



**NOTE DE SERVICE N°009/CERME-UL/2023**

**Relative à la mise en place d'un Comité interne de Gestion des Plaintes et conflits**

\*\*\*\*\*

La mise en œuvre des activités du CERME peut être sujette à plusieurs types de plaintes et sources de conflits pouvant se manifester entre les différentes parties prenantes.

A cet effet, un Mécanisme de Gestion de Plaintes (MGP) est développé sur les projets CEA Impact au Togo. L'objectif de ce MPG est de mettre en place une procédure efficace de gestion des plaintes et autres préoccupations des parties prenantes du CEA impact, afin de garantir la transparence et la responsabilisation des Centres dans leur mise en œuvre.

Ainsi, pour l'opérationnalisation du MPG, il est mis en place un Comité interne de Gestion des Plaintes (CPG) au CERME composé comme suit :

- Dr Damgou MANI KONGNINE (MC), Directeur Adjoint, **Président** ;
- Dr Koffi SAGNA (MC), Chef Service Sauvegarde Environnementale et Sociale, **Rapporteur**, chargé d'enregistrer et de faire le suivi des plaintes ;
- Dr Essowè MOUZOU (Ass.), Représentant du Personnel enseignant-chercheurs, **Membre** ;
- Mme Florence T. BAGNIOU, Représentante du Personnel Administratif et Technique, **Membre** ;
- M. Komi AMOSSOU, Représentant des étudiants, **Membre**.

Le comité est chargé d'(e) :

- mettre en œuvre un mécanisme de gestion des plaintes ;
- créer une base de données d'enregistrement des plaintes ;
- analyser, étudier les plaintes et établir un rapport de décision ;
- procéder à la sensibilisation des principaux acteurs ;
- définir les mesures correctives ;
- exécuter toutes autres tâches liées au mécanisme de gestion de plaintes.

Lomé, le 07 avril 2023

Le Directeur du CERME,

  
**Dr YAO BOKOVI**  
Ingénieur de Conception Génie Electrique  
Maître de Conférences

Copies :

Intéressés.....	05
Spécialiste en Passation de Marchés.....	01
Spécialiste en Gestion Financière.....	01
Suivi-Evaluation.....	01
Archives.....	01