

NaturAfrica

Afrique Centrale | Central Africa

**Mission Droits Humains | Mécanisme de
Gestion des Plaintes**

Objectifs de l'Assistance Technique



01

Recenser et caractériser les modèles de mécanismes de gestion des plaintes (MGP)

02

Accompagnement ciblé d'un échantillon d'acteurs sur le terrain

03

Atelier d'échange d'expérience sur les MGP

04

Favoriser la diffusion et l'appropriation des leçons apprises

Méthodologie

Revue Bibliographique

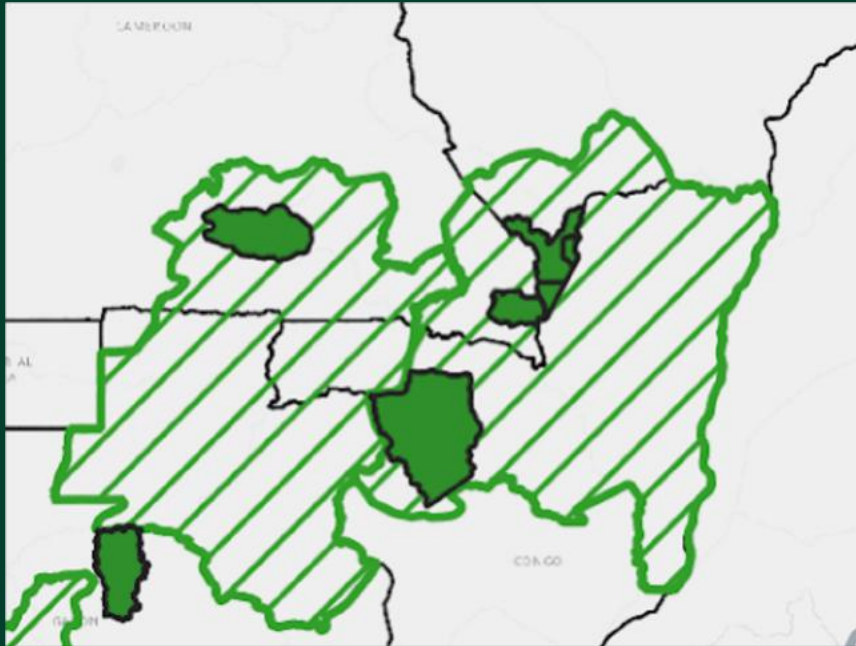
Interviews en ligne

- EFI & CED
- Nature+
- WWF (CAR & Cameroun)
- CIFOR SWM
- GIZ
- AWF (Cameroun/Coordination Régionale)
- Nature+/Conservation Justice/Global Conservation (Gabon)
- WCS (Congo)
- UNESCO



Méthodologie

Interviews en personne



Djoum

- Communauté Baaka
- FODEV
- APIFED
- AWF

Mintom

- CIFOR - SWM
- Gomitri
- Rainforest Alliance
- PERAD / Communauté Baaka
- Zelka Ileos

Ouesso

Atelier : WCS/ APN / WWF & CDH

Bayanga

- CDH
- WWF

Yokadouma

- CEFAID

Bertoua

- Noe/Nature+
- Fusion Nature

Yaoundé:

- RACOPY
- EFI

Caractérisation des MGPs Existants



Systeme Internalisé

Le MGP est géré de façon interne par l'ONG



Systeme Dévolue ou Externalisé

Une OSC prend en charge le MGP et informe l'ONG des cas ciblant son personnel



Systeme Hybride

L'ONG gère le MGP en collaboration avec une ou des OSC qui collectent des infos



MGP Indépendent

OCS visant à faciliter l'accès à la justice et prévenir les conflits au sein des PA&CL (pas liés à un projet de conservation).

Généralité sur les MGPs



Doit être outil *interne* pour recevoir des informations des communautés impactées par les projets (positif, commentaire, questions, plaintes)



N'a pas vocation à remplacer la justice, mais peut faciliter son accès.



Outil de gestion adaptative, de suivi évaluation et d'alerte précoce pour les problèmes graves liés au projet



Facilite un dialogue entre les INGOs et les CL & PA et dépend de leur confiance.



Informe les bailleurs en temps voulu de cas graves et de violations des droits de l'homme liés au projet.



Forces & Opportunités

- OSCs avec une expérience de MGP coordonné à l'échelle du paysage (Sud-Est Cameroun)
- OSCs avec la confiance des populations, notamment Baaka
- ONGs avec des mécanismes testés et documentés, ainsi que des relations établies avec des OSCs
- Impacts des MGP mis en place dans le paysage avec une réduction des abus aux droits humains liés aux activités de conservation

Défis Rencontrés par des Acteurs

ONGs (Internationales)

- Procédures complexes et non-opérationnelles
- Difficultés de coordination entre ONGs dans une même zone
- Conflits d'intérêts avec les OSCs partenaires
- Formation du personnel et compréhension interne des MGP
- Gestion informelle des plaintes
- Augmentation des conflits Homme-Faune (pas de résolution)

OSCs

- Capacités des OSC (gestion financière/administrative, expertise légal)
- Défis logistiques (zones reculées, coût important et peu prévisibles)
- Coordination parfois difficile entre OSCs
- Financement et indépendance des acteurs (ressources humaines insuffisantes, conflits d'intérêts)
- Implication des autorités et menaces envers les OSC

03 Critères de qualité d'un mécanisme efficace

1

Point focal désigné

Responsable identifié au niveau du projet ou national

2

Ligne budgétaire dédiée

Ressources financières et logistiques prévues

3

Procédures écrites

Document opérationnel décrivant les étapes clairement

4

Mandat clair

Types de plaintes, délais et responsabilités définis

5

Canaux multiples & accessibles

≥ 3 canaux dont un anonyme (boîtes, WhatsApp, radio...)

6

Base de données sécurisée

Outil de suivi protégé garantissant la confidentialité

7

Matrice de classification

Cas catégorisés par nature et gravité (niveaux 1-6)

8

Suivi et clôture

Chaque cas documenté, transféré et clôturé avec justification

9

Retour systématique

Les plaignants reçoivent toujours une réponse

10

Partenariat OSC/ONG locales

Associer des organisations locales pour plus de légitimité

04 Du MGP au MRI – Les 6 niveaux de gravité

N1	MRI – Écoute	Retours positifs, suggestions, demandes d'information
N2	MRI – Écoute	Demandes d'assistance
N3	MRI → MGP	Mécontentements mineurs sans risque important pour la sécurité
N4	MGP – Formel	Mécontentements majeurs avec impacts potentiels sur sécurité/bien-être (ex. conflits homme-faune)
N5	MGP – Enquête	Allégations de fraude ou corruption à l'encontre du personnel
N6	MGP – Critique	Exploitation, harcèlement, abus sexuels, atteintes sur mineur, violences ou meurtre

05 Recommandations clés & enjeux transversaux

Recommandations

- Considérer le MRI comme outil de dialogue, pas un simple canal de plaintes
- L'intégrer dans le suivi-évaluation pour une gestion adaptative
- Former les équipes à la médiation sociale
- Clarifier les mandats et types de cas recevables
- Garantir la confidentialité et protection des plaignants
- Adapter la procédure selon la gravité des cas

Coordination & synergies

- Favoriser la collaboration ONG–OSC et les plateformes régionales
- Partager les données et retours d'expérience entre opérateurs

Financement & durabilité

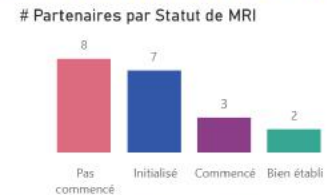
- Intégrer une ligne budgétaire dédiée au MRI dans chaque contrat
- Soutenir les OSC spécialisées pour renforcer leur autonomie
- Allouer 1 à 15 % du budget selon le contexte

Fichier Accueil Insérer Modélisation Afficher Optimiser Aide

Obtenir les données, Excel, Catalogue OneLake, SQL Server, Entrer des données, Sources récentes, Transformer les données, Actualiser, Nouveau Zone de texte, Plus de visuels, Nouveau calcul de visuel, Nouvelle Mesure rapide, Confidentialité, Publier, Préparer les données pour Copilot, Copilot

Partenaires NaturAfrica MIR Diagnostique (Afrique Centrale)

Pays: Tout
 Paysagel(s): Tout
 Parc(s): Tout



Mettre en forme la page Web de votre rapport

Country	Statut de MRI	Point focal	Budget	POS	3+ Canaux	Base de Données	Mandat de Recevabilité	Classification 6 Niveaux	Processus de Traitement / Transfert	Processus de Clôture	Partenariat OSC	Catégorie de MRI
---------	---------------	-------------	--------	-----	-----------	-----------------	------------------------	--------------------------	-------------------------------------	----------------------	-----------------	------------------

Cameroon												
AFCAM	Initialisé	Unclear	Non	Partiel	Partiel	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Intériorisé
AWF	Initialisé	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Intériorisé
CIFOR	Initialisé	Oui	Non	Oui	Non	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Intériorisé
EFI	Pas commencé	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Oui	Aucun
GIZ	Pas commencé	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Aucun
Nature +	Pas commencé	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Aucun
Noé	Pas commencé	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Aucun
UNESCO	Pas commencé	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Aucun
WWF	Commencé	Oui	Oui	Non	Non	Unclear	Non	Non	Non	Non	Oui	Devolué
Cameroon, Chad												
WCS	Initialisé	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Intériorisé
CAR												
WWF	Commencé	Oui	Partiel	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Oui	Devolué
Chad, CAR												
APN	Bien établi	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Partiel	Oui	Oui	Oui	Hybride
Congo												
APN	Bien établi	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Partiel	Oui	Oui	Oui	Hybride
Noé	Initialisé	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Partiel	Oui	Oui	Non	Intériorisé
WCS	Commencé	Oui	Partiel	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Intériorisé
DRC												
APN	Initialisé	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Partiel	Oui	Oui	Non	Intériorisé
Gabon												

Visualisations

Générer un élément visuel

Données

Mettre en forme la page Web de votre rapport

Valeurs

Ajouter des champs de don...

Extraire

Interrapport

Garder tous les filtres

Ajouter des champs d'extr...

Une étude conduite en 2025 par l'Assistance Technique régionale (AT) NaturAfrica en Afrique centrale financée par l'Union européenne, recommande d'élargir le concept de Mécanisme de Gestion des Plaintes - MGP vers une approche plus large avec la mise en place de Mécanismes de Retour d'Information - MRI.

L'ensemble des outils est disponible sur la plateforme NaturAfrica... <https://naturfrica.eu>

10 CRITÈRES DE QUALITÉ D'UN MÉCANISME EFFICACE

Un Mécanisme de Retour d'Information (MRI) performant repose sur dix critères essentiels qui se résument en facilités de transparence et son adaptabilité aux contextes locaux :

- 1. **Point focal désigné**
Une responsabilité clairement identifiée au niveau du projet ou national, assure la coordination du mécanisme et la communication avec les autres parties prenantes.
- 2. **Ligne budgétaire dédiée**
Des ressources financières et logistiques spécifiques sont prévues pour le fonctionnement du mécanisme, incluant la formation du personnel et la maintenance des outils.
- 3. **Procédures écrites**
Un document opérationnel décrit de manière claire les étapes de réception, d'enregistrement, d'analyse et de traitement des plaintes du retour d'information.
- 4. **Mandat clair**
Les types de plaintes recevables, les délais de réponse et les responsables de chaque acteur sont explicitement définis pour éviter les malentendus ou litiges.
- 5. **Canaux de communication multiples et accessibles**
Au moins trois canaux doivent être disponibles (forums communautaires, numéros verts, boîtes postales, radios, tablettes, applications mobiles, etc.) dont un permettant l'anonymat afin d'assurer l'accessibilité pour tous les groupes locaux.
- 6. **Base de données sécurisée**
Un outil de suivi d'information protège permet d'enregistrer, de classer et de suivre chaque cas tout en garantissant la confidentialité des plaignants.
- 7. **Matrice de classification**
Les cas sont classifiés selon leur nature (information, plainte, suggestion) et leur gravité (mineure, modérée, grave) afin d'adapter les délais et les niveaux de traitement.
- 8. **Procédures de suivi et de clôture**
Des protocoles précis décrivent la manière dont chaque cas est documenté, transféré le cas échéant, puis clôturé avec justification.
- 9. **Retour systématique vers les plaignants**
Les personnes qui documentent systématiquement une plainte reçoivent une réponse, qu'il y ait ou non résolution immédiate, afin de maintenir la confiance et la transparence du dispositif.
- 10. **Partenariat avec des Organisations de la Société Civile (OSC) et/ou ONG locales**
Les outils et les processus de gestion des plaintes locaux sont adaptés au fonctionnement du mécanisme pour renforcer sa légitimité, sa plausibilité communautaire et sa capacité d'écoute.

Carte illustrative de la zone d'étude de l'Assistance Technique régionale (AT) NaturAfrica en Afrique centrale financée par l'Union européenne. L'ensemble des outils est disponible sur la plateforme NaturAfrica... <https://naturfrica.eu>

DIFFÉRENCES ENTRE UN MGP ET UN MRI DANS LA PRATIQUE

Transformer un MGP en MRI consiste à élargir le dispositif au-delà des seuls plaignants formels pour y inclure tous les retours des communautés. Concrètement, cela implique que :

- ouvrir les mêmes canaux (boîtes postales, lettres à suggestion, numéros verts, WhatsApp, etc.) à tous les types de retour.
- développer régulièrement les communautés pour leur expliquer qu'elles peuvent utiliser ces canaux aussi pour les niveaux 1 et 2 (questions, suggestions, remarques, petits problèmes).
- former les points de contact locaux à enregistrer et classer chaque retour (selon son niveau) et à adapter la base de données et le outil pour documenter aussi les retours non conflictuels et les valider dans les rapports.
- identifier la transparence en montrant que chaque retour de la suggestion et la plainte est pris en compte.

NIVEAU	REQUIS
Niveau 1	Retour par le biais de suggestions et remarques informelles
Niveau 2	Formelles (boîtes postales)
Niveau 3	Formelles (numéros verts) ou par courrier électronique
Niveau 4	Formelles (applications mobiles) ou par courrier électronique
Niveau 5	Formelles (applications mobiles) ou par courrier électronique
Niveau 6	Formelles (applications mobiles) ou par courrier électronique
Niveau 7	Formelles (applications mobiles) ou par courrier électronique
Niveau 8	Formelles (applications mobiles) ou par courrier électronique
Niveau 9	Formelles (applications mobiles) ou par courrier électronique
Niveau 10	Formelles (applications mobiles) ou par courrier électronique

Du traitement des plaintes à l'écoute active : vers un dialogue durable avec les communautés

Note synthétique - Droits humains et mécanismes de gestion des plaintes

Fiche de capitalisation des expériences, Assistance Technique de Programme Régional NaturAfrica Afrique centrale, 2025

www.naturfrica.eu

RECOMMANDATIONS CLÉS

- Approche et philosophie**
- Considérer la MRI comme un outil de dialogue et de résolution, non comme un simple canal de plaintes.
 - Utiliser cette un outil de médiation pour une gestion adaptative.
 - Former et sensibiliser les équipes à la médiation locale.
 - Bien que le projet ne se substitue pas aux procédures juridiques et que le durcissement des procédures ne soit pas une fin en soi, il est important de garantir que les procédures soient adaptées à la situation locale et financées dans le cadre d'une plainte au niveau 0 qui implique un agent du projet.

- Mise en œuvre opérationnelle**
- Identifier les mandats et les types de cas recevables.
 - Adapter la procédure selon le contexte local.
 - Garantir la confidentialité et la protection des plaignants.

Coordination et synergie
- Partager les données et retours d'expérience entre opérateurs.

- Financement et durabilité**
- Intégrer une ligne budgétaire dédiée au MRI dans chaque contrat.
 - Identifier les OSC spécialisés pour renforcer leur autonomie.
 - Évaluer la part de budget à consacrer (à 15% selon le contexte).

ENJEUX TRANSVERSAUX

- Les MRI contribuent à :**
- Renforcer la gouvernance locale et la participation au dialogue et au suivi des projets.
 - Renforcer la participation locale et la confiance mutuelle.
 - Contribuer à la crédibilité du programme NaturAfrica sur le terrain.

Du traitement des plaintes à l'écoute active : vers un dialogue durable avec les communautés

Note synthétique - Droits humains et mécanismes de gestion des plaintes

Fiche de capitalisation des expériences, Assistance Technique de Programme Régional NaturAfrica Afrique centrale, 2025

Global Gateway NaturAfrica

[WWW.NATURFRICA.EU](https://www.naturfrica.eu)



Merci