



SNOIE certifié ISO : L'innovation qui assure la fiabilité des informations

Dans un secteur où les données pratiques sont à la fois cruciales et difficiles à obtenir, FODER a franchi une étape extraordinaire en obtenant la certification ISO du système indépendant de collecte et de gestion des informations forestières.

En 2018 au Cameroun, une organisation de la société civile (OSC) a initié un changement radical dans l'activité d'observation indépendante (OI) des activités d'exploitation forestière. Dans un secteur complexe et peu transparent, Forêts et développement rural (FODER) a réussi à systématiser son approche de collecte et de gestion des informations sur la conformité à législation forestière, et à la faire certifier à travers le système de management de la qualité ISO 9001:2015 – la toute première fois qu'une telle démarche avait été engagée par une OSC. Ce faisant, FODER restaure la crédibilité des rapports d'illégalités forestières rédigés par les observateurs non mandatés ('externes') de l'activité forestière.



Le défi : « Tout part d'un constat », explique Rodrigue Ngonzo, Président du Conseil d'Administration à FODER. « Plusieurs OSC camerounaises menaient des activités d'OI dans le cadre de l'APV FLEGT¹, mais leurs rapports étaient mal perçus – par le gouvernement, le Ministère de la Forêt et de la Faune, tout le secteur privé. Ils ne saisissaient pas les objectifs visés par cette OI et doutaient de la neutralité des organisations responsables de l'activité. »

Richard Nyirenda, CV4C expert en gouvernance : « Les principales critiques du secteur privé concernaient le fait de ne pas comprendre les procédures de la société civile. Alors que pour l'OI mandatée par le gouvernement ils

avaient un aperçu des procédures, avec l'OI indépendante ou 'externe', tout leur paraissait obscur. » Du côté du gouvernement, c'était pareil.

L'équipe FODER a eu la hardiesse de s'avouer que, parfois, les critiques n'avaient pas tort. Ngonzo reprend : « Dans les années 2010, les méthodologies des OSC engagées dans la collecte de données étaient très variables, souvent en fonction de l'utilisation qu'elles voulaient en faire. Les exemples de travail mal fait étaient régulièrement sortis du placard pour être reprochés à l'ensemble des acteurs OSC. Dans un contexte à part, des confrontations entre communautés qui avaient bloqué les engins d'exploitation ont été attribuées aussi à l'OI – tout cela était confondu sous le label 'OI externe'. »

Dans la cacophonie, les autorités détenaient un prétexte pour passer l'éponge sur les dénonciations d'illégalités ainsi répertoriées.

L'OI menée par les OSC était coûteuse en ressources et effort humain, et il fallait surmonter d'importantes difficultés d'accès – aux informations, aux sites d'exploitation – mais leurs rapports demeuraient sans suite. Ainsi l'activité ratait son but : la protection des forêts, des droits des peuples riverains, de la biodiversité, du climat – tout ça n'avancait pas d'un pouce, et les sociétés en manquement à leurs obligations restaient dans une impunité confortable.

À cette époque, en Angleterre, le Centre for International Training and Development (CIDT, qui plus tard élaborera le projet CV4C) a organisé une formation sur la légalité et la traçabilité du bois. Plusieurs représentants de FODER y ont assisté. Pour encourager le professionnalisme dans le secteur bois, une séance de formation sur les systèmes de gestion de qualité ISO était proposée – et là, déclic chez FODER.

1. Forest Law Enforcement Governance and Trade Voluntary Partnership Agreement

Une graine de solution était plantée.

Imaginer une approche hors pair : Un soir, dans un bistrot – creuset de la pensée latérale – quelques participants à la formation CIDT, dont Ngonzo, Nyirenda et le présentateur du programme ISO Gavin Jordan, ont débattu l'idée de faire certifier le processus OI mené par les OSC par l'International Organization for Standardization (ISO), l'organisation internationale de normalisation la plus respectée au monde. Du jamais vu. Qui n'a pas résolu les problèmes du monde lors d'une soirée arrosée entre amis ? À cette différence près : À la lumière cruelle du lendemain, *leur* idée était toujours aussi inventive et prometteuse.

FODER a démarré avec un financement de la FAO², relayé ensuite par le projet Voix des Citoyens pour le Changement (CV4C) du CIDT³. « Je pense que les gens n'apprécient pas à quel point l'effort de FODER était innovant. Une telle application de l'ISO n'existait pas, et FODER était très courageux de vouloir le faire appliquer ici. Au CIDT nous les avons soutenus, mais sans leur ténacité, sans beaucoup de réflexion de leur part, ça n'aurait mené à rien », souligne Nyirenda.

Jordan, directeur d'un organisme accrédité de certification Interface NRM avec 35 années d'expérience et fan de l'initiative extraordinaire, rapporte que le déroulement du processus de certification a été remarquablement sans accroc.

Vu de l'extérieur. Par contre, du côté de FODER, le processus représentait deux années de travail acharné : une première année pendant laquelle ils ont jeté les bases et esquissé les éléments auxquels il fallait s'attaquer ; une deuxième année de revues de direction à répétition, d'audits internes et externes de l'initiative ; le tout enrobé de concertations pour y associer le secteur privé, le gouvernement et les OSC, et valider ensemble les procédures pour parer les critiques éventuelles.



Et ce n'est pas trop dire qu'il leur a fallu du courage. « Au sein du Ministère chargé des forêts (MINFOP) il y avait quelques dubitatifs pour lesquels une approche basée sur la norme ISO 9001 était impensable : C'était un outil réservé aux grandes entreprises. Le secteur privé aussi n'était pas convaincu au départ », indique Justin KAMGA, coordonnateur à FODER. Plus inhabituel, d'autres OSC craignaient qu'en impliquant le secteur privé, FODER allait devenir complaisant – n'oserait plus jamais critiquer et dénoncer les acteurs commerciaux.

[Ils] ont débattu l'idée de faire certifier le processus OI mené par les OSC par l'ISO, l'organisation internationale de normalisation la plus respectée au monde. Du jamais vu.

Mais c'est vrai que, des premiers pas de pré-certification jusqu'à l'inscription au registre ISO en passant par le cap d'un audit à blanc en août 2017, la détermination de FODER n'a pas trébuché. FODER a poursuivi sa route en y associant des alliés objectifs (CIFOR, deux avocats nationaux, FAO, CIDT). Ils ont eu raison des doutes à travers une participation extensive des parties-prenantes. Et pendant cette période, la malice des choses a voulu que l'ISO passe de la norme QMS 9001:2008 à 9001:2015, donc avant même de le lancer, FODER a dû procéder à une mise à jour de tous les outils de leur système d'OI externe conformément aux exigences de la nouvelle norme.

La certification ISO de son Système normalisé d'observation indépendante externe (SNOIE) a été octroyé le 17 April 2018, et renouvelée depuis sans difficulté.

Comment fonctionne le SNOIE ?

En s'efforçant de répondre aux exigences ISO 9001:2015, le SNOIE est aujourd'hui réactif et percutant. L'OI est divisée en processus séparés, chaque étape avec ses propres procédures et formulaires clairs pour la collecte et la vérification des informations. Les rôles sont clairement définis, et distincts : Les organisations responsables de l'OI ne sont pas les mêmes qui font le lobbying auprès du gouvernement, par exemple.

2. À travers le Programme FAO UE FLEGT pour l'application des réglementations forestières, la gouvernance et les échanges commerciaux
3. Financé par l'Union européenne et le Foreign & Commonwealth Development Office

Dans un contexte d'illégalité changeante, la certification ISO permet d'insister sur la sécurité des observateurs, et la situation globale est analysée pour anticiper les risques éventuels.

Dans les communautés à travers le Cameroun, 126 observateurs (dont cinq membres des peuples autochtones, et 28 observatrices) ont reçu une formation à l'observation des illégalités forestières et à l'utilisation des outils de collecte d'informations. Ceux-ci peuvent soumettre les dénonciations d'illégalités suspectées, en temps réel et avec coordonnées GPS, à travers le système ForestLink⁴.

La mise aux normes internationales de SNOIE [...] change aussi la donne sur le plan réglementaire international.

Les dénonciations sont alors vérifiées et validées par un Comité d'Évaluation Technique et Éthique (CTE) pluridisciplinaire. La neutralité des données se voit ainsi assurée avant qu'un rapport ne soit soumis au Ministère des Forêts et de la Faune pour une réaction officielle, et publié sur le site de la coordination de l'OI une fois que le délai de réaction a expiré.

FODER assure la coordination des différents maillons du système. Les méthodes des organisations membres du SNOIE sont harmonisées et répliquables. Et si un acteur de SNOIE venait à être défaillant dans son rôle, le mécanisme d'écoute client qu'exige la norme ISO veut qu'un processus de feedback permette aux parties-prenantes de le soulever ; par ailleurs FODER sonde régulièrement leur niveau de satisfaction.

Hervé Joël Mounpen, Responsable Qualité et de l'Observation à FODER, réfléchit : « Peut-être que sans le vouloir nous étions avant-gardistes en s'adressant aux critiques, mais avant que les gens n'exploitent un seul de nos rapports, il fallait que nous-mêmes soyons convaincus de l'exactitude. Il fallait que nous disposions de tous les éléments pour vérifier la fiabilité des données. »



En résulte : Actuellement, les organisations membres du SNOIE fournissent en permanence des informations en adéquation avec les attentes des différents acteurs (gouvernement, filière bois, bailleurs, OSC) dans le cadre réglementaire camerounais. La charge de la preuve en serait presque inversée : Ces dénonciations ne peuvent être écartées sans suite, au risque de solliciter un petit rappel de la part des acteurs tels que Transparency International-Cameroun (TI-C), ou l'Union européenne (UE).

Un gain de redevabilité est en cours : Le gouvernement qui a peu de ressources pour suivre l'illégalité forestière dans toutes ses guises se voit ainsi épaulé. Entre 2019 et 2020, les autorités ont réagi à 76 pour cent des dénonciations SNOIE. Des rapports OI ont conduit à des saisies de bois, suspensions

provisaires des permis d'exploitation, l'ouverture de contentieux contre des sociétés pour exploitation non autorisée, mises en demeure pour exploitation illégale des forêts communales – et même des sanctions contre agents de MINFOF complices des activités d'exploitation forestière illégale.

Les caisses de l'État bénéficient aussi. « Notre dernière évaluation à travers les sommiers d'infraction chiffrait à plus de 75 000 000 FCFA (114,150 EUR) en amendes versées par les entreprises épinglées, sans compter les processus de transaction, dont le public n'a pas connaissance », dit Mounpen.

Auparavant, le secteur privé ne voyait en l'OI que le risque de prêter le flanc à la critique, se plaignait et interrogeait le processus. Maintenant les acteurs privés comprennent que, sous le système ISO, l'OI est objective ; ils savent à quoi s'attendre en termes de procédures et acceptent davantage. Les sociétés forestières plus assidues dans le respect des obligations pourraient même y voir un soutien face à la concurrence déloyale des entreprises sans scrupules.

4. « Forestlink est un système de suivi en temps réel permettant aux communautés, quel que soit l'endroit où elles se trouvent dans le monde, de collecter et de transmettre, à travers une application smartphone, des informations géo-référencées sur les activités présumées illégales menées dans les forêts. Il a été développé par Rainforest Foundation UK en collaboration avec FODER qui déploie le système au Cameroun depuis 2016», indique Christiane Zebaze.

5. "Transaction", an available legal remedy.

Le 'brand' SNOIE se fait connaître : Déjà beaucoup d'organisations à travers le pays s'appuient sur les données SNOIE pour avancer leurs plaidoyers dans de différents domaines liés aux forêts.

Où est-ce qu'on va ?

L'équipe de FODER voit le SNOIE dans une optique évolutive. Elle travaille sur l'adaptation du système pour une application proche dans le secteur minier ; l'initiative est actuellement en phase de déploiement, et les premiers rapports des missions d'OI pour dénoncer des activités minières illégales seront disponibles sous peu.

« Le SNOIE est un outil qui peut être adapté, puisque certifié ISO 9001. Nous sommes conscients que le SNOIE ne peut pas rester focalisé uniquement sur les forêts, et doit s'adresser aux autres problématiques », dit Laurence Wete Soh, chef de projet à FODER. « Notre objectif est vraiment de pouvoir soutenir les organisations de la sous-région qui sont impliquées dans l'application des lois de gestion des ressources naturelles – pas uniquement en ce qui concerne les forêts, mais aussi les mines, les droits humains, les exigences liées à l'environnement, lieu de conjonction de beaucoup de textes législatifs. »

De même, le SNOIE suscite beaucoup d'intérêt au-delà des frontières nationales. En République du Congo, un système SNOIE est actuellement en voie de déploiement, et les OSC du Gabon s'intéressent aussi au SNOIE.

La mise aux normes internationales de SNOIE marque un pas important dans le combat contre le fléau complexe qu'est l'illégalité forestière, certes, mais elle change aussi la donne sur le plan réglementaire international. Les règlements tels que le Règlement Bois de l'UE (RBUE) ou le Lacey Act américain reposent sur la disponibilité de données exactes. L'adoption de législations nationales, et les propositions à venir de l'UE autour du devoir de diligence raisonnée dans les chaînes d'approvisionnement soulignent l'importance croissante d'informations fiables, dans le secteur forestier comme ailleurs. La certification de leur collecte ouvre peut-être la voie du futur.

Entretien le 5 mars 2021 avec Angeline Modjo, Christelle Kouetcha, Laurence Wete Soh, Justin Kamga, Hervé Joël Mounpen, Rodrigue Ngonzo, Christiane Zebaze ; le 20 janvier avec Richard Nyirenda ; le 17 février avec Gavin Jordan.
Nicole Gérard.



COUP D'ŒIL

- 1** Certification ISO du Système normalisé d'observation indépendante externe (SNOIE) le 17 April 2018, avec comme domaine d'intervention « La Surveillances des ressources naturelles, comprenant préparation, observation, vérification, communication et lobbying », une grande première pour la société civile mondiale
- 14** Organisations membres du réseau SNOIE (six au Cameroun, huit en République du Congo)
- 126** Observateurs indépendants (dont cinq membres des peuples autochtones, et 28 observatrices) ont reçu une formation à l'observation indépendante et à la collecte d'informations
- 75 000 000** FCFA (114 150 EUR) en amendes versées par les entreprises épinglées
- 1** Petit frère du système d'observation externe en phase de déploiement dans le secteur minier
- 1** Réflexion engagée pour le partage des méthodes SNOIE au-delà des domaines forestier et minier
- 1** Vaste augmentation de la crédibilité des rapports générés puis rigoureusement vérifiés par les observateurs du SNOIE



Dirigé par le Centre pour la formation et le développement international de l'Université de Wolverhampton (CIDT), le projet 'Voix des Citoyens pour le Changement' (CV4C) a été conçu pour établir un partenariat fort et durable entre les acteurs non étatiques de l'observation indépendante des forêts, ou tous les acteurs de la société civile au Cameroun, République centrafricaine, République démocratique du Congo, Gabon et République du Congo. Ce projet cherchait à adresser ce défi en renforçant les capacités, d'influencer la performance et la viabilité à long terme des organisations de l'OI, afin de remplir leurs fonctions essentielles de surveillants. Pour en savoir plus, visitez : <https://cidt.org.uk/cv4c/fr>.