigences contenues dans l'annexe II des Conditions préalables au décaissement.

4.1 LES NORMES EN MATIÈRE DE DURABILITÉ ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE DE LA SFI ET DE MCC

Les normes en matière de durabilité environnementale et sociale sont définies dans le système de gestion environnementale et sociale (SGES). De fait, nous présentons dans ce document de MGG la synthèse de ces normes de la société financière internationale applicables aux activités du programme Threshold du Togo sont récapitulées en annexe.

4.2 MECANISME DE GESTION DES GREIFS DU PROGRAMME SEUIL

Dans cette partie, OMCA-Togo met l'accent sur les éléments de description du mécanisme, modalités d'accès, l'enregistrement de données, le processus, la consolidation et les rapports liés aux plaintes des communautés.

4.3 DESCRIPTION DU MGG

Le mécanisme de gestion des griefs présenté dans ce document, pour recevoir et gérer les griefs, répondre aux préoccupations et faciliter la résolution des plaintes concernant la performance environnementale et sociale des deux projets LRAP et TIC financés par le Programme

Threshold et de toute autre activité financée par OMCA-Togo. Le MGG permettra la réception et le traitement de plaintes confidentielles et anonymes. Les réponses seront discrètes, et sensibles avec la personne plaignante. Le MGG n'exclut pas tout recours juridique (ou autre type d'action) lié à l'exécution de l'un des deux projets auquel une partie lésée pourrait se sentir en droit de prétendre, ou que OMCA-Togo pourrait juger approprié. De même, la réception et le traitement des griefs par le(s) consultant(s) ou par OMCA-Togo n'impliquent pas la reconnaissance d'une faute par l'un d'entre eux.

4.4 MODALITÉS D'ACCÈS

Le MGG est accessible à toutes les parties prenantes impliquées, y compris les personnes vulnérables, les jeunes et les femmes. Pour répondre à cette préoccupation, OMCA-Togo procédera à une consultation de toutes les parties prenantes impliquées, conformément au programme de don avec un accent particulier pour les personnes vulnérables, les jeunes, les femmes. Dans sa phase de mise en œuvre, il sera associé la chefferie traditionnelle, les communes, les préfets, les ONG, et les organisations communautaires en vue de permettre à tous/toutes la possibilité de porter à la connaissance des mécanismes mis en place les éventuels griefs. Les modalités seront donc centrées sur l'équité, la transparence, la prévisibilité, la légalité, la légitimité, l'engagement, le dialogue, l'exclusivité, et la prévisibilité dans le tout le processus de mise en œuvre du programme.

4.5 ENREGISTREMENT DES DONNÉES

Pour le traitement efficace et efficient des griefs liés à l'exécution du programme Threshold (y compris des activités des deux projets), OMCA-Togo mettra en place un système d'enregistrement des données qui se situeront à des niveaux suivant les comités mis en place :

- le niveau villageois (sur les sites pilotes)
- le niveau communal (dans la commune d'attache du site pilote)
- au niveau de la direction PES de OMCA-Togo

Cet enregistrement se fera à partir des cahiers d'enregistrement, des fiches de déclaration du grief qui seront conservés dans chaque. La situation nationale (sur tous les sites) seront stockés à OMCA-Togo et disponibles également sur le site web de OMCA-Togo.

Par ailleurs, les griefs sont déposés des structures suivantes :

- Niveau 1: la chefferie traditionnelle/Comité de développement de quartier (CDQ) et Comité villageois de développement (CVD) ;

- Niveau 2: la mairie : les 5 communes du projet LRAP et celles du projet TIC (les localités ne sont pas encore identifiées) ;
- Niveau 3: OMCA-Togo, l'Entité gouvernementale de mise en œuvre du programme assure un dernier niveau d'enregistrement des griefs/plaintes. Les plaintes peuvent être reçues par email, WhatsApp, SMS ou par tout autre moyen conventionnel pouvant exprimer sa préoccupation, surtout accessibles aux femmes et autres personnes vulnérables.

Les griefs déposés aux niveaux 1 et 2 seront transmis à la direction PES de OMCA-Togo sans délai.

4.6 PROCESSUS DE GESTION DES GRIEFS

Dans le cadre de l'enregistrement de la gestion des griefs, il est nécessaire qu'une personne de OMCA-Togo soit responsable du processus. A ce titre, la direction de la performance environnementale et sociale (PES) assure cette mission en lien avec les directeurs projets. Tous les griefs reçus par OMCA-Togo doivent être traités dans un délai acceptable de dix (20) jours ouvrés après son enregistrement dans la direction PES de OMCA-Togo. Si le grief porte sur un problème qui nécessite une action corrective ou préventive urgente, OMCA-Togo doit agir à temps pour éviter ou prévenir tout préjudice, puis traiter le grief dans le délai indiqué ci-dessus.

Dans le délai établi, OMCA-Togo devrait fournir une réponse complète examinant la question du grief, si cela est possible. Si une réponse complète n'est pas possible dans ce délai, OMCA-Togo doit accuser réception du grief et fournir une explication du délai de traitement et de la date prévue de la réponse complète. Dans ce cas, la réponse complète doit être donnée dans un délai raisonnable. Si le grief concerne l'un des deux projets LRAP, TIC, la personne responsable du processus de grief devrait renvoyer le grief au projet concerné, en cherchant une réponse satisfaisante.

4.6.1 Rôles des comités de gestion de griefs par niveau :

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 différentes parties prenantes qui sont impliquées dans cette gestion d'être outillés (par la formation) et aux différentes cibles bénéficiaires des actions des projets TIC et LRAP d'avoir toute l'information concernant les objectifs, leur fonctionnement, les activités prévues, etc.

Stratégie de mise en place des comités :

Le programme Threshold aura des interventions sur des sites pilotes pour LRAP et TIC. Ces sites se situent dans des communes données. Pour ce faire, OMCA-Togo adopte une approche graduelle participative à travers la mise sur pied de trois niveaux de comités de gestion local, communal et national. La composition de chaque comité se fera à l'issue des visites de terrain dont le choix des membres se fera à l'issue des consultations.

4.7 CONSOLIDATION ET PRÉSENTATION DES RAPPORTS DE GESTION DES GRIEFS

Tous les griefs devraient être consolidés dans une base de données hébergée (version électronique et en document papier) par le SGES de OMCA-Togo. OMCA-Togo devrait faire un rapport trimestriel au Conseil d'Administration et qui est renvoyer à MCC après son adoption relative à la gestion des griefs reçus et traités dans le cadre des dispositions régulières. La présentation et la validation de la synthèse de rapport interviennent lors des sessions ordinaires du Conseil d'Administration de OMCA-Togo.

5 STRATÉGIE DE MISE EN OEUVRE DU MGG DU SEUIL

5.1 DIFFUSION DU MGG

La divulgation du mécanisme de gestion des griefs fait partie intégrante de la stratégie et du plan de communication de OMCA-Togo afin de toucher les décideurs, l'audience, le public cible y compris les communautés bénéficiaires directs et indirects du programme. Le public doit être bien informé du MGG, des règles et des procédures de gestion des griefs. 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 MGG sera publié sur le site web de OMCA-Togo.

Il sera également disponible dans les cinq communes concernées par les cinq sites pilotes LRAP, les sites qui seront identifiés pour le projet TIC, les ministères clés chargés de la réforme foncière, de l'administration du territoire, de l'environnement, de l'agriculture et des finances. Le mécanisme sera également approprié dans les municipalités, au niveau des chefferies traditionnelles. Dans ce processus de divulgation, les adresses de localisation, des numéros de téléphone, adresse mail, etc. de l'entité de mise en œuvre à laquelle il peut s'adresser pour déposer leur griefs/plaintes 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 sur les

sites identifiés pour l'expérimentation des projets est requise par les publications à travers les radios publiques et/ou privées, les informateurs publics ou tous les autres moyens de communications et d'informations spécifiques à chaque localité et ceci dans les langues locales.

5.2 SUIVI ET ÉVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGG

Le mécanisme de gestion des plaintes dispose d'un système de suivi-évaluation à trois niveaux à savoir local (sites pilotes), communale et national (unité de gestion du programme). OMCA-Togo, à travers la direction de la performance environnementale et sociale intègre les activités du MGG dans son rapport trimestriel au MCC.

Le MGG sera évalué après une période d'au moins six mois de fonctionnement complet dans les projets LRAP et TIC pour tirer des leçons apprises et des mesures correctives pour une gestion efficace des plaintes. Ensuite, il sera évalué au moins une fois par an. Les résultats des évaluations seront intégrés aux rapports de la mise en œuvre du programme Seuil. Ces évaluations devraient également contribuer à l'amélioration de la performance du MGG et fournir des informations utiles pour la gestion des deux projets. Les questions essentielles qui seront traitées dans chaque évaluation comprennent, sans être exhaustives les points d'attention suivants :

- quel est l'état actuel de traitement des griefs/plaintes reçus. Lesquels sont traités et validés, les actions proposées/recommandations les mesures prises, l'état des relations en place, etc.
- combien de plaintes ont été reçues au total
- quelle est la répartition en pourcentage de plaintes ou de griefs par catégorie de plainte
- combien de temps moyen a-t-il fallu pour traiter les plaintes/griefs
- est-ce que le MGG est efficace au regard des objectifs et l'utilité fixés. Sinon quelles mesures pourraient être prises pour améliorer son fonctionnement.
- est-ce que le MGG est effectivement intégré dans la gestion globale de chacun des projets.

6 LES PARTIES PRENANTES DE L'ÉLABORATION DU MGG

Le document de référence dénommé MGG a impliqué plusieurs parties prenantes non exhaustives depuis l'opérationnalisation du programme Seuil du Togo. Les parties prenantes à l'élaboration du MGG de OMCA-Togo :

- l'Organisme de mise en œuvre du Millennium challenge Account-Togo (OMCA-Togo);

- le Millennium challenge corporation (MCC)
- le ministère de l'économie numérique et de la transformation digitale;
- le ministère de l'urbanisme, de l'habitat et de la réforme foncière;
- le ministère de l'agriculture, de l'élevage et du développement rural ;
- le ministère de l'administration territoriale, de la décentralisation et du développement des territoires ;
- le ministère de l'économie et des finances ;
- le ministère de l'action sociale, de la promotion de la femme et de l'alphabétisation;
- le ministère de l'environnement et des ressources forestières
- l'Agence nationale de gestion de l'environnement (ANGE)
- les fédérations des ONG à savoir Union des ONG du Togo (UONGTO) et la Fédération des ONG du Togo (FONGTO) ;
- les organisation de la société civile à l'instar de la ligue togolaise des consommateurs (LCT) et l'association togolaise des consommateurs (ATC).

7 CONCLUSION

Le mécanisme de gestion des griefs est un outil associé au plan d'engagement des parties prenantes que l'Entité Responsable met en œuvre et ce, au système de gestion environnementale et sociale (SGES/ESMS)¹ pour ce programme Seuil. Toutes les exigences environnementales et sociales précisées exigent un cadre de gestion des potentiels conflits ou des réserves éventuelles émises par les parties bénéficiaires à la base dans le cadre des activités du programme. Cette mesure de transparence et d'efficacité aux activités des projets contribue à la bonne exécution du programme Seuil. Cette exigence est convenue de commun accord avec les deux gouvernements dont l'exécution est assurée par OMCA-Togo. L'élaboration du Mécanisme de gestion des griefs (MGG) qui est un cadre qui vient en appui au SGES déjà élaboré et validé par l'ensemble des parties prenante nationales constitue une étape importante pour l'opérationnalisation des projets LRAP et TIC. Ce MGG est élaboré conformément au processus d'implémentation des activités et pour l'atteinte des résultats attendus du programme Seuil du Togo.

¹ Version exécutoire du programme Threshold (seuil) de la Millennium Challenge Corporation accord de don entre le Gouvernement du Togo et le Gouvernement américain, 2019.

Annexe : Synthèse des normes de performance en matière de durabilité environnementale et sociale de la SFI

NES n°1 : *Évaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux*

Les NES sont conçues pour aider les Emprunteurs à gérer les risques et impacts d'un projet, et à améliorer leur performance environnementale et sociale par le biais d'une approche basée sur les risques et les résultats. Les résultats attendus du projet sont décrits dans les objectifs de chaque NES, suivis par des exigences spécifiques pour aider les Emprunteurs à atteindre ces objectifs par des moyens en rapport avec la nature et à l'ampleur du projet ainsi qu'avec le niveau des risques et impacts environnementaux et sociaux.

NES n°2 : *Main-d'œuvre et conditions de travail*

La NES n°2 reconnaît l'importance de la création d'emploi et de la génération de revenus dans la poursuite de la réduction de la pauvreté et de la croissance économique inclusive. Les Emprunteurs peuvent promouvoir des relations constructives entre les travailleurs du projet et la direction, et renforcer les bénéfices du développement d'un projet en traitant les travailleurs de manière équitable et en garantissant des conditions de travail sûres et saines.

NES n°3 : *Utilisation rationnelle des ressources et prévention de la pollution*

La NES n°3 reconnaît que l'activité économique et l'urbanisation génèrent souvent une pollution de l'air, de l'eau et du sol, et consomment des ressources limitées d'une manière qui peut menacer les populations, les services des écosystèmes et l'environnement aux niveaux local, régional et mondial. La concentration atmosphérique actuelle et projetée des gaz à effet de serre (GES) menace le bien-être des générations actuelles et futures. Parallèlement, l'utilisation plus efficiente et efficace des ressources, la prévention de la pollution et l'évitement de l'émission des GES, et les technologies et pratiques d'atténuation sont devenues plus accessibles et réalisables.

NES n°4 : *Santé, sécurité et sûreté des communautés*

La NES n°4 reconnaît le fait que les activités, les équipements et les infrastructures associés à un projet peuvent accroître les risques et les impacts auxquels sont exposées les communautés. En outre, les communautés qui subissent déjà les effets du changement climatique peuvent observer une accélération ou une intensification de ces effets par suite des activités du projet.

NES n°5 : *Acquisition des terres et réinstallation involontaire*

La NES n°5 reconnaît que l'acquisition de terres et les restrictions quant à leur utilisation par des projets peuvent avoir des impacts négatifs sur les personnes et les communautés.

L'acquisition de terres liées au projet¹ ou les restrictions quant à leur utilisation peuvent entraîner un déplacement physique (déménagement, perte de terres résidentielles ou perte d'un abri), un déplacement économique (perte d'actifs ou d'accès à des actifs entraînant une perte de source de revenus ou de moyens d'existence)³, ou les deux. L'expression « réinstallation involontaire » se rapporte à ces impacts. La réinstallation est considérée comme involontaire lorsque les personnes ou les communautés affectées n'ont pas le droit de refuser l'acquisition de leurs terres, ou les restrictions à l'utilisation de leurs terres, qui résultent en un déplacement.

NES n°6 : *Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes*

La NES n°6 reconnaît que la protection et la conservation de la biodiversité, et la gestion durable des ressources naturelles vivantes revêtent une importance capitale pour le développement durable. La biodiversité désigne la variabilité des organismes vivants de toutes les sources, notamment les écosystèmes terrestres, marins et aquatiques, ainsi que des complexes écologiques dont ils font partie ; cela inclut la diversité au sein des espèces, entre espèces et des écosystèmes. Les services des écosystèmes évalués par les hommes sont souvent soutenus par la biodiversité. Les impacts sur la biodiversité peuvent donc souvent nuire à la production des services des écosystèmes.

NES n°7 : *Peuples autochtones*

La présente NES s'applique à un groupe social et culturel distinct identifié, (défini aux paragraphes 8 et 9 de la NES). La terminologie utilisée pour ces groupes varie d'un pays à l'autre et reflète souvent des considérations nationales. La NES n°7 utilise l'expression « Peuples autochtones /Communautés locales traditionnelles d'Afrique subsaharienne historiquement défavorisées », reconnaissant que les groupes identifiés aux paragraphes 8 et 9 du document de la politique de durabilité environnementale et sociale de la SFI, peuvent être désignés dans différents pays par des expressions différentes. De telles expressions comprennent « Communautés locales traditionnelles d'Afrique subsaharienne historiquement défavorisées » ; « les minorités ethniques autochtones », « les aborigènes », « les tribus montagnardes », « les groupes vulnérables et marginalisés », les nationalités minoritaires », « les tribus classées », « les Premières nations » ou « les groupes tribaux ». La NES n°7 s'applique à tous ces groupes, à condition qu'ils répondent aux critères énoncés aux paragraphes 8 et 9. Aux fins de la présente NES, l'expression « Peuples autochtones/ Communautés locales traditionnelles d'Afrique subsaharienne historiquement défavorisées » comprend l'ensemble de cette terminologie alternative.

NES n°8 : Patrimoine culturel

La NES n°8 reconnaît que le patrimoine culturel offre une continuité des formes matérielles et immatérielles entre le passé, le présent et le futur. Les individus identifient le patrimoine culturel comme étant un reflet et une expression de leurs valeurs, croyances, savoirs et traditions en constante évolution. Le patrimoine culturel, sous ses nombreuses formes, est une source importante de données scientifiques et historiques précieuses, un atout pour le développement économique et social et représente une partie intégrale de l'identité et des pratiques culturelles d'un peuple. La NES n°8 fixe les mesures conçues pour protéger le patrimoine culturel tout au long de la durée de vie du projet.