



OFFICE DE DEVELOPPEMENT ET DES ŒUVRES SOCIALES

POLITIQUE DE REDEVABILITE

2018 révisée 2024

PREFACE

La mission principale de l'Eglise des Assemblées de Dieu est de conduire les âmes à Christ. Dans l'accomplissement de cette mission, elle reste attentive aux besoins de ses fidèles, besoins qui recouvrent non seulement les aspects spirituels mais aussi des aspects sociaux.

L'Eglise dans sa mission holistique intervient donc à travers ses fidèles et ses différents départements dans les œuvres sociales et apporte des solutions aux problèmes formulés par les communautés sur l'ensemble du territoire national. Dans le cadre de ses interventions, elle est amenée à travailler avec des partenaires étatiques et non étatiques, aussi bien aux niveaux local, national qu'international. En outre elle intègre dans le cadre de ses actions, diverses parties prenantes parmi lesquelles les collectivités locales, les chefs traditionnels, les organisations paysannes et les communautés à la base d'une manière générale. La collaboration avec ces différents partenaires et parties prenantes met en évidence un système de retour d'information et une implication des parties aux étapes clés des programmes et projets initiés par ODOS à l'endroit des communautés pour une efficacité des actions. Elle implique également l'utilisation systématique d'un mécanisme de réclamations et de plaintes afin de renforcer l'efficacité des actions entreprises par l'Eglise. L'utilisation de ces mécanismes aura également le mérite de renforcer l'image et la crédibilité de l'Eglise en tant qu'actrice de développement.

Fidèle à ses valeurs de collaboration, de sainteté, de vérité, d'honnêteté et de discipline, l'Eglise des Assemblées de Dieu du Togo s'engage à travers son bureau de coordination des œuvres sociales qu'est l'Office de Développement et des Œuvres Sociales et par lui toutes ses instances nationales, régionales et locales, à la formalisation et à la définition des mécanismes de redevabilité qui guident toutes ses actions. Elle espère de ce fait améliorer ses prestations par une meilleure implication des diverses parties prenantes et une prise en compte effective des remontées d'information de tous les acteurs et partenaires impliqués à toutes les étapes de ses programmes et projets.

Le Président

Rév. DJAKOUTI Mitré

SOMMAIRE

PREFACE	1
SOMMAIRE	2
I. PRESENTATION DE ODOS.....	3
II. CONTEXTE	3
III. ENGAGEMENTS, PRINCIPES DIRECTEURS, VISION, MISSION, OBJECTIF GENERAL	4
3.1. Engagement	4
3.2. Principes Directeurs de la politique de redevabilité de ODOS	4
3.3. Vision.....	5
3.4. Mission	6
3.5. Objectif général	6
3.6. Objectifs spécifiques.....	6
IV. ORIENTATIONS STRATEGIQUES.....	6
4.1. Axe 1 : PARTICIPATION	6
4.2. Axe 2 : LE PARTAGE D'INFORMATION	7
4.3. Axe 3 : COMPETENCES DU PERSONNEL.....	8
4.4. Axe 4 : GESTION DE PLAINTES	8
V. CADRE DE MISE EN ŒUVRE	9
5.1. Outils	9
5.2. Principaux acteurs.....	9
CONCLUSION	10

I. PRESENTATION DE ODOS

ODOS est une ONG créée par l'EADT suite à une transformation institutionnelle avec l'appui financier de l'ONG suédoise PMU InterLife. Il a pour objet de canaliser les efforts des acteurs de l'EADT dans chaque domaine de développement afin d'assurer une meilleure coordination des différentes actions sociales entreprises d'une part, et pour contribuer plus efficacement au développement socio-économique et culturel de la population togolaise d'autre part. Ses actions s'étendent sur tout le territoire togolais et dans toutes les organisations et départements de l'Eglise qui ont totalement ou en partie les œuvres sociales comme activités. Il est doté d'une Assemblée Générale composée de 70 personnes issues de tous les départements et organes de l'Eglise, d'un Conseil d'Administration de 7 membres élus et d'un Bureau de Coordination composé de 8 personnes. ODOS dispose des textes organiques tels que les Statuts et les Règlements intérieurs. Il est enregistré au ministère de l'Administration Territoriale, de la Décentralisation et des Collectivités Locales et est reconnu comme une Organisation Non Gouvernementale (ONG) par le Ministère de la Planification du développement. Il met en œuvre sur toute l'étendue du territoire, des projets de développement social dans les domaines de l'Education, de la Promotion des Droits des Orphelins et Autres Enfants Vulnérables, de l'Autonomisation des Femmes et dans la Lutte Contre le VIH/Sida, etc.

Dans sa quête de performance, il est élaboré des manuels, des documents-outils de gestion et politiques dont la politique de redevabilité afin d'automatiser les processus de reddition de comptes et la prise en compte des retours d'informations de la part des différents partenaires et parties prenantes dans la mise en œuvre des programmes et projets. ODOS est membre de plusieurs réseaux thématiques et entretient de bonnes relations de partenariat avec les institutions gouvernementales.

II. CONTEXTE

L'Office de Développement et des Œuvres Sociales de l'Eglise des Assemblées de Dieu du Togo et toutes ses structures membres mettent en œuvre depuis plusieurs années des projets et programmes de développement qui touchent des centaines de personnes y compris les femmes, les jeunes et les enfants. L'initiation et la mise en œuvre de ses programmes et projets répondent aux besoins sociaux des populations. A cet effet, on y prend garde car tout l'appareil et les mécanismes de déploiement des solutions diverses aux différents problèmes auxquels font face

les populations peuvent être facilement dépourvus d'une implication effective de ces populations bénéficiaires à toutes les échelles, de l'identification des besoins à l'évaluation de l'impact des interventions, en passant par la formulation des projets et programmes, la mise en œuvre et le suivi de la mise en œuvre. L'implémentation du projet Fonction Support Stratégique au sein de la coordination de ODOS a permis la conception d'un certain nombre d'outils qui permettent s'ils sont bien utilisés et intégrés dans son fonctionnement, de systématiser les bonnes pratiques qui non seulement renforceront la crédibilité et la légitimité de ODOS mais amélioreront également la qualité des services qui sont portés aux communautés. Outre cela, le présent outil permettra de renforcer la qualité, l'efficacité et l'efficience des projets, de créer un espace pour une participation des parties prenantes aux processus de prise de décision et de minimiser l'usage incorrect des ressources engagées par l'EADT et ses partenaires.

III. ENGAGEMENTS, PRINCIPES DIRECTEURS, VISION, MISSION, OBJECTIF GENERAL

3.1. Engagement

A travers ce document, ODOS s'engage à impliquer et à prendre en compte toutes les parties prenantes à tous les processus de prise de décision dans le cadre de ses projets. Il élabore à cet effet des outils afin de recueillir les avis et les réclamations de toutes les parties prenantes en réponse à ses actions sur le terrain.

Il s'assure d'être fidèle à la valeur d'honnêteté prônée par l'Eglise quant à la prise en compte des préoccupations soulevées par les bénéficiaires ainsi que les partenaires dans le processus d'amélioration de ses prestations conformément à ses politiques de capitalisation d'expérience et de bonne gouvernance.

3.2. Principes Directeurs de la politique de redevabilité de ODOS

La présente politique est basée sur les principes fondamentaux suivants :

Principe d'humanité : veiller au bien-être humain et au respect de l'individu.

Impartialité : fournir une assistance sociale en rapport avec les besoins et en fonction de l'urgence, sans discrimination basée sur le sexe, l'âge, la race, la déficience, l'origine ethnique et la nationalité ou basée sur une affiliation politique, religieuse, culturelle ou organisationnelle.

Indépendance : agir exclusivement sous l'autorité de l'Eglise et selon le mandat de celle-ci.

Transparence : être honnête, communiquer ouvertement et s'assurer que toutes les informations pertinentes sont transmises de façon adéquate aux personnes touchées par nos actions ainsi qu'aux autres parties prenantes.

Complémentarité : travailler de façon responsable et de manière coordonnée avec les autres acteurs de développement.

Principe de bonne gouvernance : faire preuve de transparence, respecter les normes et les procédures adoptées et convenues par ODOS et ses partenaires.

Communication : informer et consulter les parties prenantes, en particulier les bénéficiaires et le personnel, au sujet des programmes à entreprendre, ainsi que des mécanismes mis à disposition pour répondre aux préoccupations.

Participation aux programmes : impliquer les bénéficiaires dans la planification, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des programmes et les tenir informés du déroulement de ceux-ci, sauf en cas de force majeure.

Traitement des plaintes : permettre aux bénéficiaires, au personnel et aux autres parties prenantes de déposer des plaintes et de demander réparation sans crainte.

Implication des partenaires : mettre en œuvre ces principes, même lorsque les actions sont menées par l'intermédiaire des partenaires sur le terrain.

3.3. Vision

ODOS a une vision dans le moyen et long terme comme une organisation dont l'approche est centrée sur l'humain et dont toutes les parties prenantes se sentent impliquées et peuvent effectivement témoigner de leur implication à toutes les étapes des processus de prise de décision.

3.4. Mission

La mission de cette politique est de mettre en place un cadre formel qui permette à ODOS de réaliser des programmes de qualité pour les bénéficiaires à travers un engagement de redevabilité qui intègre toutes les parties prenantes dans tous les processus de décision.

3.5. Objectif général

L'objectif de cette politique est de permettre à ODOS de concevoir, mettre en œuvre, évaluer et améliorer des programmes redevables.

3.6. Objectifs spécifiques

Les objectifs spécifiques de la politique sont de :

- Enoncer les principes de redevabilité qui sous-tendent les interventions de ODOS,
- Mettre en place un mécanisme formel de redevabilité adapté à la nature et aux interventions de ODOS,
- Doter le personnel et les membres de ODOS des compétences nécessaires pour intégrer lesdits principes dans les interventions de ODOS,
- Identifier les partenaires et les diverses parties prenantes qui ont un rôle déterminant à jouer dans l'utilisation de cette politique,
- Améliorer les interventions de ODOS à travers la mise en œuvre de cette politique.

IV. ORIENTATIONS STRATEGIQUES

4.1. Axe 1 : PARTICIPATION

Objectif général :

ODOS écoute les personnes qu'il vise à aider et prend en compte leurs opinions et analyses dans les décisions liées à ses programmes et projets

Objectif spécifique 1 : Les populations bénéficiaires de chaque programme ou projet sont identifiées et leurs observations sont prises en compte dans toutes les phases du projet

Les mesures suivantes permettent de réaliser cet objectif :

Mesure 1 : Définition des critères précis d'identification des populations ciblées par nos projets.

Mesure 2 : Recueil des avis des populations bénéficiaires ou de leurs représentants dès la phase de formulation des projets.

Mesure 3 : Information ou formation des populations bénéficiaires ou leurs représentants sur le déroulement des projets et programmes et leurs rôles et responsabilités en termes de retour d'informations.

Mesure 4 : Collecte au moyen d'outils simples, des observations et retours d'informations des bénéficiaires ou de leurs représentants à toutes les phases du projet.

Mesure 5 : Implication lorsque cela est possible des représentants des bénéficiaires dans les équipes d'évaluation des projets et programmes de ODOS.

Objectif spécifique 2 : Les partenaires et représentants de ODOS sur le terrain ont compris l'importance des principes de redevabilité et intègrent les bénéficiaires à toutes les étapes des processus de décisions à leurs niveaux.

Les Mesures suivantes permettront de réaliser cet objectif :

Mesure 1 : Conception des outils spécifiques adaptés à l'usage des partenaires sur le terrain.

Mesure 2 : Renforcement de capacité des partenaires sur les principes de redevabilité et l'usage des outils appropriés pour la participation, le partage d'information et le retour d'informations des bénéficiaires.

Mesure 3 : Organisation du suivi et le compte rendu du niveau de redevabilité des partenaires sur le terrain.

4.2. Axe 2 : LE PARTAGE D'INFORMATION

Objectif général : Les bénéficiaires et les autres parties prenantes ont accès à des informations claires, opportunes et pertinentes sur l'organisation et ses activités.

Objectif spécifique 1 : Les modalités de partage des informations sont clairement définies pour chaque intervention de ODOS.

Les mesures suivantes permettront de réaliser cet objectif :

Mesure 1 : Identification des besoins en informations des différentes parties prenantes intervenant dans les cycles de projet de ODOS.

Mesure 2 : Conception de canevas pour faciliter le partage d'information selon les besoins des différentes parties prenantes.

Mesure 3 : Définition des fréquences de diffusion des informations selon les parties prenantes et selon les projets/programmes

Objectif spécifique 2 : Les partenaires œuvrant pour le compte de ODOS sur le terrain participent pleinement et adhèrent aux processus de partage de l'information

Pour réaliser cet objectif, les mesures suivantes sont prévues :

Mesure 1 : Formation et information des partenaires sur les modalités de partage des informations et des outils qui sont prévues pour cet effet.

Mesure 2 : Engagement des partenaires de ODOS au processus d'adaptation et de mécanismes de diffusion des informations y compris la traduction dans les langues locales, à l'attention des bénéficiaires.

4.3. Axe 3 : COMPETENCES DU PERSONNEL

Objectif général : le personnel de ODOS possède les compétences nécessaires pour assurer la mise en œuvre de la politique de redevabilité.

Objectif spécifique 1 : ODOS dispose d'un processus dynamique de gestion de personnel qui prend en compte les besoins de compétences en termes de pratique de redevabilité

Les mesures suivantes permettront de réaliser cet objectif :

Mesure 1 : Analyse périodique de la politique de gestion du personnel pour la prise en compte continue des besoins du personnel en termes de pratiques de redevabilité.

Mesure 2 : Organisation des séances de renforcement régulières à l'endroit du personnel et des structures membres de ODOS sur les mécanismes de redevabilité.

4.4. Axe 4 : GESTION DE PLAINTES

Objectif général : Les bénéficiaires et les parties prenantes de ODOS sont à même de présenter des plaintes et d'obtenir une réponse grâce à un processus efficace, accessible et sûr.

Objectif spécifique 1 : ODOS dispose d'une procédure de gestion des plaintes dynamique et adaptée.

Pour réaliser cet objectif, les mesures suivantes seront prises :

Mesure 1 : Recherche active et continue des nouvelles normes et pratiques en termes de gestion des plaintes.

Mesure 2 : Réévaluation continue des procédures de gestion de plainte dans le contexte d'application des textes et politiques de ODOS.

Objectif spécifique 2 : le personnel de ODOS, les partenaires et toutes les parties prenantes y compris les bénéficiaires ou leurs représentants maîtrisent les procédures de gestion des plaintes de ODOS.

Pour réaliser cet objectif, les mesures suivantes sont retenues :

Mesure 1 : Renforcement régulier des capacités du personnel et de toutes les parties prenantes sur les mécanismes de gestion des plaintes de ODOS.

Mesure 2 : Information des bénéficiaires tout au long des projets/programmes sur les possibilités de présentation de plaintes et les rassurer quant aux mécanismes de gestion de ces plaintes.

V. CADRE DE MISE EN ŒUVRE

Le document de Politique de redevabilité de ODOS représente le cadre de référence qui oriente les interventions de ODOS et assure sa redevabilité envers tous les acteurs engagés avec lui ou parallèlement dans le développement social de notre pays.

5.1. Outils

Pour mettre en œuvre la politique de redevabilité de manière efficace, ODOS dispose des outils suivants :

- Un plan stratégique couvrant tous ses domaines d'intervention,
- Les plans d'action annuels,
- Le Manuel de procédures administratives, financières et comptables,
- La politique de gestion du personnel, ainsi que
- Le Mécanisme de Suivi et Evaluation de ODOS.

5.2. Acteurs de mise en œuvre

L'ensemble des acteurs impliqués dans les projets et programmes de ODOS, et qui auront un rôle à jouer, en amont et en aval dans la pratique de la redevabilité sont :

- Le Conseil d'Administration de ODOS,

- La Coordination de ODOS,
- Les structures membres de ODOS,
- Les parties prenantes.

CONCLUSION

La présente politique de redevabilité est le fruit d'un processus inclusif qui a impliqué le personnel ainsi que les instances dirigeantes de ODOS. Elle traduit l'engagement et l'adhésion de tous ces acteurs sur la question de la redevabilité de ODOS face aux acteurs et parties prenantes à tous les niveaux.

Sa mise en œuvre permettra à ODOS d'une part, de gagner en crédibilité et en légitimité auprès des acteurs étatiques et non étatiques, auprès des partenaires mais aussi et surtout auprès des bénéficiaires de ses différentes interventions et participera d'autre part à l'amélioration de certaines solutions proposées aux populations à travers une implication plus accrue de ces dernières à la définition et à la mise en œuvre de ces solutions et une amélioration continue des processus de prise de décision.

Fait à Lomé, le 11 septembre 2024

Le Coordonnateur National

Le Président du CA

Dr. FLEVI Kossi Mensah

Le Président National

Rév. Ankou SARAM

Rév. Mitré DJAKOUTI