



FUCEC - TOGO

INSTITUTION FAÎTIÈRE



PROCEDURE DE GESTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX (PGRES)

Août 2025

Siège social : Bretelle Bè-Klikamé Attikoumé 01 BP : 3541 Lomé 01 Tél. : (00228) 22 21 06 32 / 22 22 25 74 Fax : (00228) 22 20 92 72 E-mail : reseau@fucec-togo.com
Site web : www.fucec-togo.com

Société Coopérative d'Epargne et de Crédit régie par la loi n° 2011-009 du 12 mai 2011
Agréée suivant arrêté ministériel n° 345/MEF/SG/CAS-IMEC du 26 décembre 2008.
Enregistrée sous le n° T/1/GFLM/97/0001A
Membre de la CIF

La Force d'un Réseau

TITRE	PROCEDURE DE GESTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX			
	DATE	PRENOM ET NOM	FONCTION	VISA
RÉDACTION	22/03/24		Direction du Crédit et de l'Exploitation	
VALIDATION	03/07/2025	Comité de Direction		
APPROBATION	14/08/2025	Conseil d'Administration		
DIFFUSION				
ENTITÉ RESPONSABLE		Direction des Engagements		
DESTINATAIRE (S)		Personnel FUCEC-TOGO		
NIVEAU DE CONFIDENTIALITÉ		Utilisation Interne		
RÉFÉRENCE À LA RÈGLEMENTATION		Code de l'environnement Code du Travail Toute autre réglementation E&S pertinente		
DOCUMENTS DE REFERENCE INTERNES		Politique de crédit du réseau FUCEC- TOGO Procédure de gestion des risques E&S et ses annexes Procédure de traitement des plaintes des parties prenantes		

SIGLES ET ABREVIATIONS

E & S	:	Environnemental et Social
PAES	:	Plan d'Actions Environnemental et Social
PGES	:	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
SGES	:	Système de Gestion Environnementale et Sociale

Handwritten signature 3 2

Table des matières

1	OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	5
2	RÈGLES DE GESTION.....	5
3	FINANCEMENT DE MEMBRES PAR LES COOPEC.....	5
3.1	Evaluation E&S.....	6
3.2	Décision de crédit et notification au membre	7
3.3	Décaissement	7
3.4	Suivi et reporting	8
3.5	Rôles et responsabilités E&S	8
4	FINANCEMENT DES COOPEC PAR LA FAITIÈRE :	10
5	ANNEXES	11
5.1	Annexe 1a : Formulaire d'évaluation environnementale et sociale.....	11
5.2	Annexe 1b : Formulaire d'évaluation environnementale et sociale.....	12
5.3	Annexe 2 : Liste d'exclusion de La FUCEC-TOGO	17
5.4	Annexe 3 : Catégorisation des risques E&S	19
5.5	Annexe 4 : Clause environnementale et sociale	22
5.6	Annexe 5 : Liste de contrôle du SGES pour l'approbation par la faïtière des demandes de financement des Coopec	23
5.7	Annexe 6 : Mécanisme de gestion des plaintes.....	24
5.7.1	Présentation générale.....	24
5.7.2	Processus de gestion des plaintes	24

1 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

La procédure de gestion des risques environnementaux et sociaux est conçue pour tenir compte des considérations environnementales et sociales à toutes les étapes du processus d'instruction et d'examen de la demande de crédit conformément au schéma générique ci-après. La procédure est intégrée dans le processus de financement de la FUCEC-TOGO pendant les phases d'évaluation et de suivi continu du financement. Elle couvre les financements des membres par les Coopec et les financements de ces Coopec par la Structure Faïtière.



Les étapes sont intégrées dans la procédure de demandes de financements en vigueur de FUCEC-TOGO pendant les phases d'instruction et de suivi continu du financement.

Cette procédure de gestion des risques E&S vise à intégrer les critères E&S pertinents dans chaque étape du processus d'octroi de crédit à partir de la réception de la demande jusqu'à la mise en place de la ligne intégrant le suivi et reporting.

2 RÈGLES DE GESTION

- Tout dossier de financement devra impérativement avoir **une fiche d'évaluation des risques environnementaux et sociaux (cf. annexe 1)** qui suit la demande à toutes les étapes du processus. Seule l'annexe 1a est complétée s'il s'agit d'une activité de **catégorie C**. Les parties applicables de l'annexe 1b sont complétées pour les **catégories B+, B et A**.
- Les risques E&S font partie du processus d'instruction des risques associés à une demande de financement et seront intégrés dans le dossier d'instruction et également dans la notification de la décision.
- L'analyse du dossier devra relever tous les risques E&S, la capacité du membre à les gérer et au besoin la proposition d'un plan d'actions afin de guider le comité de crédit lors de la prise de décision. **Tout dossier de financement ne comportant pas la fiche d'évaluation E&S remplie devra être retourné au gestionnaire de crédit.**
- La **validation E&S** est **effectuée par le chef de service crédit de la Coopec**.
- Le Responsable E&S vérifie si la FUCEC-TOGO respecte ses obligations E&S dans les procédures de demande de financements et le Reporting conformément aux conventions signées avec différents partenaires.
- Les différents niveaux de contrôle devront veiller au respect des exigences de cette politique E&S, du SGE, des réglementations E&S et des engagements envers les partenaires.
- La Direction des ressources humaines doit veiller à ce que la FUCEC-TOGO ait les ressources et compétences nécessaires pour mettre en œuvre ses politiques et engagements E&S.

3 FINANCEMENT DE MEMBRES PAR LES COOPEC

Pour chaque étape du processus d'octroi de la demande de financement, nous décrivons ci-dessous les tâches à réaliser, les personnes impliquées ainsi que les outils et ressources à utiliser.

3.1 Evaluation E&S

- L'évaluation E&S commence par une **vérification de la liste d'exclusion** (cf. annexe 2) **par le gestionnaire de portefeuille ou agent de crédit**. Si le projet du membre implique une activité qui se trouve sur la liste d'exclusion, il est informé et aucune autre considération de financement ne sera envisagée.
- **Le gestionnaire de portefeuille ou agent de crédit détermine ensuite la catégorie de risque**, qui dépend de la nature, de l'échelle, de la situation géographique de l'activité, des risques et impacts E&S associés et de la vulnérabilité de l'environnement et des communautés (cf. annexe 3 pour plus de détails). La catégorisation des projets à financer permettra à l'institution de déterminer l'ampleur de la due diligence sociale et environnementale nécessaire. **Le niveau de diligence raisonnable E&S dépend de la catégorie.**
- Dans le cas d'un membre avec un projet de **Catégorie C**, le processus de diligence raisonnable environnementale et sociale permettra de s'assurer que le membre ne mène pas une activité inscrite dans la Liste d'exclusion. Une vérification de la conformité réglementaire s'effectuera pour s'assurer que le membre a les permis et licences environnementaux et sociaux applicables et une revue de la documentation et des informations existantes suffisent pour les projets de faibles risques.
- Dans le cas d'un projet de **Catégorie A, B+ ou B**, en plus de les passer au crible de la liste d'exclusion et la vérification de la conformité réglementaire, l'évaluation des risques environnementaux et sociaux comprendra une analyse approfondie des risques E&S et des impacts liés au projet. Les indicateurs à prendre en compte dans l'analyse approfondie se trouvent dans la fiche d'évaluation E&S. Une analyse approfondie des risques E&S passera nécessairement par :
 - ✓ Un remplissage de la fiche d'évaluation E&S ANNEXE 1B ;
 - ✓ Une revue des documents disponibles et fournis par le membre ;
 - ✓ Une revue des facteurs externes (sur la base d'informations accessibles au public) ;
 - ✓ Une recherche sur la réputation du membre (recherche dans le net pour voir si le membre n'est pas visé par des poursuites, visée par des campagnes d'ONG ou des communautés, liée à des controverses rapportées par la presse) ;
- Une **visite du site** est effectuée par le gestionnaire de portefeuille ou agent de crédit avec le soutien du responsable E&S et de consultants externes **si nécessaire**. Les documents E&S sont intégrés dans le dossier de crédit. Ce dernier est soumis au chef service crédit de la Coopec qui valide l'information E&S en vérifiant :
 - ✓ Si l'activité du membre n'est pas sur la liste d'exclusion et si la catégorisation a été bien faite ;
 - ✓ Si les indicateurs pertinents ont été inclus dans l'évaluation E&S ;
 - ✓ La nécessité ou non d'un plan d'actions Annexe 4;
 - ✓ La cohérence du plan d'actions avec les risques identifiés ;
 - ✓ La présence des documents justifiant les efforts du membre sur les plans environnementaux et sociaux.
- ✓ **Le dossier passe ensuite au Comité Interne de Crédit (CIC)** composé du directeur de la Coopec, du chef service gestion des risques et engagements, du chef d'agence, des chefs de services administratif et juridique, finance et comptabilité ou tout autre personnel de la Coopec dont la présence est jugée nécessaire pour l'étude du dossier. Ce CIC devra prendre en compte les informations E&S dans sa décision. Ensuite, le dossier est envoyé au niveau du comité de crédit qui regroupe les membres élus à l'assemblée générale de la Coopec. Si le montant dépasse le seuil de délégation de la Coopec, le dossier passe au service visa de la Faïtière qui effectue la contre analyse

E&S avant d'être soumis au comité de crédit de la Coopec. L'agent d'appui aux Coopec sur le secteur agricole (qui appartient à la Direction du Crédit et de l'exploitation) donne son avis à la place de l'analyste crédit s'il s'agit d'un financement d'activité agricole. La Faïtière ne donne qu'un avis technique. Les indicateurs pertinents à prendre en compte dans l'évaluation E&S dépendront du secteur d'activité.

- ✓ Si le gestionnaire de portefeuille ou agent de crédit trouve que **le risque E&S est très faible** ou que le membre gère les risques identifiés de manière satisfaisante, aucun plan d'action n'est nécessaire. Le gestionnaire de portefeuille ou agent de crédit devra cependant obtenir tous les documents justificatifs des mesures E&S mises en place par le membre.
- ✓ En revanche, si **les risques E&S peuvent compromettre l'activité du membre et sa capacité à payer la FUCEC-TOGO**, le gestionnaire de portefeuille ou agent de crédit devra s'entendre avec le membre sur un **plan d'action** qui sera notifié au membre pour éviter, réduire ou compenser les risques E&S identifiés. Le gestionnaire de portefeuille ou agent de crédit devra obtenir la réponse du membre et veillera à la mise en œuvre du plan d'action dans le délai imparti. La phase d'étude du dossier peut, si nécessaire, être accompagnée de visites sur site permettant de vérifier les informations fournies par le membre. Le rapport d'analyse des risques sociaux et environnementaux doit être inclus dans le dossier de financement.

3.2 Décision de crédit et notification au membre

À la suite de l'avis technique de la Faïtière, le dossier de crédit est envoyé au comité de crédit de la Coopec qui est l'organe qui autorise le crédit en prenant en compte les informations notamment celles E&S.

En effet sur la base des conclusions et recommandations de la diligence raisonnable E&S, le comité de crédit **veille à ce que les questions E&S fassent partie des discussions** et soient prises en considération dans la décision de crédit. L'instance de décision approuve les conclusions E&S et les conditions de financement. Le cas échéant, elle peut définir des conditions supplémentaires E&S à prendre en compte dans les conditions de financement. Les exigences E&S devront être incluses dans la notification de crédit qui sera envoyée au membre. Une réponse écrite du membre acceptant ou rejetant les exigences E&S devra être obtenue.

Par ailleurs **si le comité de crédit ne valide pas la demande du membre à cause de préoccupations E&S**, le gestionnaire de portefeuille ou agent de crédit devra **expliquer au membre les motifs du rejet, avec l'aide du responsable E&S au besoin**. L'existence d'un risque E&S très élevé peut compromettre l'activité du membre, si ce dernier n'a pas la capacité ou la volonté de le mitiger.

3.3 Décaissement

La convention entre la Coopec et le membre est préparée par le gestionnaire de crédit et validée par le chef de service crédit de la Coopec. La **convention de prêt** avec le membre doit inclure **les conditions environnementales et sociales** pour le financement.

- Tous les contrats doivent inclure **une clause E&S générique (cf. annexe 4)** qui oblige le membre à ne pas mener une activité inscrite sur la liste d'exclusion et à opérer conformément aux lois et règlements nationaux en matière de sauvegarde environnementale.
- Cette clause devra inclure un plan d'actions si des risques E&S non gérés de manière satisfaisante par le membre sont identifiés.
- **Le plan d'action** fait partie de la documentation juridique du contrat de financement. Le plan d'actions de remédiation doit préciser toutes les mesures nécessaires pour que le projet soit

conforme aux exigences sociales et environnementales applicables. Un échéancier de mise en œuvre dudit plan d'actions doit être spécifié.

3.4 Suivi et reporting

Le suivi des exigences E&S est effectué par le gestionnaire de portefeuille ou agent de crédit avec l'aide du responsable E&S au besoin. Un suivi régulier, dont la fréquence sera adaptée en fonction du niveau de risque associé au projet (selon la catégorie E&S), est nécessaire pour assurer la conformité aux exigences applicables et la mise en œuvre du plan d'actions E&S (PAES).

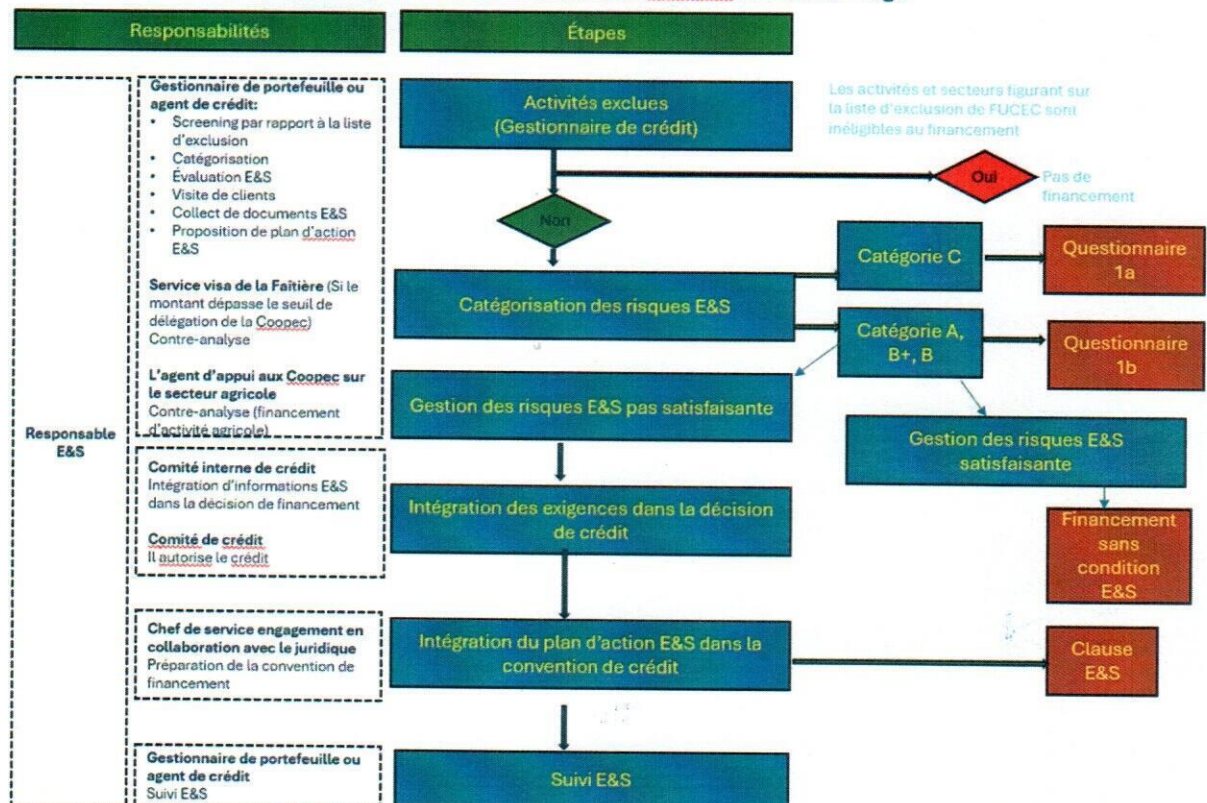
- La performance sociale et environnementale des projets sera suivie et évaluée lors **d'une nouvelle demande de financement du membre pour s'assurer de la mise en application des plans d'actions correctifs** et pour détecter et gérer les nouveaux risques éventuels. La portée et les détails de l'évaluation dépendront du diagnostic fait lors de l'étude de crédit. Le suivi peut se faire sur **une base annuelle**, sauf si le contrat prévoit un suivi sur une base plus fréquente si les risques environnementaux et sociaux le justifient.
- Les objectifs du suivi environnemental et social sont les suivants :
 - ✓ Assurer la conformité du membre avec les conditions E&S, y compris le PAES ;
 - ✓ Faire le suivi des changements qui peuvent entraîner de nouveaux risques et impacts E&S dans la mise en œuvre de l'activité du membre ;
 - ✓ Évaluer les progrès du membre dans la mise en œuvre des mesures E&S convenues ;
 - ✓ Faire l'évaluation des incidents ou accidents qui entraînent des pertes en vies humaines, des blessures graves, ont une incidence importante sur l'environnement ou qui sont une violation substantielle de la loi ;
 - ✓ S'assurer de la conformité avec les normes de Performance Standard qui encadrent la Politique E&S de la FUCEC-TOGO et les directives de ses bailleurs ; partenaires en matière de gestion et de suivi des risques E&S.
 - ✓ Toute partie prenante impactée négativement par un projet financé par la FUCEC-TOGO peut déposer une plainte au niveau de l'institution si son problème ne peut pas être réglé par le membre en passant par le mécanisme de gestion des griefs (Annexe 6).
- La FUCEC-TOGO prépare un **rapport annuel** présentant la structure de ses engagements au regard des risques E&S et les actions et mesures mises en œuvre au cours de cette période.

3.5 Rôles et responsabilités E&S

Rôles	Responsabilités
Gestionnaire de crédit	• Vérification par rapport à la liste d'exclusion • Catégorisation des risques E&S • Vérification juridique préalable • Évaluation des risques E&S • Propositions de mesures/conditions d'atténuation • Notification au membre des conditions E&S • Suivi de la conformité E&S • Suivi de tout plan d'action E&S en collaboration avec le responsable E&S ;
Directeur Coopec	• Contrôle du suivi de la conformité E&S
Chef service crédit et engagement	• Vérification de la liste d'exclusion et de la catégorisation des risques E&S ; • Évaluation des risques E&S ; • Vérification des mesures/conditions d'atténuation E&S et des conditions E&S proposées
Comité interne de crédit (CIC)	• Examen de l'évaluation des risques E&S, des mesures d'atténuation et des engagements si nécessaire

Rôles	Responsabilités
Responsable E&S	• Approbation de l'évaluation des risques E&S • Intégration des exigences E&S dans les politiques et procédures • Assurer la conformité avec la politique E&S de FUCEC-TOGO, la liste d'exclusion, la catégorisation et le processus d'évaluation des risques E&S • Soutenir les Coopec dans l'évaluation des risques E&S • Rédaction de rapports internes et externes relatifs à la gestion des risques E&S • Collaborer avec le gestionnaire de crédit dans le suivi du plan d'action E&S • Personne de contact sur les sujets E&S de la part des parties prenantes telles que les investisseurs, les membres, la presse. • Accompagnement E&S de membres au besoin
Directeur du crédit et de l'exploitation	• Responsabilité globale de la gestion E&S de la FUCEC-TOGO • Suivi de l'évolution du portefeuille au regard du risque E&S • Supervision du responsable E&S • Suivi rigoureux du processus de crédit en adéquation avec la politique E&S et les règles de protection des membres
Direction CH	• Organisation de formations pour le personnel (y compris des nouveaux entrants) sur la gestion des risques E&S • Intégration des exigences E&S dans les politiques et procédures RH et dans les descriptions de poste • Organisation de sensibilisations du personnel (y compris des nouveaux entrants) sur le SGES.
Comité de crédit	• veille à ce que les questions E&S fassent partie des discussions • approbation des conclusions E&S et les conditions de financement • définition, le cas échéant, des conditions supplémentaires E&S à prendre en compte dans les conditions de financement
Conseil d'Administration	• Approbation de la politique E&S et des emprunteurs présentant des risques E&S importants • Mise à disposition de ressources humaines et financières pour la mise en œuvre du SGES.

Processus de gestion E&S au niveau des Coopec de FUCEC - Togo



4 FINANCEMENT DES COOPEC PAR LA FAÏTIÈRE :

Quand il s'agit de refinancement des Coopec par la Faïtière, le président de la Coopéc fait une demande adressée au directeur général de la FUCEC-TOGO. La direction du crédit et de l'exploitation détermine l'éligibilité en prenant en compte la liste d'exclusion. Elle passe ensuite à la catégorisation de la Coopec selon les critères suivants :

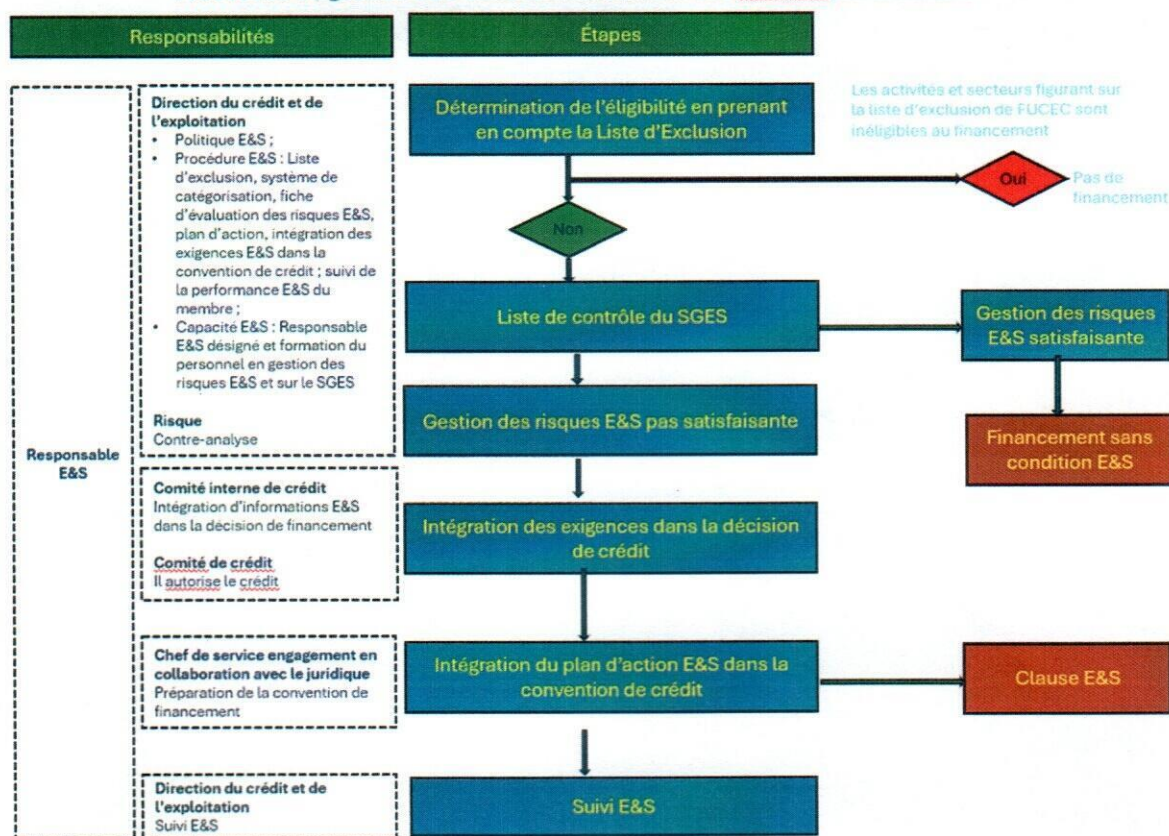
- IF-A si le portefeuille est constitué essentiellement de membres de catégorie A ;
- IF-B+ si le portefeuille est essentiellement constitué de membres de catégorie B+
- IF-B si le portefeuille est essentiellement constitué de membres de catégorie B
- IF-C si le portefeuille est essentiellement constitué de membres de catégorie C

Pour toutes les catégories, la direction du crédit et de l'exploitation doit vérifier que la Coopec a adopté et adapté le système de gestion environnemental et social (SGES) de FUCEC-TOGO incluant les éléments suivants:

- Politique E&S ;
- Procédure E&S : Liste d'exclusion, système de catégorisation, fiche d'évaluation des risques E&S, plan d'action, intégration des exigences E&S dans la convention de crédit ; suivi de la performance E&S du membre ;
- Capacité E&S : Responsable E&S désigné et formation du personnel en gestion des risques E&S et sur le SGES.

Cette évaluation est faite en utilisant la Liste de contrôle du SGES pour l'approbation par la Faïtière des demandes de financement des Coopec (annexe 5). Si la Coopec ne dispose pas d'un SGES satisfaisant pour la faïtière, un plan d'action doit être mis en place avec la composante du SGES à mettre en place ou améliorer et une date d'exécution. Les IF-3 doivent avoir un SGES simplifié qui exige le respect de la liste d'exclusion et de la réglementation nationale. Les SGES des autres catégories IF doivent inclure les normes de performance environnementales et sociales de la Société Financière Internationale. La demande de financement intégrant les informations E&S est ensuite transmise au risque, au comité interne de crédit et au comité de crédit si le montant s'élève à plus de 500 millions FCFA. La convention de financement est préparée par le chef de service engagement en collaboration avec le service juridique. Cette convention doit inclure les conditions E&S dans la décision de crédit si un plan d'action existe. Le suivi est effectué par la direction de l'exploitation qui fait aussi le suivi global de la santé financière de la Coopec. Cette dernière doit remettre un rapport annuel E&S à la direction de l'exploitation. Ce rapport donne une mise à jour sur la mise en œuvre du SGES par la Coopec.

Processus de gestion E&S dans le financement des Coopec par la faïtière



5 ANNEXES

5.1 Annexe 1a : Formulaire d'évaluation environnementale et sociale

LISTE D'EXCLUSION ET CATEGORISATION (À COMPLETER PAR LE GESTIONNAIRE DE PORTEFEUILLE OU AGENT DE CREDIT)

Informations générales	
Nom du membre :	Montant emprunté : Première demande de crédit ☐ Renouvellement ☐
Type de crédit : Type d'entreprise :	Maturité initiale (en mois) :
Garantie fournie par le membre :	
Utilisation du financement :	
Date :	Coopec : Agence : Gestionnaire de portefeuille ou agent de crédit :
Activité du membre	
☐ Agriculture ☐ Sylviculture ☐ Aviculture ☐ Culture maraîchère ☐ Bâtiments et travaux publics ☐ Pêche ☐ Industries manufacturières ☐ Hôtellerie	☐ Blanchisserie ☐ Industries agroalimentaires et boissons ☐ Automobile (Véhicules et pièces) ☐ Chimique (produits chimiques, plastiques, peinture, cosmétiques) ☐ Communication ☐ Entrepôts ☐ Ciment et béton

☐ Banques et assurances ☐ Électricité ☐ Nettoyage et entretien ☐ Affaires immobilières ☐ Restauration ☐ Santé (laboratoire médical, pharmacie, clinique) ☐ Transit et manutention (entrepôt) ☐ Transport de marchandises ☐ Société de gardiennage ☐ Transport de personnes ☐ Particuliers ☐ Garages et stations-services ☐ Produits électroniques ☐ Fabrication de meubles, décoration ☐ Verrerie et céramiques	☐ Éducation et formation ☐ Eau ☐ Pétrole et gaz ☐ Cuir et chaussures ☐ Services ☐ Tourisme et loisirs ☐ Commerce ☐ Fer, acier et autres métaux ☐ Imprimerie ☐ Industries extractives ☐ Pâte à papier et papier ☐ Recyclage et traitement de déchets ☐ Industrie textile ☐ Autre : Précisez _____
Description de l'activité :	
Activité sur la Liste d'Exclusion : Oui ☐ Non ☐	
Catégorie	
A ☐ B+ ☐ B ☐ C ☐	
Si catégorie A, B+, B: Compléter annexe 1b : Évaluation environnementale et sociale	
RECOMMANDATION DE FINANCEMENT	
☐ Approuvé ☐ Approuvé sous réserve : Liste des conditions ☐ Rejeté : raison du rejet	

5.2 Annexe 1b : Formulaire d'évaluation environnementale et sociale

ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE – ANNEXE 1B

A compléter pour les dossiers de catégorie A, B+, B

(À COMPLÉTER PAR LE GESTIONNAIRE DE PORTEFEUILLE OU AGENT DE CREDIT)

Nom du membre :
Ville et Lieu de l'activité du membre :
Normes de performance environnementales et sociales applicables
☐ Norme de performance 1 : Évaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux ☐ Norme de performance 2 : Main-d'œuvre et conditions de travail ☐ Norme de performance 3 : Utilisation rationnelle des ressources et prévention de la pollution ☐ Norme de performance 4 : Santé, sécurité et sûreté des communautés ☐ Norme de performance 5 : Acquisition de terres et réinstallation involontaire ☐ Norme de performance 6 : Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes ☐ Norme de performance 7 : Peuples autochtones ☐ Norme de performance 8 : Patrimoine culturel
1. ÉVALUATION ET GESTION DES RISQUES ET DES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX
Est-ce la seule activité du membre ? Oui ☐ Non ☐
Si non, décrire les activités secondaires (qui ne bénéficieront pas de ce financement) :
Le projet implique-t-il des infrastructures associées et des impacts qui ne proviennent pas du projet ? Oui ☐ Non ☐
Si oui, décrire les infrastructures associées :
Est-ce que le projet implique des impacts transfrontaliers sur l'air, l'eau ou d'autres ressources naturelles ? Oui ☐ Non ☐
Est-ce que le projet contribue à des impacts cumulatifs ? Oui ☐ Non ☐

Conformité aux réglementations

La société satisfait-elle à toutes les exigences légales et réglementaires nationales spécifiques à son domaine d'activité ? Oui ☐ Non ☐

Autorisation requise ou autre permis accordé par les autorités réglementaires : Oui ☐ Non ☐
Titre et date de validité / copie exigée :

Date de la dernière visite des autorités de réglementation et principales constatations :

Nombre d'amendes / pénalités réglementaires ou autres sanctions au cours des 3 dernières années :

Une Etude d'Impact Environnemental et Social (EIES) pour le nouveau projet a-t-elle été réalisée dans les 3 ans précédant la demande de financement ? Oui ☐ Non ☐ NA ☐

Titre et date / copie exigée :

Existe-t-il un Plan de Gestion Environnemental et Social (PGES) mis en place pour les travaux liés à l'investissement ? Oui ☐ Non ☐ NA ☐

Incendie et explosions

Risques liés :

- ☐ À l'utilisation de matériel de cuisine
- ☐ Aux câblages et équipements électriques défectueux
- ☐ Au feu ouvert et aux bougies allumées
- ☐ Au stockage incorrect de matériaux inflammables
- ☐ À la collision et / ou au renversement d'un camion-citerne

Disponibilité de mesures de prévention:

- ☐ Extincteurs portatifs
- ☐ Robinets d'incendie armés
- ☐ Alarmes incendie et détecteurs de fumée
- ☐ Sorties de secours et signalisations
- ☐ Plan d'intervention d'urgence
- ☐ Dispositifs de sécurité pour les stations-service et camions citernes

Date du dernier rapport d'inspection annuelle par les pompiers locaux et principales constatations :
...../...../.....

Nombre d'incendies / d'explosions au cours des 3 dernières années :

Circulation et sécurité routières

Risques liés :

- ☐ Au nombre de camions utilisés : précisez le nombre
- ☐ Au nombre de véhicules de transport de passagers : précisez le nombre

Disponibilité des procédures de gestion des conditions de fonctionnement du véhicule :

- ☐ Entretien et essais périodiques des véhicules
- ☐ Dispositifs de sécurité du véhicule (par exemple, rétroviseurs extérieurs et arrière, ceintures de sécurité, extincteur d'incendie)

Disponibilité de procédures pour gérer les bonnes pratiques de conduite :

- ☐ Vérification de l'historique sur la conduite du conducteur
- ☐ Politique de conduite sécuritaire
- ☐ Formation de sensibilisation à l'utilisation sécuritaire des véhicules

Nombre d'accidents au cours des 3 dernières années :

Hygiène des aliments

Risques liés au stockage et à la préparation des aliments :

Type de nourriture préparée :

Disponibilité de procédures pour de bonnes pratiques d'hygiène et de signalisation :

- ☐ Se laver les mains
- ☐ Nettoyage et désinfection
- ☐ Préparation alimentaire
- ☐ Stockage des aliments
- ☐ Étiquetage et élimination des aliments
- ☐ Autres

Date de la dernière inspection par les autorités de santé publique et principales constatations :

Matières dangereuses	
Risques liés au stockage et à la manipulation d'une quantité importante de : ☐ Matières dangereuses (par type): ☐ Déchets dangereux (par type):	
Disponibilité de : ☐ Procédures liées à la prévention de déversements ☐ Formation dispensée aux travailleurs sur la manipulation de substances dangereuses ☐ Structures de confinement secondaires pour réservoirs de stockage hors sol ☐ Rapports techniques liés au test de l'intégrité des réservoirs de stockage souterrains ☐ Séparation des matériaux inflammables et / ou incompatibles (réactifs) ☐ Élimination des déchets dangereux	
Biens / parcelles de terrain en garantie	
Le <u>cas échéant</u> , les risques liés à la contamination potentielle de la propriété ou du terrain : ☐ Utilisation préalable (par exemple, stockage ou utilisation de grandes quantités de produits chimiques) : ☐ Risques de dépréciation dans la valeur de la propriété ou du terrain : Oui ☐ Non ☐ ☐ Risques liés à des litiges fonciers : Oui ☐ Non ☐	
Commentaires (Les risques identifiés sont-ils bien gérés ou non) :	
2. MAIN-D'ŒUVRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL	
Nombre total d'employés : Nombre d'employés permanents : Nombre de travailleurs journaliers : Nombre de travailleurs sous-traitants : Âge minimum : Contrats écrits : Oui ☐ Non ☐	Retard dans les paiements des salaires durant les 3 dernières années : Oui ☐ Non ☐ Salaire supérieur au salaire minimum : Oui ☐ Non ☐ Délégués des employés : Oui ☐ Non ☐ Activité syndicale : Oui ☐ Non ☐ Grèves au cours des 3 dernières années : Oui ☐ Non ☐
Procédures / documents de ressources humaines ? Oui ☐ Non ☐ Politique de Non-discrimination et égalité des chances ? Oui ☐ Non ☐ Procédures en cas de licenciements collectifs ? Oui ☐ Non ☐ Mécanisme de règlement des griefs des employés ? Oui ☐ Non ☐ Politique contre le travail des enfants et le travail forcé ? Oui ☐ Non ☐ Nombre de plaintes ou poursuites liées aux conditions de travail (détails à fournir):	
Date de la dernière inspection par les inspecteurs du travail et principales conclusions :	
Santé et sécurité au travail (SST)	
Mesures de prévention des accidents liés : ☐ Aux glissades et trébuchements ☐ Aux équipements rotatifs et mobiles ☐ À la manipulation de produits chimiques dangereux ☐ Aux risques oculaires ☐ Aux vibrations ☐ Au travail en hauteur	☐ Au soudage / travail à chaud ☐ À l'électricité ☐ À la température ambiante ☐ À l'illumination ☐ Au bruit ☐ À la qualité de l'air au travail ☐ Aux mouvements répétitifs/ à l'ergonomie
Procédures écrites de gestion des risques SST : Oui ☐ Non ☐	
Comité de santé et de sécurité ? Oui ☐ Non ☐	
Utilisation de l'équipement de protection individuelle ? Oui ☐ Non ☐	
Procédure en cas de situation d'urgence ? Oui ☐ Non ☐	
Formation des employés en santé et sécurité ? Oui ☐ Non ☐	
Nombre d'accidents / incidents sur les 3 dernières années :	
Commentaires (Les risques identifiés sont-ils bien gérés ou non)	
3. UTILISATION RATIONNELLE DES RESSOURCES ET PREVENTION DE LA POLLUTION	
Utilisation des volumes importants de ressources (sable, gravier, latérite, eau, bois de chantier, etc.): Oui ☐ Non ☐	
Le projet intègre-t-il des mesures d'utilisation rationnelle des ressources ? Oui ☐ Non ☐ - Promotion de l'efficacité énergétique ? Oui ☐ Non ☐	

- Initiatives d'économie d'eau ? Oui ☐ Non ☐ - Utilisation rationnelle d'autres ressources ? Oui ☐ Non ☐
Le projet sera-t-il à l'origine d'émissions atmosphériques (poussière, gaz divers, etc) ? Oui ☐ Non ☐ Le projet sera-t-il à l'origine d'autres nuisances ? - Bruit Oui ☐ Non ☐ - Vibrations Oui ☐ Non ☐ - Déchets dangereux Oui ☐ Non ☐ - Autres Oui ☐ Non ☐ Précisez :
Réduction d'émissions de gaz à effet de serre ? Oui ☐ Non ☐ Utilisation d'énergies renouvelables ? Oui ☐ Non ☐
Eaux usées La mise en œuvre du projet peut-elle entraîner la contamination de points d'eau existants et/ou la nappe phréatique ? Oui ☐ Non ☐ Génération d'eaux usées sanitaires : Oui ☐ Non ☐
Confirmer si : ☐ Connexion au réseau d'égouts municipal ☐ Traitement des eaux usées sur site
Le plus récent de permis d'évacuation des eaux usées et/ou dernière analyse de la qualité des eaux usées indiquant les normes nationales de qualité des eaux usées : Oui ☐ Non ☐ Commentaires (Les risques identifiés sont-ils bien gérés ou non):
4. SANTE, SECURITE ET SURETE DES COMMUNAUTES Le projet a-t-il des impacts négatifs sur la santé et la sécurité des communautés ? Oui ☐ Non ☐ Le Projet a-t-il élaboré et mis en œuvre un mécanisme de règlement des griefs permettant aux communautés affectées d'exprimer leurs préoccupations quant aux mesures ? Oui ☐ Non ☐ Le promoteur dispose-t-il d'agents de sécurité ? Oui ☐ Non ☐ Commentaires (Les risques identifiés sont-ils bien gérés ou non):
5. ACQUISITION DE TERRES ET RÉINSTALLATION INVOLONTAIRE Acquisition de terres et / ou restrictions quant à leur utilisation par le projet ? Oui ☐ Non ☐ Le projet nécessite-t-il une réinstallation involontaire ? Oui ☐ Non ☐ Le site retenu pour le projet a-t-il été acquis légalement ? : Oui ☐ Non ☐ Commentaires (Les risques identifiés sont-ils bien gérés ou non):
6. CONSERVATION DE LA BIODIVERSITE ET GESTION DURABLE DES RESSOURCES NATURELLES VIVANTES L'exécution des travaux constituera-t-elle une menace pour la biodiversité de la zone ? Oui ☐ Non ☐ Le projet aura-t-il un impact sur les services écosystémiques ? Oui ☐ Non ☐
Productions agricoles Les risques liés à la production et à l'approvisionnement de : ☐ Arachide ☐ Céréales ☐ Coton ☐ Légumes : ☐ Fruits : ☐ Bois ☐ Autre : Disponibilité de : ☐ Pratiques agricoles durables Oui ☐ Non ☐ ☐ Bonnes conditions de stockage des produits agricoles Oui ☐ Non ☐ Commentaires (Les risques identifiés sont-ils bien gérés ou non):
7. PEUPLES AUTOCHTONES/COMMUNAUTES LOCALES TRADITIONNELLES D'AFRIQUE SUBSAHARIENNE HISTORIQUEMENT DEFAVORISEES

Le projet garanti-t-il le plein respect des droits humains, de la dignité, des aspirations, des cultures et des moyens de subsistance fondés sur des ressources naturelles des populations locales ? Oui ☐ Non ☐
Le projet contribue-t-il à garantir un consentement libre, préalable et éclairé dans certaines circonstances ? Oui ☐ Non ☐

8. PATRIMOINE CULTUREL

Le projet pourrait-il avoir un impact sur des sites historiques, archéologiques, artistiques, religieux ou culturels ? Oui ☐ Non ☐

Commentaires :

CAPACITÉ DU MEMBRE A GERER LES RISQUES E&S IDENTIFIÉS

Personnel désigné et formation à la gestion des risques E&S : Oui ☐ Non ☐
Si oui, énumérez les postes et les types de formations fournies :

La volonté du membre à mettre en œuvre les actions E&S recommandées pour l'amélioration :

RECOMMANDATION DE FINANCEMENT

- ☐ Approuvé
- ☐ Approuvé sous réserve : Liste des conditions
- ☐ Rejeté : *raison du rejet*

5.3 Annexe 2 : Liste d'exclusion de La FUCEC-TOGO

La liste d'exclusion de la FUCEC-TOGO

FUCEC-TOGO n'offre pas de financement aux activités dans les domaines suivants:

1. La production ou le commerce de tout produit ou activité soumis à une réglementation nationale ou internationale d'élimination progressive ou d'interdiction, ou à un bannissement international, par exemple
 - a. Certains produits pharmaceutiques, pesticides, herbicides et autres substances toxiques (selon la Convention de Rotterdam, la Convention de Stockholm et l'OMS (« Pharmaceuticals Restrictions in Use and Availability¹ »))
 - b. Les substances appauvrissant la couche d'ozone (selon le Protocole de Montréal) ;
 - c. Les espèces de faune et de flore sauvages protégées / les produits des espèces de faune et de flore sauvages protégées (selon la CITES / Convention de Washington) ;
 - d. Le commerce international de déchets interdit (selon la Convention de Bâle).
2. Les investissements qui pourraient entraîner la destruction² ou une dégradation importante de zones particulièrement dignes de protection – sans compensation adéquate selon les standards internationaux.
3. La production ou le commerce d'armes controversées ou de leurs composants critiques (armes nucléaires ou munitions radioactives, armes biologiques et armes chimiques de destruction massives, bombes à fragmentation, mines anti-personnel, uranium enrichi).
4. La production ou le commerce de matériel radioactif. Ceci ne s'applique pas à la fourniture d'équipement médical, d'équipement de contrôle de qualité ou toute autre application pour laquelle la source de radioactivité est insignifiante et/ou adéquatement protégée.
5. La production ou le commerce d'amiante libre. Ceci ne s'applique pas à l'achat ou l'utilisation de coffrages en ciment contenant de l'amiante lié et dont la proportion d'amiante est inférieure à 20 %.
6. Les méthodes destructives de pêche ou la pêche en haute mer utilisant des filets dérivants de plus de 2,5 km de long.
7. Les centrales nucléaires (à l'exception de mesures de réduction des risques environnementaux pour les structures existantes) et les mines dans lesquelles l'uranium est un produit d'extraction principal.
8. La prospection, l'exploration et l'extraction de charbon, la production de gaz par la cokéfaction du charbon, les infrastructures de transport et de stockage utilisées essentiellement pour le charbon; les centrales électriques, les centrales de chauffage et les centrales de cogénération fonctionnant au charbon ainsi que les lignes de raccordement correspondantes³.
9. La prospection, l'exploration et l'extraction de pétrole (upstream), les infrastructures de transport et de stockage de pétrole brut, les terminaux pétroliers et les ports pétroliers ainsi que les raffineries^{4,5}.
10. La prospection, l'exploration et l'extraction de gaz naturel (upstream), la nouvelle construction de réseaux et de gazoducs, les navires pour la pose de gazoducs, les terminaux GNL de

¹ <https://www.who.int/teams/regulation-prequalification/regulation-and-safety/pharmacovigilance/pharmaceuticals-restrictions-in-use-and-availabilities>

² La destruction signifie (i) l'élimination ou la sévère diminution de l'intégrité d'un habitat causée par un changement majeur et à long terme de l'utilisation du sol ou de l'eau ou (ii) la modification d'un habitat telle que la capacité de cet habitat à remplir son rôle soit perdue.

³ Les investissements dans les réseaux de transport d'électricité alimentés essentiellement par le charbon seront poursuivis uniquement dans des pays et régions qui ont une politique ou stratégie ambitieuse de protection du climat (NDC) ou si les investissements ont pour but explicite de réduire la part de l'énergie au charbon dans le réseau

⁴ Cette exclusion n'inclut pas les raffineries des produits biosourcés. Dans le cas des raffineries servant principalement à l'utilisation matérielle, les investissements pour la concentration des sites (sans extension nette) et pour la prolongation de la durée de vie technique ne sont pas exclus. Le traitement (re-refining) et l'utilisation énergétique des huiles usées sont toujours éligibles au financement.

⁵ Les mesures pour la réduction des gaz à effet de serre et pour l'efficacité sont en général éligibles au financement tant qu'elles n'ont pas lieu dans la prospection, l'exploration et l'extraction de pétrole et de gaz naturel (upstream) et qu'elles ne mènent pas à une extension des capacités de plus de 10 %. Les financements pour la capture et le stockage de CO₂ (CCS) sont éligibles au financement.

liquéfaction ainsi que les installations de production d'hydrogène gris (vaporeformage de combustibles fossiles, sans capture et stockage de CO₂ (CCS))^{4,6}.

11. La production ou le commerce du bois ou d'autres produits forestiers autres que ceux provenant de forêts gérées durablement.
12. La production ou le commerce de boissons alcoolisées (à l'exclusion de la bière et du vin)⁷.
13. La production ou le commerce du tabac⁷.
14. Les jeux de hasard, casinos et entreprises analogues.
15. La production ou les activités impliquant des effets nuisibles ou liées à l'exploitation des formes de travail forcé⁸ ou de travail des enfants⁹.

⁶ L'exclusion de la construction de nouveaux réseaux et gazoducs de gaz naturel n'inclut pas de gazoducs et réseaux de gaz pour la cuisson. Conformément aux Directives sectorielles pour les garanties de crédit à l'exportation du Gouvernement Fédérale de l'Allemagne (Section Energie, combustibles fossiles, gaz naturel), d'autres projets pour le développement de nouveaux projets de gaz naturel, ainsi que des installations de transport et de stockage peuvent être financés dans des cas individuels particuliers (après avoir effectué une évaluation fondée sur des données probantes) jusqu'à la fin de 2025. Les critères à remplir sont la nécessité d'assurer la sécurité nationale ou les intérêts géostratégiques en matière de sécurité d'approvisionnement, ainsi que la compatibilité avec l'objectif de 1,5 degré et la garantie d'éviter les effets de verrouillage.

⁷ Cela ne s'applique pas aux promoteurs de projet qui ne sont pas impliqués de manière substantielle dans ces activités. « Non impliquée de manière substantielle » signifie que l'activité concernée est accessoire aux exploitations primaires d'un promoteur de projet.

⁸ Le travail forcé désigne tout travail ou prestation qui n'est pas fourni volontairement, et qui est obtenu d'une personne par la menace de recourir à la force ou d'une sanction.

⁹ Le travail des enfants sous une forme nocive désigne le fait d'employer des enfants de manière à les exploiter économiquement, ou qui est susceptible d'être dangereux pour, ou d'interférer avec, l'éducation de l'enfant, ou d'être préjudiciable à la santé de l'enfant, ou à son développement physique, mental, spirituel, moral ou social.

5.4 Annexe 3 : Catégorisation des risques E&S

Catégorie	Description	Impact
Risque élevé (catégorie A)	Projets qui présentent divers impacts et risques environnementaux et sociaux négatifs importants, qui sont irréversibles, sans précédent et qui s'étendent au-delà du territoire du projet. La mise en œuvre réussie de ces projets nécessite l'élaboration d'un ensemble complet de plans spéciaux et d'un système de gestion des incidences E&S, ainsi que l'implication d'un personnel hautement qualifié.	Long terme, souvent irréversible (par exemple, la perte de l'habitat naturel primaire de la faune), s'étendant au-delà de la zone du projet.
Risque substantiel (catégorie B+)	Projets dans lesquels il existe des impacts et des risques E&S négatifs importants et isolés qui, bien que se produisant dans une zone limitée, sont plus élevés que ceux de la catégorie des risques modérés, mais pas aussi importants que ceux de la catégorie des risques élevés.	Conséquences temporaires et partiellement réversibles
Risque modéré (catégorie B)	Projets dont les incidences E&S négatives sont modérées et sont généralement gérées au moyen de solutions standard et de technologies avancées.	Temporaire et réversible
Risque faible (catégorie C)	Projets dont les incidences et les risques E&S négatifs sont négligeables ou très mineurs. Des plans de gestion spéciaux ne sont pas nécessaires pour ces projets. Les conséquences sont partiellement temporaires et réversibles. L'impact sur l'environnement et les populations est très minime, voire inexistant.	Pas ou peu d'incidences négatives sur l'environnement, les employés et la population

Projets typiques de catégorie A

- Projets affectant les peuples autochtones
- Construction de barrages et de réservoirs
- Projets impliquant la réinstallation de communautés/familles
- Pesticides et herbicides : production ou utilisation commerciale
- Tous les projets qui posent de graves problèmes socioéconomiques
- Grands projets d'irrigation ou autres projets affectant l'approvisionnement en eau dans une région donnée
- Projets associés au développement induit (par exemple, migration intérieure)
- Opérations d'élimination des déchets domestiques ou dangereux
- Projets ayant un impact sur les biens culturels (par exemple, les sites religieux et archéologiques)
- Produits chimiques dangereux : fabrication, stockage ou transport au-delà d'un volume seuil
- Projets présentant de graves risques professionnels ou sanitaires
- Développements pétroliers et gaziers, y compris la construction de pipelines
- Impacts sur les habitats naturels protégés ou les zones de grande diversité biologique, notamment les zones humides, les récifs coralliens et les mangroves
- Grands projets d'infrastructure, y compris le développement de ports, d'aéroports, de réseaux routiers, ferroviaires et de transports en commun

- Opérations forestières
- Opérations de fusion, d'affinage et de fonderie de métaux
- Exploitation minière à ciel ouvert
- Grands aménagements thermiques et hydroélectriques
- **Projets typiques de catégorie B+**
- Des changements importants dans l'utilisation des ressources naturelles (c.-à-d. des changements dans l'utilisation des sols comme terres agricoles, comme forêts ou pâturages, pour le développement rural, la production commerciale de bois, etc.) ainsi que la remise en état extensive des terres ;
- Des changements importants dans les méthodes de gestion de l'agriculture et de la pêche (c.-à-d. introduction de nouvelles espèces végétales, mécanisation à grande échelle, introduction de nouvelles espèces de poissons) ;
- La gestion et l'élimination des déchets et des eaux usées (c.-à-d. les réseaux d'égouts, les stations d'épuration des eaux usées, les sites d'enfouissement, les usines de traitement des déchets domestiques et dangereux) ;
- Risque important de contamination des sols ;
- Le projet est adjacent à des zones/habitats protégés ou à des impacts potentiels sur des zones/habitats protégés ;
- Divers risques modérés pour les riverains / Augmentation du trafic poids lourds ;
- Risque accru de maladies épidémiques ;

Projets typiques de catégorie B

- Brasseries
- Développements hôteliers/touristiques
- Fabrication de ciment
- Exploitation minière (à petite échelle)
- Exploitations laitières
- placage métallique
- Transformation des aliments
- Modernisation des installations existantes
- Usines de fabrication générale
- Usines de pâtes et papiers
- Hôpitaux
- Plantes textiles

Projets typiques de catégorie C

- Développement de logiciels
- Sociétés d'affacturage
- Cabinets de conseil
- Registres d'actions
- Industries de services
- Courtage en valeurs mobilières
- Assistance technique

5.5 Annexe 4 : Clause environnementale et sociale

CLAUDE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE

Je soussigné(e) _____, m'engage à mener mes activités de façon à éviter ou à réduire les dégâts causés à l'environnement, aux services publics ou au bien être des individus travaillant avec moi ou vivant à proximité de mes lieux d'activités tout en veillant rigoureusement à la mise en œuvre des actions suivantes :

- Ne pas mener une activité inscrite sur la liste d'exclusion de l'institution;
- Me conformer aux lois et réglementations en vigueur en matière de protection de l'environnement, la santé et la sécurité, l'hygiène, le droit du travail ;
- Ne pas fournir une garantie contaminée et / ou faisant l'objet d'un litige foncier ou d'une opposition par les communautés et / ou présentant des risques de dépréciation liés à des critères environnementaux et sociaux à ma connaissance ;

Mettre en œuvre le plan d'action ci-dessous

Numéro d'action	Actions requises	Indicateur d'achèvement	Date limite
Action 1			
Action 2			
Action 3			

J'ai été informé que la FUCEC-TOGO accompagnée de ses partenaires ou leurs représentants, peut me rendre visite à tout moment pour évaluer mes activités sur les plans environnemental, sanitaire, sécuritaire, de l'hygiène et du droit du travail et que, je ne pourrai obtenir un nouveau crédit, service ou facilité financière que si, en plus de respecter les conditions de crédit, j'ai également honoré mes engagements environnementaux, sanitaires, sécuritaires, et en matière d'hygiène et de droit du travail.

Fait à _____, le _____

Signature

5.6 Annexe 5 : Liste de contrôle du SGES pour l'approbation par la faïtière des demandes de financement des Coopec

Liste de contrôle du système de gestion environnemental et social (SGES)
Nom de la Coopec : _____
Date: _____
Politique E&S et engagement de la direction de la Coopec: cochez toutes les cases qui s'appliquent :
Politique en matière de gestion des risques environnementaux et sociaux (E&S) Politique E&S approuvée par la direction Le SGES précise les types de financement et d'activités auxquels il s'applique (par exemple, l'ensemble du portefeuille/type de financement)
Processus et procédures du SGES, vérifiez toutes les réponses qui s'appliquent :
Processus documenté d'évaluation des impacts et des risques environnementaux et sociaux de ses projets Le SGES spécifie les exigences applicables (par exemple, la liste d'exclusion de la SFI/les lois nationales/les normes de performance de la SFI) Processus de diligence raisonnable E&S intégré aux procédures d'évaluation des risques Visites de membres dans le cadre des procédures d'évaluation des risques Examen des permis applicables de l'emprunteur en matière d'environnement, de santé et de sécurité Les contrats de prêt contiennent des clauses restrictives exigeant le respect continu des exigences applicables (par exemple, les lois nationales)
Surveillance et tenue de dossiers E&S – cochez toutes les cases qui s'appliquent :
Processus de surveillance continue de la conformité aux exigences applicables Les emprunteurs sont tenus de signaler les accidents/incidents dans un délai raisonnable La Coopec fournit des rapports annuels E&S à la faïtière
Mécanisme de gestion des plaintes : cochez toutes les réponses qui s'appliquent :
☐ Existence d'un mécanisme de gestion des plaintes ☐ Registre des plaintes
Commentaires internes et amélioration continue du SGES : cochez toutes les réponses qui s'appliquent :
Processus d'amélioration continue en place pour réviser et mettre à jour le SGES (p. ex., modifications de la législation nationale/meilleures pratiques internationales)
Rapports externes E&S : cochez toutes les cases qui s'appliquent :
Rapport annuel E&S pour les partenaires si applicable
Rôles et responsabilités du SGES, vérifiez toutes les réponses qui s'appliquent :
Responsable E&S désigné Description des rôles et responsabilités en matière de gestion des risques E&S
Capacité et ressources E&S : cochez toutes les cases qui s'appliquent :
Processus de communication de la politique et des procédures E&S à l'échelle de la Coopec Le SGES comprend des outils pour sa mise en œuvre. Formation pour la mise en œuvre du SGES
Recommandation de financement
Approuvé ☐ Approuvé sous réserve ☐ Rejeté : raison du rejet ☐

5.7 Annexe 6 : Mécanisme de gestion des plaintes

5.7.1 Présentation générale

Le **mécanisme de traitement des griefs** permet de recueillir et d'examiner les plaintes ou réclamations liées aux impacts environnementaux et sociaux découlant des activités financées par la FUCEC-TOGO, de toutes parties prenantes. Il constitue un élément essentiel de la Politique de gestion des risques environnementaux et sociaux des opérations. Il établit les règles et procédures opérationnelles et sera mis à la disposition de la Direction Générale et partagé avec les partenaires pour prendre en charge les plaintes de tous ceux qui auront subi un préjudice résultant d'un projet ou d'une activité financée par la FUCEC-TOGO. Le mécanisme de traitement des griefs sera utilisé comme un outil d'alerte précoce, d'évaluation et de suivi des plaintes liées aux projets financés par la FUCEC-TOGO.

Le **mécanisme de traitement des plaintes de la FUCEC-TOGO** vise à fournir au grand public un moyen d'adresser des questions ou préoccupations concernant la politique environnementale et sociale de l'institution et/ou des projets financés par FUCEC-TOGO, et les dispositions permettant à FUCEC-TOGO d'y répondre de manière rapide.

Les **parties prenantes** sont définies comme des groupes ou des personnes qui sont directement ou indirectement touchées par un projet, qui y ont ou peuvent y avoir un intérêt ou qui peuvent l'influencer de façon positive ou négative, telles que les communautés locales, des individus, leurs représentants, des organismes gouvernementaux, des organisations de la société civile, etc.

Les **personnes affectées ou concernées** sont d'abord appelées à discuter directement de la question avec le bénéficiaire du financement. Si la question ou le problème en question n'a pu être suffisamment pris en charge à ce niveau, les parties affectées peuvent adresser leur préoccupation à la FUCEC-TOGO (Coopec puis faïtière si nécessaire), par écrit, en fournissant les informations suivantes :

- a. Nom et coordonnées de l'expéditeur ;
- b. Nom du membre et/ou de la structure concernée par le problème ;
- c. Description du problème et avec de la documentation à l'appui ;
- d. Date de l'incident ou de l'action donnant lieu à la plainte (le cas échéant) ;
- e. Réparation spécifique recherchée et/ou demandée (le cas échéant) ;
- f. Toute autre information jugée appropriée par l'expéditeur.

5.7.2 Processus de gestion des plaintes

5.7.2.1 Organisation générale

Une **unité en charge de la gestion et du suivi des réclamations de la FUCEC-TOGO** prend en charge les plaintes et réclamations reçues par l'institution.

L'unité confirmera à l'expéditeur la réception de la plainte dans les 48 heures suivant son envoi, et l'informe qu'il recevra une réponse dans un délai de 30 jours ouvrables.

Dans le souci de développer une synergie d'interaction et d'améliorer considérablement la prise en charge des réclamations des parties prenantes, tout en veillant au respect de la législation en vigueur, la FUCEC-TOGO a mis en place plusieurs **moyens ou canaux de transmission des réclamations**, à partir desquels parties prenantes peuvent la saisir :

- a. Prise en charge en cas de présence physique à son siège ou dans l'une de ses agences
- b. Appel téléphonique sur le numéro du standard de la FUCEC-TOGO :

- c. Par courrier adressé à la Coopec ou Faïtière :
- d. Par les réseaux sociaux de la FUCEC-TOGO
- e. A partir du site Web de la FUCEC-TOGO :
- f. Par courriel à l'adresse du Service réclamations de la Coopec ou faïtière

Le processus de réception, de révision et de réponse aux communications des parties prenantes externes est géré par l'unité en charge de la gestion et du suivi des réclamations. L'unité est chargée de la centralisation et du traitement de toute réclamation reçue par la FUCEC-TOGO, quel que soit le support ou canal utilisé par le plaignant.

Dans le cadre d'une **réclamation par voie téléphonique**, le/la standardiste reçoit l'appel du requérant et lui communique le numéro de l'unité de gestion des réclamations.

La prise en charge des réclamations par téléphone nécessite au préalable, une vérification des informations, ci-dessous, de la part du collaborateur en charge du traitement :

- Prénom et nom ou raison sociale pour les personnes morales ;
- Adresse et numéro de téléphone ;
- Le numéro de la pièce d'identité nationale
- Relation avec le membre
- Nom du membre et/ou de la structure concerné (e) par le problème ;
- Objet de la réclamation et description sommaire du problème;
- Date de l'incident ou de l'action donnant lieu à la plainte (le cas échéant);
- Toute autre information jugée appropriée par l'expéditeur.

La prise en charge des réclamations pourrait se faire en présentiel au sein de la FUCEC-TOGO. Dès lors, si le Requérant se présente à la FUCEC-TOGO, l'agent d'accueil de la FUCEC-TOGO doit procéder aux vérifications d'usage sur son identité et lui faire remplir un formulaire pour recueillir les éléments de la réclamation (.

Formulaire de Réclamation – FUCEC-TOGO

Champ	Réponse / Espace
Informations personnelles du requérant	
Nom et prénom / Raison sociale	
Adresse	
Téléphone	
Email	
Numéro de pièce d'identité (le cas échéant)	
Informations relatives au membre concerné (si applicable)	
Nom du membre / Structure concernée	
Relation avec le membre	
Objet de la réclamation	
Détails de l'incident	

Date de l'incident	__ / __ / __
Lieu de l'incident	
Pièces justificatives jointes (liste)	
Commentaires supplémentaires	
Signature du requérant	
Date	__ / __ / __

Le traitement de la réclamation obéit à un certain nombre d'actions et de diligences à mener par la FUCEC-TOGO en vue de la satisfaction de la requête du Réclamant. Ces différents travaux sont exécutés par le Service en charge de la gestion et du suivi des réclamations et l'implication des autres entités concernées par le sort de la réclamation.

5.7.2.2 *Etapes du processus de traitement des réclamations*

Le processus de traitement est décrit ci-après.

a) L'Agent en charge de la réception des réclamations

- Renseigne les informations de la réclamation sur un formulaire établi à cet effet;
- Appose son cachet sur le formulaire de réclamation;
- Demande les pièces justificatives de la plainte;
- Transmet à l'entité concernée pour le traitement.

b) L'unité en charge de la gestion et du suivi des réclamations:

- Fait une analyse des pièces justificatives reçues;
- Fait une proposition de règlement à la direction de la Coopec ou de la faïtière en fonction des conclusions de son analyse;
- Après accord de la direction, l'unité met en œuvre les conclusions retenues;
- Vérifie, à la fin du processus, les éléments de réponse fournis par les différents intervenants ou entités concernées.

c) Réponse au Requérant après traitement définitif de la réclamation

- La FUCEC-TOGO a l'obligation de répondre au Requérant après le traitement de sa réclamation dans un délai de trente (30) jours.

d) L'unité en charge de la gestion et du suivi des réclamations

- S'assure que la réclamation a été traitée dans les délais requis (30 jours calendaires).
- Envoie par courrier une lettre-réponse avec accusé de réception ou courriel avec confirmation de lecture, selon les différents canaux institués : courrier physique ou électronique.
- En cas de non-satisfaction par le requérant, il peut envoyer un dernier recours dans un délai ne dépassant pas 30 jours. La requête ne peut être acceptée qu'après présentation de nouveaux éléments pertinents.

NB : Si le Requérant relance La FUCEC-TOGO par téléphone ou en présentiel avant l'expiration du délai de trente (30) jours calendaires, l'unité en charge des réclamations lui précisera, oralement, que sa requête est en cours de traitement et une réponse définitive lui sera transmise après traitement, suivant le canal de son choix.

e) Reporting semestriels relatifs aux réclamations traitées

Pour un meilleur pilotage de l'activité et des performances, **des tableaux de bord de suivi des réclamations**, incluant des indicateurs de mesure de la qualité du service rendu et le respect des délais de traitement des réclamations, **seront établis régulièrement par l'unité en charge de la gestion et du suivi des réclamations.**

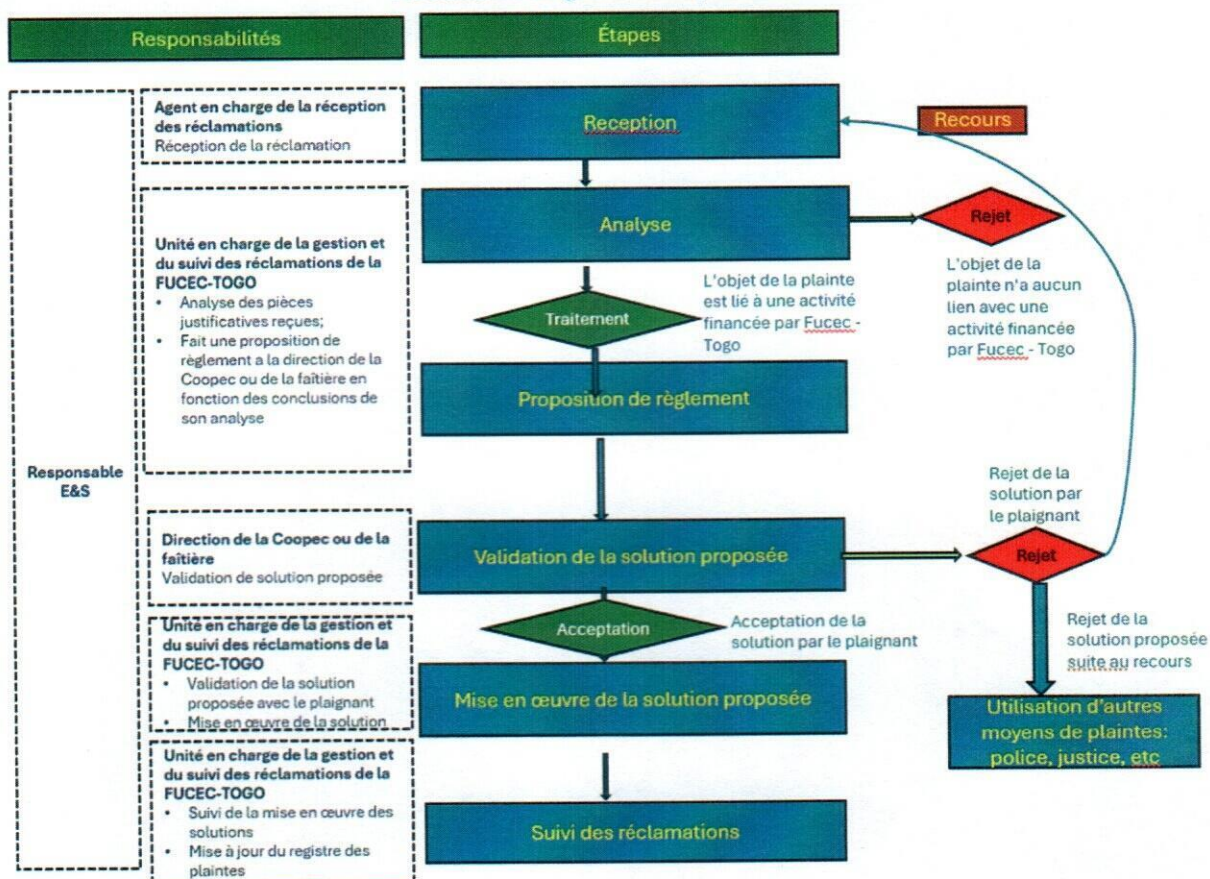
Annuellement, l'unité en charge de la gestion et du suivi des réclamations établit un Reporting sur les réclamations en faisant ressortir les principaux éléments suivants :

- Taux de traitement par catégorie de réclamations ;
- Délai de traitement par catégorie de réclamations ;
- Nombre de réclamations non-traités dans les délais prévus ;
- Causes et conséquences des retards notés ;
- Récurrence des réclamations reçues;
- Nombre de réclamations;

L'unité en charge de la gestion et du suivi des réclamations proposera des actions d'amélioration suite à l'analyse des résultats.

Il n'y a aucun coût ni frais associé à la soumission d'une question ou d'un problème par le biais de ce mécanisme. Les parties/personnes intéressées et/ou impactées par financement de la FUCEC-TOGO peuvent soumettre des questions ou des préoccupations sans crainte de représailles, et peuvent demander que la FUCEC-TOGO ne divulgue pas le nom des personnes sans autorisation préalable. La confidentialité des plaignants est respectée s'ils le souhaitent. Cette procédure n'exclut pas le recours à la juridiction compétente.

Mécanisme de gestion des plaintes



Procédure examinée et adoptée par le Conseil d'Administration de la Fucec-Togo en sa session du **14 août 2025**.

Pour le Conseil d'Administration,

Le Secrétaire,



Méwini Ezzo BLEZA



Le Président,



Messan FIOKLOU