

**MINISTRE DE L'ENVIRONNEMENT  
ET DES RESSOURCES FORESTIERES**

**REPUBLIQUE TOGOLAISE  
Travail-Liberté-Patrie**

-----  
**DIRECTION GENERALE DE L'ODEF**



## **MECANISME DE GESTION DES PLAINTES**

**Octobre 2017**

## Table des matières

PREAMBULE .....	3
1. OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION .....	4
2. MECANISME DE REGLEMENT DE GRIEFS.....	4
2.1. Réception et enregistrement d'une plainte.....	4
2.2. EXAMEN DU GRIEF .....	5
2.3. Préparation de la réponse .....	6
3. SUIVI ET RAPPORTAGE .....	7
3.1. Suivi des cas de plainte .....	7
3.2. Rapportage.....	7

## Liste des Abréviations

ANGE	: Agence nationale de gestion de l'environnement
CGP	: Commission de gestion des plaintes
DAF	: Directeur administratif et financier
DC	: Directeur commercial
DE	: Direction de l'environnement
DT	: Directeur technique
EIE	: Etude d'impacts environnemental
MERF	: Ministère de l'environnement et des ressources forestières
ODEF	: Office de développement et d'exploitation des forêts

## **PREAMBULE**

Créé par décret présidentiel N°71-204 du 13 Novembre 1971, l'Office de Développement et d'Exploitation des Forêts (ODEF) est un établissement étatique à caractère industriel et commercial avec une personnalité civile et une autonomie administrative et financière. Il est autrefois placé sous la tutelle du Ministère en charge du Développement Rural, et aujourd'hui sous tutelle du Ministère de l'Environnement et des Ressources Forestières (MERF). L'ODEF a pour objectifs :

- ❖ La gestion, l'équipement et la mise en valeur du domaine forestier national par :
  - son extension,
  - l'aménagement et le traitement de tous les peuplements forestiers domaniaux préexistants sur le territoire national,
  - des études d'introduction de nouvelles essences forestières locales;
- ❖ L'exploitation, la transformation et la commercialisation des produits et sous-produits forestiers ;
- ❖ La promotion et la valorisation du matériau bois ainsi que celles de l'exploitation rationnelle de certaines forêts dont les potentialités l'exigent.

A ce titre, l'ODEF a identifié des centres d'intérêts constituant ses axes d'intervention. Il s'agit de : la sylviculture et l'aménagement des forêts, la gestion durable et participative des ressources forestières, la conservation de la biodiversité, la couverture forestière et l'utilisation des terres, la certification forestière, les changements climatiques et l'équilibre environnemental, l'agroforesterie etc.

Pour atteindre ses objectifs statutaires, différentes activités sont réalisées par l'ODEF à savoir : la production des plants, le reboisement, l'aménagement, la gestion participative des massifs forestiers, la conception et l'exécution des inventaires forestiers, les études sylvicoles, l'exploitation forestière, la conception et la réalisation des travaux de construction des pistes et ouvrage d'art forestiers, l'initiation, la conception et l'élaboration des projets forestiers, la recherche forestière d'accompagnement, l'expertise forestière, l'assistance technique aux planteurs.

La mise en œuvre de ces activités peut impacter positivement et négativement les riverains des zone d'intervention. De ce fait, le présent document est élaboré pour décrire le mécanisme de recueil et d'examen des plaintes ou réclamations liées aux impacts potentiels ou réels découlant des activités exécutées ou supervisées par l'ODEF. Ce mécanisme se veut en conformité avec les principes de précaution et de responsabilités par rapport aux tiers et à l'environnement.

## **1. OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION**

L'objectif du mécanisme est de résoudre les problèmes qui naissent lors de l'exécution des activités régaliennes de l'ODEF (l'exploitation, le foncier, ...) ou de la mise en œuvre ou supervision des programmes / projets.

Cela inclut les préjudices ou dommages physiques, psychologiques, sociaux ou environnementaux.

Toutefois, il faut souligner que des personnes pour éviter des situations conflictuelles utilisent plusieurs mécanismes pour se rendre justice.

## **2. MECANISME DE REGLEMENT DE GRIEFS**

### **2.1. Réception et enregistrement d'une plainte**

Au niveau national, les institutions qui gèrent le mécanisme de gestion des griefs liés aux impacts environnementaux et sociaux des programmes / projets est la Direction de l'Environnement (DE) et l'Agence Nationale de Gestion de l'Environnement (ANGE). Les plaintes peuvent être adressées à ces institutions aux niveaux national ou régional. Chaque fois qu'elles reçoivent de telles plaintes, il y a vérification de l'existence d'une étude d'impact environnemental (EIE) sur le projet/ programme. Sinon, l'ANGE approche le promoteur afin de vérifier qu'une EIE est prévue et, si nécessaire, apporte son accompagnement à une telle étude. Les plaintes contre les nuisances sont l'apanage de la DE.

Malgré ce dispositif national, l'ODEF a mis au point un mécanisme de règlement des griefs dont la gestion est confiée à la commission de gestion des plaintes (CGP) composé d'un représentant de la direction technique (DT), d'un représentant de la direction commerciale (DC) et d'un juriste de la direction administrative et financière (DAF) dont voici les adresses :

***Commission de gestion des plaintes de l'ODEF***

*20 rue des Evala, Quartier Agbalépédogan Lomé*

*BP 334 Lomé TOGO*

*Tél : (228) 22 51 42 17 ou Fax (228) 22 51 42 14.*

*E-mail : [odefdirection@gmail.com](mailto:odefdirection@gmail.com) ; [comgesplainte@gmail.com](mailto:comgesplainte@gmail.com)*

*Site web : [www.odeftg.com](http://www.odeftg.com)*

Ce mécanisme vise les plaintes relatives à des préjudices environnementaux et sociaux ou les préjugés, ainsi que la satisfaction des partenaires pour les services fournis. Ainsi, toute personne, communauté ou collectivité locale ou partenaires désireux de se plaindre des méfaits ou préjudices (perçus ou réels) découlant des activités de projets ou de programmes exécutés ou sous la supervision de l'ODEF, peut s'adresser à la commission de gestion des plaintes (voir détails ci-dessous). La commission est chargée d'enregistrer et de suivre le traitement de toutes les plaintes déposées au sein de l'Office.

La plainte peut être envoyée par courrier électronique, fax ou peut être remis en mains propres. Il peut être transmis directement à la CGP, aux leaders et organismes communautaires, représentants du gouvernement.

Le formulaire développé à cet effet peut être utilisé (voir annexe).

Une fois qu'une plainte a été reçue, elle est enregistrée dans le registre central et la commission accusera réception de la plainte et informera le plaignant sur le délai de réponse adéquate qui est d'un maximum d'un (01) mois après le dépôt de la plainte.

La commission demandera au plaignant de prendre attache avec la direction générale.

La commission peut également organiser une visite de terrain pour mieux appréhender le problème.

Les plaintes admissibles sont celles dont:

- ❖ la plainte porte sur les activités régaliennes de l'ODEF ou d'un projet sous gestion ou supervision ;
- ❖ les questions soulevées dans la plainte relèvent de points que le mécanisme de règlement des griefs est autorisé à traiter ;
- ❖ le plaignant est habilité à la déposer.
- ❖ Plaintes non admissibles sont celles dont :
- ❖ la plainte est clairement non relative aux activités régaliennes de l'ODEF ou d'un projet sous gestion ou supervision;
- ❖ la nature de la plainte ne relève pas du mandat du mécanisme de règlement des griefs ;
- ❖ le plaignant n'est pas qualifié pour déposer ;
- ❖ d'autres organisations ou procédures communautaires sont plus appropriées pour traiter le problème.

Si la plainte est rejetée, le plaignant est informé sur les motifs du rejet. La DE et l'ANGE sont également informées.

Si la plainte est recevable, le plaignant est toujours avisé et le cas est traité. La CGP procède alors à l'examen du grief.

## **2.2. EXAMEN DU GRIEF**

Selon le type de plaintes, une recherche documentaire permet de recueillir toutes les informations relatives à cette plainte (ex : la loi portant code forestier, la loi-cadre sur l'environnement, la loi portant sur les risques biotechnologiques, décret fixant la liste des travaux, activités et les modalités de pratique sur l'évaluation environnementale et sociale). Ces informations sont collectées et analysées. L'examen du grief est effectué par la CGP. Toutefois, celle-ci peut identifier le personnel approprié, une personne ressource ou un service en vue de collecter des informations sur le cas et ses implications, mais aussi pour

déterminer si et comment le grief pourrait être résolu. La commission chargée de cet examen va :

- ❖ s'entretenir directement avec le requérant pour se faire une bonne idée de la nature du grief;
- ❖ identifier les parties, les problèmes, les points de vue et les options possibles, mais aussi prendre les points de vue d'autres parties prenantes ;
- ❖ identifier les options initialement considérées par les parties et explorer les voies de règlement ;
- ❖ Elaboration des pièces écrites et dessinées : les pièces écrites sont des rapports ou des comptes rendus élaborés à la suite de l'étude des dossiers la CGP. Les pièces dessinées sont des cartes élaborées par la division cartographie et télédétection afin de montrer aux décideurs la position de la zone revendiquée.
- ❖ Classer la plainte selon sa gravité (élevée, moyenne, faible), en relation avec les directions régionales de l'ODEF. La gravité inclut le potentiel d'impacter aussi bien le projet que la communauté. Les aspects à considérer portent sur la gravité de l'allégation, le potentiel d'impact sur le bien-être et la sécurité d'un individu ou d'un groupe, l'opinion publique en allant du traitement à l'amiable du litige jusqu'à la présentation du dossier devant les juridictions compétentes.

### **2.3. Préparation de la réponse**

La CGP préparera la réponse, prenant en compte les vues du plaignant sur le processus de règlement, et proposera une solution spécifique. La réponse peut suggérer une approche en vue d'un règlement du problème, ou proposer une première offre de règlement.

La réponse sera passée en revue durant une réunion entre la CGP, le Directeur Général, le Coordonnateur du projet et le requérant. Les étapes suivantes seront aussi discutées durant cette réunion :

- ❖ Si la proposition est une offre de règlement et si celle-ci est acceptée, alors la plainte est résolue à l'amiable.
- ❖ Si le cas est complexe et le délai de règlement ne peut pas être respecté, une réponse provisoire est faite (par communication orale ou écrite) afin d'informer le requérant que cela prendra plus de temps, tout en expliquant les raisons. L'ODEF échangera alors avec la DE ou l'ANGE en vue de proposer une nouvelle échéance.

La CGP, le coordonnateur du projet et Directeur Général s'en chargeront de solutionner le problème. En effet, le premier traitement se fait à l'amiable mais au cas où les deux parties ne conviennent pas à un accord (une réponse), la plainte se traduit devant les juridictions compétentes par l'une des deux parties.

Après étude du dossier par la CGP, une lettre réponse est préparée à la signature du Directeur Général et adressée au plaignant. Cette lettre réponse précise clairement les faits et ce qui en découle.

### **3. SUIVI ET RAPPORTAGE**

#### **3.1. Suivi des cas de plainte**

La CGP appuyée par les Directions régionales assure l'enregistrement des modalités de traitement de la plainte dans le registre central et consigne les arrangements avec le plaignant. La CGP est enfin chargée de la vulgarisation du suivi des plaintes.

#### **3.2. Rapportage**

Tous les cas de plainte reçus ainsi que les traitements apportés pour leur résolution feront l'objet d'un rapport partagé avec les parties prenantes et la CGP.

Un rapport annuel sera élaboré (au mois de décembre de chaque année) pour faire le bilan des plaintes et dégager les tendances de leur évolution.

La CGP est chargée de la rédaction des rapports, de leur validation et veille à leur vulgarisation interne et externe.

**Le Directeur Général.**

## Annexe : formulaire de griefs

N° : RC.../...

Formulaire de griefs

Date de la réclamation :      Date de clôture
Nom du requérant :
Nom et fonction de l'intermédiaire (si pertinent) :
Nature de la plainte
Evaluation et affectation du dossier :
Examen du dossier :
Règlement :
Examiné par :
Résultat :
Visa de la commission :