



HARMONISATION DES APPROCHES D'OBSERVATION INDEPENDANTE AU CAMEROUN : Etapas et premiers résultats



Juin 2016

Mots clés :

client, fournisseur, système, système de management, système normalisé d'observation indépendante, processus, sous-processus, partie intéressée.

Explication des concepts

Client : organisme qui reçoit un produit et correspond dans le SNOIE à toutes parties qui bénéficient des produits du système comme: l'administration compétente, les bailleurs de fonds, le secteur privé, etc.

Fournisseur : organisme qui procure un produit et correspond dans le SNOIE aux parties qui renseignent le système en information comme les communautés, les OSC, le bailleur de fonds, secteur privé, etc.

Système : ensemble d'éléments corrélés et interactifs, et correspond à une chaîne d'activité qui constitue les activités d'OIE

Système de management : système permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs. Il s'agit de définir une stratégie de mise en œuvre des activités d'OIE pouvant susciter l'application de la loi.

Système normalisé d'observation indépendante externe : regroupement des organisations de la société civile qui mènent les activités d'observation indépendante externe suivant un ensemble d'exigences calquées sur la norme qualité ISO 9001 :2008. Ces activités d'observation indépendante externe consistent à collecter et traiter des données factuelles sur les activités potentiellement illégales et à les transmettre aux autorités compétentes pour améliorer l'efficacité des opérations de contrôle et garantir la gestion transparente et durable des ressources du patrimoine national.

Processus : ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie. Dans le SNOIE, il correspond aux activités du pilotage, à la réalisation et au support des activités d'OIE.

Sous-processus : sous ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie. Il correspond à l'observation, la vérification, la communication & lobbying, au management, analyse et évaluation, au financement et aux compétences.

Partie intéressée : personne ou groupe de personnes ayant un intérêt dans le fonctionnement ou le succès d'un organisme. Dans le SNOIE, elle correspond aux OSC qualifiés de partie intéressée directs et l'autorité compétente, les bailleurs de fonds, le secteur privé et les communautés qualifiés des parties intéressées indirects.

Organisme : ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations. Il fait référence à une société, une firme, travailleur indépendant, association, ou parties ou combinaison de ceux-ci.

Table des matières

Table des matières	3
Quelques acronymes	4
Introduction	5
Matériels et methodes.....	6
Résultats	11
Discussion	15
Références bibliographiques	17

Forêts et Développement Rural (FODER) est une association écologiste à but non lucratif créée au Cameroun, sous la Déclaration n°76/J10/BAPP du 02 Décembre 2002 face à l'impérative nécessité de lier la protection de l'environnement au développement et d'améliorer les conditions de vie des populations dépendantes des forêts et des ressources de leurs terres ancestrales.

Nous œuvrons pour l'avènement d'une **société plus juste, sans marginalisation ni discrimination, mettant ses ressources naturelles au service du développement durable.**

Quelques acronymes

AJESH	AJEMALIBU Self Help
CAFER	Centre d'Appui aux Femmes et aux Ruraux
CED	Centre pour l'Environnement et le Développement
CEDLA	Centre pour le Développement Local Alternatif
CEW	Cameroon Environmental Watch
CNS	Comité National de Suivi
FCTV	Fondation Camerounaise de la Terre Vivante
FDX	Full Duplex transmission
NF	Norme Française
FODER	Forêts et Développement Rural
GPS	Global Positioning System
ISO	International Standard Organisation
MINFOF	Ministère des Forêts et de la Faune
OE-FLEGT2	Projet de mise en place d'un système d'observation indépendante externe et normalisé
OIE	Observation Indépendante Externe
PAPEL	Programme d'Appui à l'élevage et de Préservation de la biodiversité autour des aires protégées au Cameroun
SAILD	Service d'Appui aux Initiatives Locales de Développement

Introduction

L'Etat du Cameroun a signé et paraphé avec l'Union Européenne un accord de partenariat volontaire (APV) respectivement en Mai et Octobre 2010. Cet accord s'inscrit dans le cadre du processus FLEGT (Forest Law Enforcement Governance and Trade) qui vise à améliorer la gouvernance forestière et la compétitivité du pays sur les marchés internationaux. Cet accord ratifié par le gouvernement camerounais en Août 2011 est officiellement entré en vigueur le 16 Décembre 2011.

Il prévoit la mise en place d'un Système de Vérification de la Légalité (SVL) qui permettra de garantir la légalité des bois ou produits bois en provenance du Cameroun. Dans le cadre de l'APV, la crédibilité du SVL repose sur l'efficacité du système de traçabilité, de l'audit indépendant, mais aussi de l'Observation Indépendante des Forêts (OIF) qui génère régulièrement des informations importantes pour le contrôle forestier et le respect de la légalité. L'observation indépendante est appliquée dans le secteur de la gestion des forêts depuis les années 1990. Au cours de cette période, les objectifs de l'observation indépendante des forêts (OIF) étaient d'enquêter sur les procédures d'attribution des permis d'exploitation forestière, de suivre les activités menées dans les pays tropicaux par des grandes entreprises multinationales européennes et d'exposer les pratiques illégales et de corruption affectant le commerce international des bois tropicaux. A la fin des années 90, ces objectifs ont évolué vers l'amélioration de la crédibilité dans le secteur forestier, par une transparence accrue et une identification indépendante des défaillances systémiques de la gouvernance forestière¹. La première mission d'observation indépendante formelle

a été conduite en 1999 au Cambodge par Global Witness. L'OIF s'est progressivement généralisée, allant de l'Asie en Afrique, puis en Amérique Latine. D'abord conduite par des organisations internationales, elle a été reprise sous différentes formes par des organisations nationales agissant parfois en réseaux (cas du Libéria) ou en coordination (cas du Cameroun). L'observation indépendante menée par la société civile a considérablement pris de l'ampleur à partir de 2010, grâce à la négociation et à la signature des accords de partenariats relatifs à l'application des réglementations forestières, la gouvernance et le commerce du bois et des produits dérivés du bois (APV-FLEGT) entre les pays producteurs et l'Union Européenne (UE). Les initiatives d'OIF actuelles sont en majorité conduites par des organisations de la société civile (OSC) nationales ou locales.

En effet, depuis plus de cinq ans, les OSC camerounaises et les communautés locales jouent un rôle actif dans l'observation indépendante en coopérant avec les communautés locales pour conduire des opérations d'observation indépendante et dénoncer les activités forestières potentiellement illégales pour tenir informer les autorités compétentes et les autres parties intéressées. Ces opérations sont considérées comme essentielles pour assurer une observation efficace de la gouvernance forestière. Elles vont au-delà de la simple observation du respect des réglementations forestières pour observer d'autres aspects de la gouvernance des forêts, notamment respect des obligations sociales dans les concessions forestières² et l'adéquation des sanctions appliquées aux divers contrevenants. Cependant, il a été constaté que plusieurs approches d'interventions sont em-

¹Duncan Brack et Claudine Leger, *Examen des initiatives d'observation indépendantes et enseignement à en tirer*, septembre 2013

²David Young, *Observation indépendante des forêts en Afrique : mise à jour 2016 (draft)*, mai 2016

ployées par les OSC d'OIF, tant en matière de collecte, gestion et diffusion de l'information, qu'en ce qui concerne la gestion de la relation avec les institutions publiques chargées de la gestion des forêts. C'est dans ce contexte que naît l'idée d'harmoniser les approches et les outils, et de mettre en place un système fondé sur la maîtrise des processus de collecte, de traitement et de production des informations sur l'exploitation des ressources naturelles. La question principale est de savoir comment garantir la fiabilité et la crédibilité des informations produites par ce système ? Qui peuvent-êtr

tre les acteurs directs de ce système ? Avec quels outils produire des informations que traite le système ?

Le développement d'outils méthodologiques harmonisés et le renforcement du lobbying post-dénonciation s'avèrent indispensables pour renforcer l'efficacité de l'Observation Indépendante Externe (OIE) menée par les OSC. La mise en place d'un Système Normalisé d'Observation Indépendante Externe (SNOIE) vise à renforcer et à formaliser le cadre stratégique et opérationnel de l'OIE pour en faire un mécanisme plus fiable et crédible et contribuer à la gestion transparente des ressources naturelles.

Matériels et méthodes

Matériels

Pour parvenir au développement du système normalisé d'observation indépendante externe calqué sur la norme ISO³, le matériel convoqué a été la norme ISO 9001 : 2008 (a) qui est une norme certifiable à laquelle s'est associée la norme FD X 50 – 176 (b), la norme ISO 9004 : 2004 (c) qui sont des supports d'appui à une bonne utilisation de la norme certifiable et la norme NF 50 – 160 sur le guide de rédaction d'un manuel qualité (d).

a. La norme ISO 9001 :2008 sur le management de la qualité

La présente norme internationale spécifie les exigences relatives au Système de management de la qualité lorsqu'un organisme⁴ doit démontrer son aptitude à fournir régulièrement un produit⁵ conforme aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires. D'autre part, elle vise à accroître

la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration continue du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Avec la multiplicité d'approches que connaît les activités d'OIE, la création d'un organisme ou système qui encadre ces activités et qui s'adosse sur la norme ISO 9001 : 2008 doit permettre d'identifier les parties intéressées et se conformer aux exigences des clients et aux exigences légales.

b. La norme FD X 50 – 176 sur le management des processus

L'approche processus consiste tout d'abord à rendre compte du fonctionnement des activités d'un organisme à partir du concept de processus, ensemble d'activités corrélées ayant une finalité, par exemple élaborer un produit

ou un service, élaborer une offre, mettre à disposition des moyens, etc. ce qui induit à modéliser le fonctionnement de l'organisme comme un système ou un réseau de processus qui interagissent. Le client⁶, qu'il soit externe ou interne est au cœur du concept de processus : c'est-à-dire d'une part la valeur ajoutée apportée aux clients qui garantit l'efficacité du processus, et d'autre part l'optimisation des ressources utilisées qui le rend plus efficient, contribuant ainsi à l'amélioration de la compétitivité globale.

Une fois l'organisme « modélisé » en réseau de processus, il est possible de décliner les objectifs généraux établis par la direction en objectifs particuliers à chaque processus, définissant ainsi la contribution de chacun à la vision globale. L'atteinte de ces objectifs, qu'ils soient généraux ou particuliers, est mesurée ou vérifiée à l'aide d'indicateurs qu'il est d'usage de rassembler au sein de tableaux de bord, qui permettent notamment une compréhension de la réalité et des tendances permettant à la direction des prises de décision à partir de données factuelles.

c. La norme ISO 9004 : 2009 sur la gestion des performances durables d'un organisme – approche de management de la qualité

La présente norme internationale fournit des lignes directrices permettant à un organisme de réaliser des performances durables dans un environnement complexe, exigeant et en perpétuelle évolution, au moyen d'une approche de management de la qualité. Un organisme réalise des performances durables lorsqu'il est capable de satisfaire aux besoins et aux attentes de ses clients et autres parties intéressées, sur le long terme et de manière équilibrée. Des performances durables

peuvent être réalisées par le management efficace de l'organisme, la sensibilisation à l'environnement de l'organisme, l'apprentissage et par l'application appropriée des principes d'amélioration et/ou d'innovation.

Dans le cadre de l'OIE, cette norme vise à assurer une performance durable du système sur le court, moyen et long terme. Le système d'OIE bâti en s'appuyant sur cette norme entend préserver une performance globale des activités menées par les acteurs directs du système que sont les OSC de manière à faire impacter les activités d'observation indépendante

La présente norme internationale encourage l'auto-évaluation comme outil essentiel de la revue de maturité de l'organisme, couvrant son leadership, sa stratégie, son système de management, ses ressources et processus afin d'identifier les points forts et les faiblesses, ainsi que les opportunités d'amélioration et/ou d'innovation.

d. La norme NF 50 – 160 sur le guide de rédaction d'un manuel qualité

Rappelons que le manuel qualité est un document qui énonce la politique qualité et décrivant le système qualité d'un organisme. La rédaction de ce document obéit à certains principes érigés par la norme ISO 9001 : 2008. Ce guide de rédaction d'un manuel qualité doit permettre à un organisme d'énumérer et de décrire l'ensemble des dispositions relatives à sa politique qualité⁷ et à sa mise en œuvre afin de donner confiance à ses clients internes et externes. S'agissant des activités d'OIE, le manuel qualité devra traduire toutes les prédispositions pris par l'ensemble des OSC pour satisfaire les parties intéressées qui s'activent autour du système.

³International Standard Organisation

⁴Ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations.

⁵Dans la présente Norme internationale, ce terme « produit » s'applique a) au produit destiné à, ou exigé par, un client, b) à tout élément issu des processus de réalisation de produits.

⁶Client : organisme ou personne qui reçoit un produit ou service.

⁷Politique qualité : document qui énonce les orientations et les intentions d'un organisme en matière de production d'un produit de qualité.

Méthodes

Dans la suite des matériels utilisés pour la conception du SNOIE, l'équipe du projet s'est frottée à une série des méthodes constituée de la revue documentaire (1), la consultation des parties intéressées (2), la formation (3), le test (4) et l'audit du système (5).

• Revue documentaire

L'observation indépendante externe étant une activité qui date depuis 2010, la conception du SNOIE s'est appuyée à la fois sur l'expérience de plusieurs organisations nationales⁸ et internationales⁹ ayant menés des activités dans différentes phases et types d'observation indépendante menées au Cameroun. La revue documentaire, aspect très important dans la conception voire le développement de tout système a permis de parcourir une grande majorité de la documentation qui traite de la thématique. Partant des textes internationaux dont a ratifié le Cameroun, en passant par les lois nationales en faveur de l'OIE, on a pu établir les fondements juridiques de l'Observation Indépendante Externe (OIE) et être rassuré sur sa légitimité. Dans la suite de l'exploration de la documentation, il faut souligner que cet exercice a permis de répertorier la plupart des organisations (nationales et internationales) ayant eu à aborder la thématique de manière à être davantage renseignée sur les différentes parties intéressées¹⁰ du résultat de l'OIE.

• Consultation des parties intéressées

S'appuyant sur la documentation relative au SNOIE¹¹ qu'est la Norme internationale ISO 9001 : 2008, les produits issus de ce système

doivent pouvoir satisfaire les cibles identifiées à condition que celles-ci soient associées dans le processus de production. Le but recherché dans la consultation des parties intéressées était de satisfaire aux 1er et 3ème principe



du Système de Management de la Qualité qui traitent de l'« **Orientation client** ¹² » et l'« **implication des Parties intéressées** ». Avec l'identification des différentes parties intéressées ressortit après la revue documentaire, il faut souligner que la consultation de celles-ci a permis d'abord de capter les besoins et attentes de chacune des parties intéressées du système; ensuite d'analyser ces besoins et attentes de manière à orienter la qualité attendue de chacune des parties ; enfin de développer une stratégie de communication ciblée envers chaque partie en fonction des attentes collectées.

• Formation des OSC

Considérée comme l'ultime étape du développement du système, la formation des organisations préalablement sélectionnées à l'utilisation du manuel des procédures et des outils élaborés était aperçue comme l'une

⁸Les organisations nationales ayant menés les activités d'Observation Indépendante Externe au Cameroun sont : FODER, CED, FCTV, CEW, CAFER

⁹Les organisations internationales ayant menées des activités d'Observation Indépendante Externe sont : REM, Global Witness

¹⁰Les différentes parties intéressées du résultat des activités de l'OIE sont : les administrations, le secteur privé, les partenaires techniques et financiers, les médias, les organisations de la société civile, etc.

¹¹Système Normalisé d'Observation Indépendante Externe

¹²D'après la Norme ISO 9001 : 2008, les organismes dépendent de leurs clients, il convient donc qu'ils en comprennent les besoins présents et futurs, qu'ils satisfassent leurs exigences et qu'ils s'efforcent d'aller au-devant de leurs attentes.



des activités principales du projet OE-FLEGT 2. Le but visé était de renforcer les capacités des organisations identifiées à l'appropriation du fascicule de documentation sur l'observation indépendante externe normalisée. Entre autre objectifs attendus à l'issue de cette session de formation, on peut citer :

- La sensibilisation sur les concepts de base sur l'OIE et sur le Système de Management de la Qualité (SMQ);
- La sensibilisation sur les principes du SMQ et présentation de leurs intérêts ;
- La distinction entre le contrôle forestier de l'observation indépendante et de l'audit indépendant ;
- L'utilisation des procédures opérationnelles d'OIE et savoir comment les appliquer ;
- L'utilisation efficace des outils de collecte



des données (GPS, Appareil photo numérique, mètre ruban, les fiches) ;

- La reconnaissance entre les cas d'illégalité / irrégularité ;
- La description des étapes de la documentation des cas d'illégalité / irrégularité ;
- La structure d'un rapport d'OIE.

• Test du SNOIE

Après la formation des OSC, le test du système avait constitué la suite logique appliquée à la méthodologie du SNOIE. Cette activité avait consisté à conduire la phase pilote d'expérimentation de l'opérationnalisation du sys-



tème normalisé d'observation indépendante externe à travers : a) la sélection des OSC locales et nationales pour l'expérimentation du système, b) la préparation et la réalisation des missions de terrain, c) la préparation et la réalisation des missions de vérification, et d) la conduite des activités de plaidoyer ciblant le MINFOF, le CNS et les médias. Au compteur des objectifs visés, on note :

- La détection d'éventuelles incohérences entre la qualité des rapports réalisés et ceux attendus;
- L'évaluation de la conformité aux exigences spécifiées (Norme ISO 9001 version 2008) ;

- La vérification du bon respect des étapes de la conception, mais également le comportement et les attentes présumées des clients.

• **Audit du fonctionnement du SNOIE**

Le développement du SNOIE calqué sur la Norme internationale ISO 9001 : 2008 devrait chuter par un audit de fonctionnement de manière à évaluer l'état de la conformité par

rapport au standard choisi. Notons que l'audit est la dernière étape du processus de mise en œuvre de la démarche qualité. Cette activité visait d'abord à détecter et documenter les éventuels dysfonctionnements susceptibles d'entacher la crédibilité des rapports d'OIE ou de limiter l'impact positif du système sur la gouvernance. Ensuite d'évaluer sa conformité aux exigences spécifiées de la Norme ISO. Enfin de vérifier le comportement du système par rapport à la satisfaction des attentes de ses principaux clients.

Résultats

En termes de résultats obtenus dans le SNOIE, ils s'identifient en deux phases : la phase de conception et développement du système d'une part et la phase du déploiement. Après avoir passé plus de quinze (15) mois consacré à la conception et au développement du système dont le mécanisme de fonctionnement est calqué sur le modèle Client-Fournisseur¹³, plusieurs résultats sont perceptibles à savoir : la politique qualité du système, le manuel qualité, le manuel des procédures qui explique le fonctionnement normal du SNOIE, les personnes jouissant d'une formation sur l'OIE normalisée, les missions d'OIE réalisées par les partenaires, de suivi par la coordination de ce système et la visibilité développée autour de ce système.



POLITIQUE QUALITE

Le Système Normalisé d'Observation Indépendante Externe (SNOIE) a pour ambition de s'affirmer au Cameroun et au-delà, comme une démarche pionnière dans l'arrimage de l'observation indépendante externe (OIE) aux exigences d'un système de management de la qualité, pour un impact plus perceptible dans l'amélioration de la gouvernance en vue du développement durable.

De ce fait, le système met l'accent sur un manuel des procédures décrivant les processus d'OIE dont les principaux sont : l'observation, la vérification, la communication, le lobbying et l'audit du système.

Pour atteindre cette ambition, et assurer la recherche permanente d'amélioration, ce système s'appuie sur les exigences de la norme ISO 9001 : 2008 et vise à satisfaire les attentes des principales parties prenantes (administration, partenaires techniques et financiers, secteur privé, société civile, communautés locales et autochtones, ...) à la gestion des biens publics.

Le SNOIE a pour objectifs prioritaires de :

- Satisfaire durablement les exigences et attentes de nos parties prenantes ;
- Améliorer l'efficacité et la performance des processus relatifs à l'OIE ;
- Développer les compétences du personnel du SNOIE ;
- Développer un partenariat efficace et durable avec nos fournisseurs ;

La qualité dans le SNOIE devra dépasser le stade de concept et devenir un état d'esprit, une nouvelle culture organisationnelle et managériale. Toutes les activités du système sont donc concernées par cette démarche pour laquelle nous demandons à chaque organisation concernée, l'implication effective nécessaire pour mettre en œuvre le système en appliquant sans réserve les dispositions décrites dans le manuel qualité et les procédures opérationnelles qui le complètent.

A cet égard, un Responsable Qualité (RQ) est désigné au sein de la Coordination pour assurer le bon fonctionnement du système de management mis en place de manière participative. Autant que nos moyens le permettront, nous lui fournirons les ressources nécessaires pour garantir l'efficacité, l'amélioration continue et la pérennité de notre système de management de la qualité.

Nous sommes convaincus qu'en gardant collectivement et fermement le cap, nous pourrions améliorer de manière efficiente la qualité de nos interventions au bénéfice d'une société plus juste et équitable.

Au moins une fois par an, cette politique de management sera revue et si nécessaire actualisée à l'occasion des revues de Coordination. Elle sera communiquée à toutes les personnes ou organisations impliquées par toutes les voies nécessaires et utiles.

Je m'assurerais de sa bonne compréhension, de sa mise en œuvre et de son entretien à tous les niveaux du système.

Fait à Yaoundé, le 11 Septembre 2015


 Le Coordonnateur du système,

Rév : 01 Septembre 2015 Le Coordonnateur du système,

¹³Fournisseur : organisme ou personne qui procure un produit

La politique qualité du SNOIE est un document qui énonce les prédispositions prises par une structure ou organisme à satisfaire ses parties intéressées en matière d'Assurance Qualité¹⁴ à travers les produits et services offerts. Elle est un élément de la politique générale de l'organisme. C'est une volonté explicite de la direction qui implique l'engagement de tous. Cette politique qualité s'illustre par des grands objectifs du système, des besoins et des attentes des parties intéressées, et les objectifs de l'entreprise en matière de qualité.

Le manuel qualité énonce la politique qualité et les éléments du système qualité en conformité avec cette politique ainsi que les objectifs qualité établis, et le cas échéant le(s) référentiel(s) choisis. Le SNOIE dans stratégie de développement obéit aux principes et lignes directrices de la norme ISO pour démontrer toutes les dispositions auxquelles le système entend déployer pour obtenir des produits de qualité et de façon continue ou permanente.

La conception et le développement du SNOIE a pour intérêt principal de concilier les approches d'observation indépendante externe, activité que mène la société civile. Le manuel des procédures de ce système formalisé et mis en place répond à plusieurs objectifs parmi lesquels :

- Fournir un cadre formel d'exécution des opérations à caractère technique conforme aux principes de gestion du management de la qualité ;
- Responsabiliser davantage le personnel dans l'accomplissement des tâches respectives par une définition précise des postes et des attributions afférentes ;
- Rendre plus productif le personnel par une efficacité accrue par l'optimisation des circuits d'information (circulation des documents) ;
- Enfin, mettre en œuvre un contrôle interne efficace.

Le respect et l'application effective de ces pro-




MANUEL QUALITE

Index	Page	Date	Version de l'Édition	Éditeur
01	01	11/09/2015	01	COORDINATION
02	02	11/09/2015	01	COORDINATION

	Rédacteur	Vérificateur	Approuvé
Nom	HOUMPHREY HENRI JEROME	NGOUNOU TANGUE RODRIGUE	TCHIBANGOU SEBASTIEN
Poste			
Date	11/09/2015	11/09/2015	11/09/2015

Manuel Qualité du SNOIE - version septembre 2015



MANUEL DE PROCEDURES

DU SYSTEME NORMALISE D'OBSERVATION INDEPENDANTE EXTERNE

Manuel de procédures SNOIE
 Version Septembre 2015

cédures conditionnent l'efficacité du système

¹⁴ Assurance qualité : partie du management de la qualité visant à donner confiance en ce que les exigences pour la qualité seront satisfaites.

de gestion qui doit se traduire pour le SNOIE par le contrôle régulier pour pallier les différents risques qui peuvent résulter d'irrégularité ou de malversations mais surtout de négligences, d'erreurs d'exécution, de jugement ou de compréhension.

Outre la documentation que le SNOIE a permis de développer, il faut aussi inscrire au compte d'autres résultats la formation des représentants des OSC à l'OIE normalisée. Rappelons que le système repose fondamentalement sur les OSC, et comme tel celles-ci sont considérées comme des acteurs directs qui participent à son fonctionnement. Ces représentants des OSC ont reçus des formations modulaires sur les approches conceptuelles du management de la qualité, la maîtrise du fonctionnement des processus et ses outils. Cette formation s'est opérée par de séances en salle et sur le terrain avec pour principal objectif de familiariser les participants sur la maîtrise des outils du système.

La signature des accords de partenariat avec les organisations de la société civile (OSC) telles que (SAILD, AJESH, CeDLA, FCTV, PAP-PEL), la mise sur pied des activités d'OIE selon les standards de la norme ISO par six (6) OSC, la réalisation de 12 missions d'observation par les OSC partenaires et la réalisation de 3 missions de suivi par l'équipe de projet constituent un chapelet de résultat obtenu au cours de la phase test du SNOIE particulièrement dans les régions couvertes par le projet. S'agissant de la visibilité du SNOIE dont ses



résultats sont assurés au niveau national, le tableau des résultats affiche la réalisation de deux (2) conférences de presse, la publication des articles de presse par dix (10) médias de la presse écrite, la diffusion de l'information au large public par quatre (4) médias audiovisuels sur les succès du SNOIE, deux (2) communications radiophoniques et un film sur le SNOIE.

L'interview réalisé de la presse en ligne et publié sur le site¹⁵ a constitué le principal résultat obtenu au niveau international

Six (6) mois après le déploiement véritable du SNOIE avec l'engagement de trois (3) organisations (OSC) réparties dans trois régions¹⁶ du Cameroun dont les rôles à jouer varient entre observateurs et lobbyiste, quelques résultats visibles ont été enregistrés parmi lesquels :

- La réalisation de quatre (4) missions d'OIE par les OSC et une par la coordination dont les rapports d'OIE ont été élaborés;
- La tenue de trois sessions du CTE¹⁷ avec examen des rapports soumis par des or-

ganisations observateurs;

- Le suivi et la relance de l'administration avec cinq (5) lettres de suivi;
- La réalisation d'une conférence de presse sur les principaux rapports examinés par les membres du CTE et déposés auprès de

l'autorité compétente.

- La réaction du MINFOF à deux (2) reprises pour informer que les dénonciations étaient fondées et que les contentieux sont ouverts à l'encontre des exploitants dont les noms sont cités dans le rapport.



Depuis le déploiement du SNOIE, trois (03) réunions de CTE ont déjà été tenue avec un total de sept (7) rapports soumis aux membres pour examen, analyse et avis de publication. Le tableau ci-dessous présente le quota des rapports pour chaque session du CTE, transmis et réagit par le MINFOF.

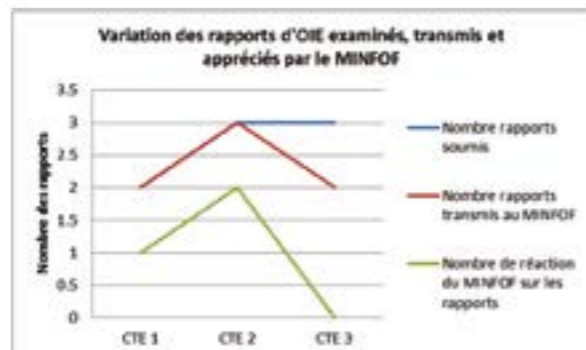
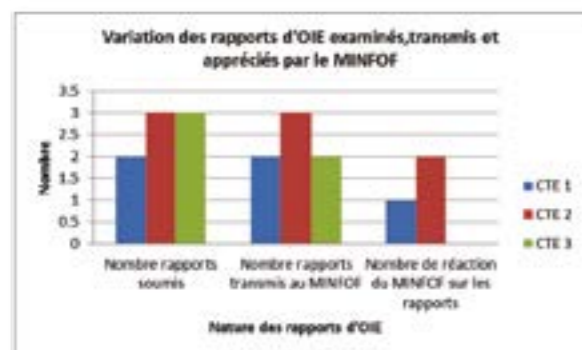
	CTE 1	CTE 2	CTE 3
Nombre rapports soumis	02	03	03
Nombre rapports transmis au MINFOF	02	03	02
Nombre de réaction du MINFOF sur les rapports	01	02	/

¹⁵Site:<http://www.scidev.net/afrique-sub-saharienne/foresterie/actualites/q-r-norme-iso-protoger-ressources-naturelles.html>

¹⁶Regions: Est, Sud et Centre

¹⁷Le comité d'évaluation technique et éthique est une instance non permanente mise en place par FODER dans le but de garantir la qualité technique et éthique des rapports d'OIE avant leur publication par FODER. La mission du CTE est d'examiner et d'analyser les rapports d'observation externe et de rendre des avis commentés et des recommandations sur la technicité, la pertinence, l'objectivité et la moralité des rapports soumis à son appréciation.

Le CTE est composé de cinq (05) membres ou experts respectivement issus d'une organisation de la société civile, d'une administration publique, d'une entreprise forestière ou d'une organisation du secteur privé, d'une institution de recherche et d'un cabinet d'avocat. Ceux sont désignés suivant le principe de la complémentarité des profils (forestier, juriste, gestionnaire d'entreprise, chercheur et avocat).



Discussion

Le recours à la norme ISO 9001 version 2008 pour concevoir ce système est un symbole rassurant à la production des informations crédibles au regard des exigences que regorge ladite norme. Bien comme le système s'adosse sur une norme internationale reconnue, les caractéristiques d'opérationnalisation de celle-ci avec les phases d'audit sont révé-



latrices pour apprécier la qualité du produit attendu. Egalement la structuration du système avec le décloisonnement des processus et sous-processus illustrent les niveaux de traitement des informations recherchées par diverses parties intéressées.

Le système normalisé d'observation indépendante externe assure son fonctionnement grâce à la diversité de ses parties intéressées dont les attentes sont grandes, variées et l'influence peut être directe et indirecte vis-à-vis du système. L'analyse des parties intéressées a permis de comprendre que les acteurs privilégiés du SNOIE que sont les OSC, dont leur intervention peut aller du niveau local au niveau national. Une meilleure collaboration avec ces acteurs en termes de fidélisation demeure une piste à ne pas négliger durant dans la mise œuvre ou le déploiement du système.

Le SNOIE dans sa stratégie de collaboration considère l'administration comme le principal bénéficiaire du produit final. La documentation qui caractérise ce système à savoir : la politique qualité, le manuel qualité et le manuel des procédures tient lieu de justification des engagements que veut satisfaire le système. La détermination des OSC dans les missions d'observation et de suivi révèle l'appréciation qu'a le destinataire final du contenu du rapport que livre le SNOIE.

Avec le nombre des missions d'OIE déjà menées à ce jour et au regard de la réaction de l'autorité compétente sur les rapports que le système a eu à lui transmettre, l'on constate que les outils utilisés par le système partant de la dénonciation à l'élaboration du rapport garantissent la crédibilité des informations recherchées

Références bibliographiques

Norme ISO 9001 : 2008_Système de management de la qualité et ses exigences, 13 p

Norme FD X 50 – 176_Outil de management : management des processus, 5 p

Norme ISO 9004 : 2004_Gestion des performances durables d'un organisme – Approche de management par la qualité, 5 p

Norme NF 50 – 160_Guide de rédaction du manuel qualité, 5p

FODER 2015 _Rapport final de mise en place du projet OE-FLEGT2_Sept.2015



Ce document a été élaboré et produit dans le cadre du projet « Congo Bassin VPA Implementation - Championing Forest Peoples' Rights and participation» (EU-CFPR) financé par l'UE et DFID et porté par le CIDT/ Université de Wolverhampton.

Les informations contenues dans cet article relèvent exclusivement de la seule responsabilité de FODER et ne peuvent en aucun cas refléter l'opinion de l'Union Européenne, du DFID ou de l'Université de Wolverhampton.

Forêts et Développement Rural (FODER)

B. P. 11417 Yaoundé - Cameroun,
Tel : + 237 242 005 248

Email : forest4dev@gmail.com

Facebook : Forêts et Développement Rural

Site web: [http:// www.oie-cameroun.org](http://www.oie-cameroun.org)

www.forest4dev.org • www.anti-cor.org