



**Préserver les forêts permanentes pour lutter contre le
changement climatique et renforcer les économies
nationales et locales durables au Cameroun**

ANNEXE I

MÉCANISME DE

DATE DE LA VERSION : 16/04/2026

Table des matières

Table des matières	2
1. Introduction	3
Qu'est-ce qu'un grief ?	3
1.1 Objectif du mécanisme de réclamation au niveau du projet.....	3
2. Admissibilité	4
2.2 Admissibilité des griefs.....	5
2.3 Quand les griefs peuvent-ils être déposés ?	7
3. Diffusion du mécanisme de réclamation.....	8
3.1 Comment les réclamations peuvent-elles être déposées ?	9
4. Procédures de traitement des réclamations	9
4.1 Processus en trois étapes.....	10
Étape 2 : Soumission au bureau régional de l'UICN.....	14
Étape 3 : Soumission au système de gestion des plaintes des projets de l'UICN	14
4.2 Problèmes nécessitant une escalade dès le départ	15
4.3 Protection contre les représailles.....	15
4.4 Mécanisme de recours indépendant du FVC	16
5. Tenue des registres et suivi des mesures	16
6. Signalement des incidents graves.....	17
Annexes	19
Annexe 1 : Modèle de formulaire de réclamation publique	19
Annexe 2 : Modèle de rapport d'incident grave.....	19

1. Introduction

Le présent document décrit le mécanisme de traitement des plaintes et des griefs mis en place pour le projet « Préserver les forêts permanentes pour lutter contre le changement climatique et renforcer les économies nationales et locales durables au Cameroun » (ci-après dénommé « le projet »), en exposant les procédures que l'UICN suivra pour traiter toute plainte ou tout grief que les parties prenantes pourraient formuler à l'égard du projet et de ses activités. Le mécanisme de traitement des griefs du projet a été élaboré conformément au cadre politique (principes et normes) et aux procédures du Système de gestion environnementale et sociale (ESMS) de l'UICN. Il est également conforme aux exigences et procédures du Fonds vert pour le climat (FVC). Des informations détaillées sur la description du projet, le contexte social et le cadre législatif figurent dans le Plan de gestion environnementale et sociale (ESMP).

Qu'est-ce qu'un grief ?

Dans le cadre du présent document, un grief est considéré comme toute plainte ou préoccupation relative au projet. Il peut s'agir de plaintes spécifiques concernant les impacts, les dommages ou les préjudices causés par le projet, le non-respect des mesures de sauvegarde de l'UICN, des préoccupations concernant l'accès aux processus de participation des parties prenantes du projet, des fautes commises par le personnel du projet, ou la manière dont les commentaires, préoccupations, incidents perçus ou impacts liés aux activités du projet ont été traités. Les canaux décrits dans le présent document peuvent également être utilisés pour faire part de tout commentaire, question, préoccupation ou suggestion concernant le projet.

1.1 Objectif du mécanisme de réclamation au niveau du projet

Un mécanisme de traitement des griefs est un dispositif gratuit, ouvert et accessible, principalement destiné aux personnes touchées par le projet, mais également accessible à toutes les parties prenantes du projet ainsi qu'au personnel du projet (y compris les sous-traitants et leurs employés) afin qu'ils puissent faire part de leurs préoccupations concernant un projet. Il précise qui peut recourir à ce mécanisme, dans quel but, quels canaux peuvent être utilisés et la procédure à suivre lorsqu'un grief est signalé. Le mécanisme de réclamation aide l'UICN à respecter son engagement en faveur d'une approche fondée sur les droits ; à ce titre, il aide l'UICN à déterminer s'il y a eu ou s'il y aura une violation potentielle de ses principes, normes, politiques ou procédures ESMS, ainsi que des engagements énoncés dans le plan de gestion des impacts environnementaux (ESMP) du projet. Si la plainte déposée est jugée recevable (section 2), un processus est alors mis en œuvre pour identifier la cause profonde de la plainte et veiller à ce que les problèmes de non-conformité avec l'ESMS de l'UICN soient corrigés. Certains cas de plainte peuvent nécessiter des mesures correctives pour réparer les préjudices potentiels résultant du non-respect des dispositions de l'ESMS ou des mesures préventives pour éviter la répétition de la non-conformité.

Plus précisément, ce mécanisme de réclamation vise à :

- Garantir aux parties prenantes que leurs préoccupations ou leurs plaintes seront entendues et traitées en temps opportun ;
- Guider l'unité de gestion du projet (PMU) dans le traitement des plaintes des personnes affectées par le projet et des autres parties prenantes concernant le projet et ses activités, de manière équitable, transparente et pratique ;
- Identifier et gérer les préoccupations des parties prenantes et ainsi soutenir une gestion efficace des risques pour le projet ;
- Instaurer et maintenir la confiance avec toutes les parties prenantes, créant ainsi un environnement propice à l'exécution des activités ; et
- Prévenir les conséquences négatives d'un traitement inadéquat ou tardif des griefs.

À ce titre, le mécanisme de traitement des griefs n'a pas pour objectif de se substituer aux procédures de traitement des griefs existantes (par exemple, celles mises en place par les autorités des aires protégées), mais plutôt de les compléter et de s'appuyer sur elles, tout en garantissant que l'UICN puisse identifier, enregistrer et répondre aux griefs de manière appropriée. Ce mécanisme de traitement des griefs reflète et fonctionne selon les principes de bonnes pratiques illustrés dans la figure 1 ci-dessous.



Figure 1 : Principes de bonnes pratiques du mécanisme de traitement des griefs de l'ESMS de l'UICN

2. Éligibilité

Qui peut déposer une plainte ?

Une plainte peut être déposée par toute personne, communauté ou autre partie prenante du projet, ou par des tiers (y compris, mais sans s'y limiter, les sous-traitants, les fournisseurs ou les organisations partenaires et leurs membres du personnel) qui estime qu'il/elle/elle :

- a été ou pourrait être affecté(e) négativement par le non-respect par le projet des principes, normes ou procédures de l'ESMS de l'UICN, ou
- a été témoin d'actes répréhensibles ou de soupçons de manquement à l'éthique dans le cadre d'un projet.

Les plaintes peuvent également être déposées par un représentant, qu'il s'agisse d'un individu ou d'une organisation, au nom d'une personne ou d'une communauté. Il doit présenter une preuve d'autorisation à agir au nom de la personne ou de la communauté.

Les plaintes anonymes sont acceptées.

Personnel du projet et sous-traitants :

Outre les parties concernées par le projet, le présent mécanisme de réclamation sera mis à la disposition du personnel du projet, y compris les sous-traitants et les bénévoles. L'UICN veillera à ce que ses sous-traitants utilisent le mécanisme de réclamation pour l'ensemble de leurs travailleurs. Le mécanisme de réclamation sera mis à la disposition de l'ensemble du personnel du sous-traitant et sera inclus dans tous les contrats et accords que l'UICN conclut avec le ou les sous-traitants. Tous les travailleurs seront informés des procédures de réclamation et les nouveaux travailleurs en seront informés lorsqu'ils rejoindront le projet dans le cadre de leur processus d'intégration. Les informations relatives au mécanisme de réclamation seront affichées sur les panneaux d'information du personnel et sur les panneaux d'information sur le site.

2.2 Admissibilité des réclamations

Le mécanisme de traitement des griefs et des plaintes liés aux projets traite les préoccupations suscitées par un projet dont l'UICN est l'entité légalement responsable, comme décrit ci-dessus. Par conséquent, toute plainte sera d'abord examinée afin de déterminer si l'impact social ou environnemental négatif allégué, ou l'infraction présumée, résulte d'un projet de l'UICN ou s'il est imputable à d'autres parties ou à des facteurs purement contextuels.

Le mécanisme accepte non seulement les plaintes concernant un impact négatif ou un acte répréhensible qui s'est déjà produit (**impact/acte répréhensible avéré**), mais aussi celles qui portent sur **des faits présumés ou redoutés**, par exemple lorsque le plaignant craint des impacts négatifs. Les plaintes peuvent porter sur des problèmes survenus pendant la phase de conception ou de mise en œuvre d'un projet.

Le mécanisme de traitement des griefs traite les problèmes liés au non-respect par les projets de l'UICN de ses :

- principes, normes et procédures environnementaux et sociaux tels qu'établis par le Système de gestion environnementale et sociale (ESMS) de l'UICN ou
- des politiques de l'UICN garantissant le respect des normes éthiques et la responsabilité, à savoir :
 - la Politique de protection pour un lieu de travail respectueux (2026)
 - Code de conduite et d'éthique professionnelle (2023) ;
 - la Politique de dénonciation et de protection contre les représailles (2023) ;
 - Politique de lutte contre la fraude et la corruption (2023) ;
 - Politique relative à l'achat de biens et de services (2021) ;
 - Politique de protection des données (2019) ;
 - Guide à l'intention du personnel du Secrétariat de l'UICN sur la divulgation des conflits d'intérêts (2018) ;
 - Politique sur l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes (2018).

En ce qui concerne le système de gestion des risques et de la conformité (ESMS), les plaignants peuvent signaler des problèmes tels que, sans s'y limiter :

- Non-respect des droits procéduraux (absence ou insuffisance de consultation ou de divulgation) ;
- Discrimination et traitement préférentiel injustifié en matière d'accès aux ressources/avantages du projet ;
- Impacts sur les droits et les moyens de subsistance des peuples autochtones et des communautés locales, notamment par la restriction de l'accès des populations aux ressources nécessaires à leur subsistance ;
- Impacts affectant le patrimoine culturel, la biodiversité ou les services écosystémiques ;
- Problèmes liés aux conditions de travail et à la santé et sécurité au travail des travailleurs du projet, ainsi qu'à la santé, à la sûreté et à la sécurité des communautés ;
- Risques liés au genre, y compris la violence sexiste ;
- Rejets de polluants (produits chimiques et autres matières dangereuses) dans l'environnement, production de déchets ou d'eaux usées, en particulier de déchets dangereux, élimination inappropriée des déchets, risques liés à l'utilisation de produits chimiques ou d'autres matières dangereuses.

Les exemples d'actes répréhensibles ou de manquements à l'éthique constituant une violation des politiques de l'UICN en matière de normes éthiques et de responsabilité peuvent inclure (sans s'y limiter) :

- Toute violation des droits de l'homme ;
- La discrimination à l'encontre de tout membre du personnel ou partie prenante d'un projet ;
- L'exploitation et les abus sexuels ;
- Le harcèlement ou l'intimidation ;
- La violation de la confidentialité ou de la vie privée ;
- Blanchiment d'argent ou financement du terrorisme ;
- Questions relatives à la comptabilité, aux contrôles internes ou à l'audit ;
- Détournement d'actifs ;
- Non-divulgence de conflits d'intérêts ;
- Fraude, corruption et pots-de-vin ;

Violation de toute disposition légale ou contractuelle susceptible de mettre en danger les communautés locales, le personnel du projet ou l'UICN

En revanche, les critères d'inéligibilité des plaintes sont les suivants :

Les plaintes suivantes ne sont pas recevables :

- les plaintes concernant des actions ou des omissions relevant de la responsabilité de parties autres que l'UICN et l'entité d'exécution compétente placée sous son autorité dans le cadre du projet ;
- les plaintes déposées :
 - après la date de clôture officielle du projet ; ou
 - 18 mois après la date de clôture officielle du projet dans les cas où la plainte porte sur un impact résultant des activités du projet qui n'était pas connu, et ne pouvait raisonnablement pas l'être, avant la date de clôture officielle.
- les plaintes relatives aux lois, politiques et réglementations du pays, sauf si cela concerne directement l'obligation de l'entité d'exécution de se conformer aux principes, normes et procédures de l'ESMS de l'UICN ;
- les plaintes soumises par le même plaignant sur des questions qu'il avait déjà soumises au mécanisme de règlement des griefs, à moins que de nouvelles preuves ne soient fournies.

2.3 Quand les griefs peuvent-ils être soumis ?

Le mécanisme accepte non seulement les plaintes concernant un impact négatif ou un manquement qui s'est déjà produit (impact/manquement effectif), mais aussi celles qui portent sur **des faits présumés ou redoutés**, par exemple lorsque le plaignant craint des impacts négatifs. Les plaintes peuvent porter sur des problèmes survenant à tout moment au cours du cycle du projet, ou **jusqu'à un an et demi** après la clôture du projet.

3. Diffusion du mécanisme de réclamation

Pour que le mécanisme de réclamation soit efficace, il doit être accessible à toutes les personnes concernées par le projet, en veillant à ce que des dispositions particulières soient prises pour les groupes vulnérables.

Langues : Le mécanisme de réclamation sera disponible en anglais et en français, ainsi que dans au moins l'une des principales langues locales parlées dans chacun des trois paysages.

Confidentialité : Des mesures seront prises pour garantir le respect de la confidentialité, par exemple en veillant à ce que le registre des réclamations soit conservé en toute sécurité. Les plaintes anonymes sont acceptées.

Sensibilisation : Diverses méthodes seront utilisées pour faire connaître le mécanisme de traitement des griefs. Pour chaque zone, cela comprend :

- des réunions de consultation régulières, au moins une fois tous les six mois ;
- des messages diffusés à intervalles réguliers (au moins une fois tous les trois mois) sur les radios communautaires et nationales tout au long du cycle de vie du projet ;
- des panneaux d'information sur chaque site de projet (par exemple, chaque zone d'impact, village, etc.) détaillant les canaux de soumission des réclamations, les informations sur les organisations impliquées dans le projet, ainsi que les dates de début et de fin du projet ;
- des dépliants rédigés dans au moins une langue locale ainsi qu'en français ou en anglais, distribués dans toutes les zones concernées par le projet dès le début des activités sur le site ;
- des séances d'information dans les écoles et les établissements d'enseignement de la zone concernée par le projet ;
- des avis affichés sur des panneaux d'affichage physiques dans tous les bureaux du MINFOF situés dans la zone concernée par le projet pendant toute la durée de celui-ci ;
- des informations publiées sur les sites web de l'UICN et du MINFOF pendant toute la durée du projet, et jusqu'à deux ans après la clôture du projet ;
- des formations dispensées à l'ensemble du personnel du projet ainsi qu'aux travailleurs contractuels ou temporaires ;
- une bannière dans les bureaux de l'unité de gestion du projet (PMU) ;

Groupes vulnérables : Le projet mettra tout en œuvre pour garantir la mise en œuvre de mesures de sensibilisation ciblées à l'intention des groupes vulnérables, ainsi que la mise à disposition de canaux de dépôt de plaintes accessibles à ces groupes. Les considérations à prendre en compte incluent l'alphabétisation (par exemple via des annonces à la radio), la mobilité (par exemple via des lieux de réunion et des canaux de dépôt accessibles), l'exclusion sociale (par exemple via des consultations ciblées avec les populations autochtones ou d'autres minorités), les options physiques pour

les personnes n'ayant pas accès à la technologie, etc. **Au moins un canal de dépôt de plaintes devra être gratuit.**

Sensibilité culturelle : Les mesures de sensibilisation ainsi que les canaux de dépôt de plaintes doivent être adaptés à la culture locale et respectueux. Par exemple, lorsqu'il existe des mécanismes traditionnels de résolution des litiges, tels que les chefs locaux, ces mécanismes doivent être respectés.

Mécanismes existants : Dans la mesure du possible, le mécanisme de traitement des griefs s'appuiera sur les mécanismes existants ou les complétera. Il peut s'agir, par exemple, des voies de recours propres aux zones protégées, des médiateurs communautaires, etc.

Lutte contre les représailles : Le mécanisme garantira la mise en place de procédures visant à protéger les plaignants contre toute forme de représailles, y compris des dispositions prévoyant des mesures disciplinaires ou d'autres mesures appropriées en cas de violation de ce principe.

3.1 Comment les griefs peuvent-ils être déposés ?

Au moins un canal doit être accessible gratuitement.

Les réclamations peuvent être soumises par écrit, verbalement (en personne ou par téléphone) ou par e-mail. Elles peuvent être soumises dans n'importe quelle langue, le nom de la langue devant être clairement indiqué afin de faciliter la traduction. Lorsque des réclamations verbales ou téléphoniques sont soumises, elles peuvent être enregistrées à des fins de preuve, mais dans tous les cas, uniquement avec le consentement explicite de la partie concernée.

Les canaux suivants doivent être disponibles pour signaler les griefs :

- Des consultations régulières en personne avec la communauté, au moins deux fois par an par site, avec des sessions spécifiques pour les groupes vulnérables, par exemple des réunions réservées aux femmes, des consultations avec les groupes autochtones, etc.
- Des personnes de contact choisies par la communauté
- Des boîtes à réclamations situées dans des lieux facilement accessibles, où les personnes déposant une plainte peuvent s'attendre à bénéficier d'une certaine confidentialité. Ces boîtes doivent être placées dans des lieux tels que les écoles, les centres de santé communautaires, les bureaux de poste, les magasins, etc., avec au moins une boîte dans chaque village concerné.
- Des dispositions permettant de se rendre dans un bureau de la PMU/UICN ou du MINFOF régional ou local pour déposer une plainte.
- Adresses e-mail.
- Numéros de téléphone au Cameroun.
- Adresses postales.

4. des procédures de traitement des réclamations

4.1 Processus en trois étapes

Le mécanisme de traitement des griefs et des plaintes de l'UICN est conçu comme un processus en trois étapes, comme le montre la figure 2. Dans un souci de praticité et de rentabilité, la résolution des plaintes doit être recherchée au niveau le plus bas possible. Les plaintes doivent être soumises en premier lieu au niveau local (étape 1), c'est-à-dire à l'entité chargée de l'exécution du projet et plus précisément à l'Unité de gestion du projet (UGP), à l'exception des questions mentionnées à la section 6.2. Cela permettra à l'UGP d'examiner et de clarifier la question, afin de convenir ensemble d'une voie à suivre qui serve leurs intérêts mutuels.

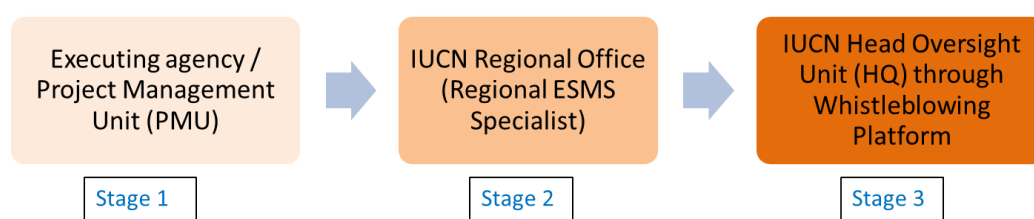


Figure 2 : Processus en trois étapes du mécanisme de traitement des griefs de l'UICN

Le tableau ci-dessous doit être mis à jour avec les coordonnées pertinentes et diffusé avant le début du projet aux niveaux national et du paysage. La diffusion au niveau local doit avoir lieu avant le début de l'activité du projet, immédiatement après la sélection du site.

Le responsable ESMS du projet sera chargé de mettre en place le mécanisme de traitement des griefs, de recevoir et de résoudre les griefs, et de tenir les registres.

Recours par le plaignant

Si aucune solution n'est trouvée ou si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse, le litige peut être porté à l'étape 2, à savoir le Bureau régional de l'UICN, qui s'efforcera de résoudre le problème. Dans la plupart des régions, le spécialiste régional ESMS de l'UICN est la personne désignée pour cette tâche. Si la deuxième étape n'aboutit pas non plus, le plaignant peut soumettre sa plainte à la plateforme centralisée de signalement de l'UICN, qui la transmettra au responsable de l'unité de contrôle de l'UICN (étape 3).

Transmission par l'entité destinataire

La décision de transmettre les plaintes à l'instance supérieure peut également être prise par l'entité destinataire (par exemple, l'Unité de gestion du projet ou le Bureau régional) ; par exemple, si ces entités ne disposent pas des capacités, des ressources ou de l'autorité nécessaires pour traiter la plainte en question. L'Unité de gestion du projet (PMU) est encouragée à solliciter l'avis du Bureau régional et à déterminer conjointement si une expertise spécifique pourrait être nécessaire ou si

des unités spécifiques de l'UICN doivent être impliquées (telles que les achats, les finances, les ressources humaines, la communication, etc.). La décision dépendra également du type de problème soulevé et de la gravité du préjudice ou de la faute/inconduite, y compris si le problème est susceptible d'entraîner des risques pour la réputation.

La décision de déléguer le processus de réponse doit être prise dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte afin de garantir une réponse rapide et efficace. Pour des raisons de transparence, le plaignant doit être tenu pleinement informé du déroulement du processus.

Tableau 1 : Coordonnées à fournir dans les communications concernant le mécanisme de traitement des griefs du projet

	Étape 1 : Équipe locale Équipe de projet	Étape 2 : Nationale UICN Cameroun	Étape 3 : UICN
Nom	À déterminer	À qui de droit	À qui de droit
Fonction	À déterminer	Coordinateur régional ESMS pour l'Afrique occidentale et centrale	Responsable de la supervision de l'UICN
E-mail	À déterminer	À déterminer	ethics@iucn.org (Plateforme de signalement)
Téléphone	À déterminer	À déterminer	+41 22 999 03 50 (ligne d'assistance confidentielle)
Adresse	À déterminer	À déterminer	Responsable de la surveillance de l'UICN, Rue Mauverney 28, CH-1196 Gland, Suisse

Procédures de réclamation

1. Dépôt d'une réclamation :

- a) Les communautés autochtones et locales consultées sur les sites du projet ont estimé que le village restait le meilleur endroit pour recenser les griefs liés au projet. Par conséquent, le projet désignera une personne de contact dans chaque village concerné afin de servir d'intermédiaire pour tout grief émanant de groupes ou d'individus qui ne se sentent pas à l'aise pour formuler leur plainte directement. Dans les villages abritant à la fois des communautés bantoues et autochtones, des personnes de contact distinctes seront désignées pour les communautés autochtones et bantoues. Cette personne pourra ou non être impliquée dans la mise en œuvre du projet et sera présentée à la communauté. Les candidats idéaux sont des personnes respectées telles que des chefs religieux, des enseignants ou des anciens du village. Les femmes seront encouragées à se porter candidates au poste de personne de contact. Dans la mesure du possible, elles seront sélectionnées par un vote ouvert, par exemple lors du lancement du projet. La personne de contact sera familiarisée avec le projet et les partenaires et son nom figurera sur les panneaux/informations pertinentes dans chaque village du projet détaillant ce mécanisme de réclamation, lorsque cela est approprié.

- b) La plainte est ensuite enregistrée et classée dans un registre des plaintes par le responsable ESMS du projet. Ce registre doit être conservé dans un lieu accessible uniquement au personnel responsable et ne doit pas être partagé avec des tiers, sauf lors du processus d'évaluation du projet, où il peut être fourni aux évaluateurs. Dans ce cas, les informations personnelles peuvent être masquées dans le registre avant sa transmission aux évaluateurs.
- c) Lors du dépôt d'une réclamation, la plainte doit inclure les informations suivantes (le personnel du projet en charge aidera les plaignants qui déposent des plaintes verbales à inclure toutes ces informations) :
 - I. le nom et les coordonnées du plaignant lorsque les griefs ne sont pas confidentiels ;
 - II. Si la plainte n'est pas déposée directement par le plaignant, la preuve que les personnes représentant les personnes concernées ont l'autorité et le consentement nécessaires pour le faire ;
 - III. Le site spécifique du projet concerné ;
 - IV. Le préjudice qui en résulte ou qui pourrait en résulter ;
 - V. La politique ou disposition sociale pertinente qui a été violée (si elle est connue) ;
 - VI. Toute autre information ou tout autre document pertinent (par exemple, date de l'événement, photographies) ;
 - VII. Les mesures prises jusqu'à présent (le cas échéant) pour résoudre le problème ;
 - VIII. La solution proposée ; et
 - IX. Si la confidentialité est demandée (en précisant la raison).
- d) La plainte peut être déposée en anglais, en français ou dans l'une des langues locales. Si la plainte n'a pas été déposée de manière anonyme, et indépendamment du fait qu'une confidentialité ait été demandée ou non, l'identité du ou des plaignants ne sera connue que du responsable ESMS du projet ou du membre du personnel du projet travaillant sur le terrain qui a traité le dossier directement. Lors du traitement du dossier, l'identité des plaignants ne sera pas divulguée ou ne sera communiquée qu'à un groupe aussi restreint que possible afin de garantir leur protection contre d'éventuelles représailles.

2. Accusé de réception et traitement de la plainte :

- a) La plainte est officiellement prise en compte et son admissibilité vérifiée par le biais d'un entretien en personne, d'un appel téléphonique, d'un e-mail ou d'une lettre, selon le cas, dans les 10 jours ouvrables suivant son dépôt. Si la plainte n'est pas bien comprise ou si des informations supplémentaires sont nécessaires, des éclaircissements seront demandés au plaignant au cours de cette étape.
- b) Le responsable ESMS enquêtera sur la cause profonde et la catégorie de risque (c'est-à-dire que le risque que la plainte fait peser sur la personne affectée par le projet et sur le projet est classé comme élevé, moyen ou faible) identifiées.

- c) Lorsque la plainte concerne une violation des politiques de l'UICN en matière de normes éthiques et de responsabilité, telles qu'énoncées à la section 2.2, elle sera directement transmise à l'étape 2.
- d) Une réponse est élaborée par le responsable ESMS avec la contribution d'autres personnes, si nécessaire. Les consultations menées auprès des communautés autochtones et locales sur les sites du projet ont révélé l'existence de mécanismes coutumiers de résolution des conflits impliquant le chef du village et des notables. Le projet doit, dans la mesure du possible et lorsque cela est approprié, envisager le recours à ces mécanismes coutumiers existants de résolution des conflits ou mettre en place un « comité » de résolution des conflits du projet pour la gestion des griefs complexes. Ce comité peut inclure le personnel du projet, les autorités locales et les chefs traditionnels/représentants communautaires, ainsi que les organisations de la société civile locales. Les OSC locales opérant sur les sites du projet joueront un rôle de tiers, garantissant l'intégrité et la transparence du mécanisme de traitement des griefs. Comme l'ont révélé les consultations avec les communautés, il est courant sur les sites du projet que le conseil traditionnel au sein des communautés ou des villages renvoie les cas de conflits qu'il juge complexes et difficiles à traiter aux autorités administratives locales, telles que le responsable de la sous-division. Par conséquent, les conflits qui ne peuvent être résolus par le mécanisme coutumier de résolution des conflits ou par le comité de résolution des conflits seront renvoyés à l'administration locale pour être résolus.
- e) Les mesures requises mises en œuvre pour traiter le problème, ainsi que leur achèvement, sont consignés dans le registre des réclamations.
- f) La réponse est validée par le personnel responsable. La validation peut prendre la forme d'une signature dans le registre des réclamations ou dans la correspondance qui doit être classée avec la réclamation pour indiquer l'accord.
- g) La réponse est communiquée à la partie concernée. Le responsable ESMS veille à ce qu'une approche appropriée pour communiquer la réponse à la partie concernée soit convenue et mise en œuvre. La réponse à une réclamation sera fournie dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.
- h) La réponse du plaignant est consignée afin de déterminer si la plainte est classée ou si des mesures supplémentaires sont nécessaires. Le responsable ESMS utilise les canaux de communication appropriés pour vérifier si le plaignant a compris la réponse et s'il en est satisfait. La réponse du plaignant doit être consignée dans le registre des plaintes. Idéalement, les deux parties doivent signer la plainte pour en confirmer la clôture. À défaut, une confirmation écrite indiquant que la plainte a été classée de manière satisfaisante doit être obtenue.

- i) La plainte est classée sur signature du responsable ESMS, qui détermine si la plainte peut être classée ou si une attention et des mesures supplémentaires sont nécessaires. Si une attention supplémentaire est nécessaire, le responsable ESMS doit revenir à l'étape b) pour réévaluer la plainte, puis prendre les mesures appropriées. Une fois que le membre du personnel responsable a évalué si la plainte peut être classée, il/elle la signe pour approuver la clôture de la plainte dans le registre des plaintes et par communication écrite.

Étape 2 : Soumission au bureau régional de l'UICN

Lorsque la réponse apportée à une plainte au cours de l'étape 1 est jugée insatisfaisante par la partie lésée, ou lorsqu'une partie prenante craint des représailles de la part de l'unité de gestion du projet (PMU) nationale, elle peut déposer une plainte auprès du bureau régional de l'UICN pour l'Afrique de l'Ouest et l'Afrique centrale, basé à Dakar, au Sénégal.

1. Le spécialiste régional ESMS basé à Dakar, en collaboration avec l'unité de gestion du projet, évaluera la recevabilité de la plainte et indiquera si celle-ci est recevable ou non, conformément aux critères susmentionnés, dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la plainte.
2. Si la plainte est jugée recevable, le spécialiste régional ESMS élaborera un plan et un calendrier d'enquête, qui seront communiqués au plaignant, idéalement dans les 10 jours ouvrables suivant l'enregistrement de la plainte.
3. Le spécialiste régional ESMS résoudra ensuite le grief, avec un soutien technique supplémentaire si nécessaire (par exemple, de la part du bureau national, du personnel régional au sens large ou d'un tiers indépendant). Sur la base des résultats, l'équipe travaillera ensuite avec les parties concernées pour élaborer et mettre en œuvre un plan d'action et un calendrier visant à résoudre tout problème.
4. Un résumé de la préoccupation soulevée, des mesures prises, des conclusions tirées, du plan de suivi et du calendrier de mise en œuvre sera consigné dans le registre des griefs et communiqué selon les modalités convenues entre les parties. L'UICN Cameroun facilitera le soutien nécessaire pour clarifier, évaluer et résoudre d'autres problèmes, si besoin est.

Si les plaignants ne sont pas satisfaits du traitement d'une réclamation, ils peuvent la soumettre directement à l'UICN (étape 3 ci-dessous).

Étape 3 : Soumission au système de gestion des plaintes des projets de l'UICN

En cas de plaintes graves ou de plaintes ne pouvant être résolues rapidement, l'Unité de gestion du projet (PMU), le responsable ESMS du projet ou le spécialiste régional ESMS peuvent faire remonter la plainte à l'étape 3, soit le siège de l'UICN. Le coordinateur mondial ESMS et le responsable de la supervision, ainsi que les équipes financières, juridiques et autres, peuvent alors être impliqués. Il s'agit de la dernière étape de la procédure d'escalade pour les questions liées à l'ESMS. La plateforme de signalement est également hébergée au siège.

L'UICN Cameroun peut proposer une médiation lorsque les parties affectées par le projet ne sont pas satisfaites de la résolution proposée. En dernier ressort, les parties prenantes peuvent saisir la justice conformément à la législation en vigueur au Cameroun, et la présente procédure de réclamation n'empêche pas le recours à d'autres voies de recours judiciaires ou administratives prévues par la loi.

Les plaignants peuvent faire appel d'une décision à tout moment en passant à l'étape suivante ou en s'adressant à tout moment à l'IRM du FVC.

4.2 Questions nécessitant une escalade dès le départ

Certaines plaintes doivent être signalées à un niveau supérieur (étape 2 ou 3) dès le début en raison de la nature des problèmes soulevés. Cela s'applique spécifiquement aux signalements d'actes répréhensibles ou de soupçons de manquement à l'éthique qui sont sensibles ou lorsque les allégations visent des personnes travaillant au sein de l'Unité de gestion du projet (PMU) ou d'une autre entité impliquée au niveau local (étape 1). Dans de tels cas, le plaignant peut se sentir mal à l'aise, ou avoir des doutes quant à la capacité de l'Unité de gestion des projets (ou du Bureau régional) à répondre de manière équitable et efficace à la demande, voire craindre des représailles. Dans ces cas, le plaignant peut choisir de soumettre la plainte au Bureau régional ou directement au chef de l'Unité de contrôle, selon ce qu'il juge approprié.

Les plaintes relatives à la survenue ou à la crainte de survenue de violences physiques, ou d'exploitation sexuelle, d'abus sexuels et de harcèlement sexuel (SEAH) doivent être déposées directement via la plateforme de signalement auprès du chef de l'unité de contrôle (étape 3).

4.3 Protection contre les représailles

Conformément à la politique de l'UICN en matière de dénonciation et de lutte contre les représailles, l'UICN ne tolère aucune forme de représailles à l'encontre des plaignants. Des mesures appropriées sont en place pour protéger les plaignants/lanceurs d'alerte contre les représailles. Toute personne qui signale un acte répréhensible et effectue un signalement de bonne foi concernant tout soupçon de manquement à l'éthique, y compris les individus, les communautés ou d'autres parties prenantes du projet qui ont des motifs raisonnables de croire qu'ils font ou feront l'objet de représailles pour avoir participé à une activité protégée, peut

demander réparation en soumettant une plainte pour représailles au chef de l'unité de surveillance via la plateforme de signalement. Dans l'attente de l'achèvement de l'évaluation de la plainte pour représailles et sans préjudice de son issue, le chef de l'unité de surveillance peut recommander des mesures provisoires ou des mesures correctives afin de protéger le plaignant pendant la durée de l'examen. Veuillez consulter la politique de dénonciation pour plus de détails. La protection contre les représailles ne peut être accordée au lanceur d'alerte en cas de signalement anonyme, tant que son identité n'a pas été révélée.

4.4 Mécanisme de recours indépendant du FVC

Ce projet étant financé par le FVC, il est également possible de déposer une plainte directement auprès du mécanisme de recours indépendant du FVC. De plus amples informations sont disponibles à l'adresse <https://irm.greenclimate.fund/case-register/file-complaint>.

5. Tenue des registres et suivi des mesures

Quel que soit le scénario applicable pour élaborer une réponse et résoudre le grief, il est essentiel de s'assurer que :

- Toutes les plaintes soient enregistrées individuellement dans le registre des plaintes du projet.
- Le traitement des plaintes individuelles soit suivi à l'aide du registre des plaintes de l'UICN, qui contient des enregistrements détaillés des mesures correctives convenues et des délais, en respectant dûment la confidentialité ou l'anonymat.
- Sur la base du registre et du journal des réclamations, un rapport annuel est établi, résumant les cas et les mesures prises pour les résoudre.
- La réclamation est rendue publique sur le site web du projet et d'autres supports pertinents, en tenant compte des questions de confidentialité. L'ensemble du dossier doit également être traduit dans la langue locale et diffusé sur le site.

Le registre des réclamations consignera toutes les plaintes, suggestions, commentaires et questions soumis par les parties prenantes de manière catégorisée sous cinq rubriques principales :

1. Enregistrement de la plainte : y compris l'objet de la plainte, la description de la plainte et les critères d'éligibilité ;
2. Accusé de réception : l'UICN Cameroun accuse réception de la plainte dans un délai de 10 jours ouvrables ;
3. Enquête (uniquement pour les réclamations recevables) : l'UICN Cameroun enquête sur la cause profonde, vérifie la véracité de la réclamation et propose des mesures correctives ;
4. Réponse : l'UICN Cameroun fournit une réponse au plaignant ; et
5. Clôture : l'UICN Cameroun clôt le dossier de réclamation une fois que celle-ci a été traitée de manière adéquate, qu'une solution a été apportée et qu'une réponse a été fournie au plaignant.

Les plans d'action convenus fixeront des délais pour un suivi régulier du processus en vue de la résolution de la plainte. L'équipe chargée des plaintes du projet coordonnera le suivi en organisant des contrôles périodiques, en réunissant les parties concernées et les conseillers techniques pertinents pour des réunions ou d'autres communications sur l'état d'avancement des plans d'action, jusqu'à leur achèvement. L'UICN Cameroun évaluera chaque année l'efficacité de ce processus de résolution des plaintes et identifiera les éventuels besoins d'amélioration.

Le mécanisme de traitement des griefs et le registre des griefs qui l'accompagne doivent être tenus à jour, conservés en lieu sûr et régulièrement mis à jour. Des exemples d'indicateurs de base couramment utilisés pour suivre et évaluer l'efficacité du mécanisme de traitement des griefs d'un projet sont énumérés ci-dessous :

- Nombre de griefs reçus et enregistrés (ventilés entre ceux jugés recevables et ceux jugés irrecevables) au cours de la période de référence/d'examen ;
- Nombre de griefs pris en compte dans les délais/non pris en compte dans les délais, avec indication des motifs ;
- Nombre de griefs pour lesquels l'enquête a été/n'a pas été menée à bien dans les délais, avec indication des motifs ;
- Nombre de griefs résolus et non résolus.
- Nombre d'incidents graves ;
- Nombre d'incidents graves encore en cours (enquête ou mesures correctives en cours) et clos.

6. de signalement des incidents graves

Le personnel de terrain du projet doit signaler à l'UICN tous les incidents graves causés par le projet ou liés à celui-ci qui ont ou pourraient avoir des impacts négatifs significatifs sur les personnes ou l'environnement. L'objectif de la notification des incidents graves est de garantir que des réponses et des mesures correctives appropriées soient prises en temps opportun afin de minimiser, d'atténuer et/ou de remédier aux impacts, ainsi que d'éviter que de tels incidents ne se reproduisent.

Dans ce contexte, un incident grave est défini comme : « tout événement imprévu ou incontrôlé ayant un effet négatif significatif sur les travailleurs, les membres de la communauté ou l'environnement au sein de la zone d'influence du projet, ou tout événement susceptible d'avoir des effets négatifs significatifs ou non significatifs sur l'exécution du projet, ou d'entraîner des responsabilités potentielles ou des risques pour la réputation ». Les incidents graves peuvent inclure, par exemple :

7. Décès, blessures graves et accidents du travail ;
8. Décès, blessures graves et accidents affectant les communautés locales et d'autres personnes ;
9. Les violations des droits de l'homme, y compris la violence sexuelle et sexiste et le travail des enfants préjudiciable ;
10. Les expulsions forcées ;
11. Les conflits, les différends et les troubles entraînant des pertes en vies humaines, des actes de violence ou un risque de violence ; et
12. Impacts environnementaux.

À ce titre, et en raison des risques d'association, les incidents graves impliquant des partenaires avec lesquels le projet collabore et qu'il soutient techniquement ou financièrement doivent également être signalés s'ils se produisent dans la zone du projet, même s'ils ne sont pas directement liés à une activité du projet.

En cas d'incident grave, celui-ci sera signalé par le personnel de terrain du projet au responsable de projet de l'UICN et au spécialiste régional ESMS de l'UICN dans les 48 heures suivant la réception par le personnel de terrain de l'information relative à l'incident. Dans les cas où des informations détaillées ne sont pas immédiatement disponibles, un rapport préliminaire sera rédigé par le personnel de terrain du projet et soumis, une mise à jour plus complète étant préparée une fois les détails établis. Le rapport indiquera si l'incident fera l'objet d'une enquête officielle, d'une enquête pénale ou d'une procédure judiciaire afin de déterminer les circonstances de l'incident, les responsabilités et les causes profondes.

Si l'incident ne fait pas l'objet d'une enquête officielle ou d'une procédure judiciaire, le rapport suivra le modèle fourni à l'annexe 2 (Rapport d'incident grave), comprenant :

13. Une description détaillée de l'incident et de ses effets sur les travailleurs, les communautés locales, l'environnement, etc. ;
14. Une analyse des causes profondes, couvrant les mesures de gestion et de contrôle qui étaient en place à l'époque et toute défaillance identifiée en matière de gestion ou de procédures ; et
15. Des détails sur toute réponse apportée, les mesures prises pour remédier à la situation et pour empêcher qu'elle ne se reproduise.

Si l'incident fait l'objet d'une enquête officielle ou d'une procédure judiciaire, les conclusions de l'enquête seront résumées à l'aide du modèle figurant à l'annexe 2, accompagnées d'un lien vers le rapport final de l'enquête et/ou d'une copie électronique de celui-ci, s'il est rendu public. Le personnel de terrain du projet et les partenaires informeront l'UICN de tout problème actuel ou futur lié à l'incident qui pourrait nécessiter une attention particulière, tel que des plaintes, des demandes d'indemnisation ou d'autres actions en justice engagées par les familles des victimes.

Annexes

Annexe 1 : Modèle de formulaire de plainte publique

À adapter si nécessaire et à traduire dans la ou les langues locales

Formulaire de réclamation publique	
Référence (attribuée par le partenaire de mise en œuvre) :	
Veuillez indiquer vos coordonnées et la nature de votre réclamation. Ces informations seront traitées de manière confidentielle. Remarque : si vous souhaitez rester anonyme, veuillez saisir votre commentaire/réclamation dans la case ci-dessous sans indiquer vos coordonnées – vos commentaires seront tout de même pris en compte.	
Nom complet Si possible, veuillez indiquer votre âge, votre sexe et votre origine ethnique	
Soumission anonyme	☐ Je souhaite rester anonyme
Veuillez indiquer comment vous souhaitez être contacté(e) (courrier, téléphone, e-mail).	☐ Par courrier/en personne (veuillez indiquer votre adresse postale) : _____ ☐ Par téléphone (veuillez indiquer votre numéro de téléphone) : _____ ☐ Par e-mail (veuillez indiquer votre adresse e-mail) : _____ Si vous déposez la réclamation au nom de la partie concernée, veuillez joindre une preuve de votre pouvoir et de son consentement.
Langue de communication souhaitée	☐ [insérer toute autre langue applicable] ☐ Anglais ☐ Autre, veuillez préciser : _____
Description de l'incident ou de la plainte :	
Que s'est-il passé ou que craignez-vous qu'il se passe ? Où et quand cela s'est-il produit ? Qui a été concerné ? Quel est l'impact du problème ?	
Date de l'incident/de la réclamation : _____	☐ Incident/plainte ponctuel(le) (date _____) ☐ S'est produit plus d'une fois (combien de fois ? _____) ☐ En cours (problème actuel)
Que souhaiteriez-vous voir se produire pour résoudre le problème ?	

Annexe 2 : Modèle de rapport d'incident grave

Rapport d'incident grave

Informations générales

Nom du projet, pays, région

Agence d'exécution

Personne et organisme soumettant les informations

Organisations, agences et/ou entreprises impliquées dans l'incident

Détails concernant les personnes concernées, statut (par exemple, s'il s'agit de gardes forestiers, de bénévoles, etc.), noms, âges, sexe. Détails concernant la ou les communautés concernées

Détails de l'incident

Date et heure auxquelles l'incident s'est produit

Lieu

Type d'incident

Décès, blessures graves et accidents du travail ☐

Décès, blessures graves et accidents affectant les communautés locales et d'autres personnes ☐

Violations des droits de l'homme ou accusations de violations des droits de l'homme, y compris la violence sexuelle et sexiste et le travail des enfants préjudiciable ☐

Expulsions forcées ☐

Conflits, litiges et troubles entraînant des pertes en vies humaines, des violences ou un risque de violence ☐

Incidents environnementaux ☐

Description chronologique détaillée de l'incident et de ses circonstances (si possible, avec des photos)

Analyse des causes profondes

Description détaillée des principaux facteurs causaux (internes et externes), des défaillances potentielles de la direction et identification des mesures de gestion et de contrôle absentes, inadéquates, défaillantes ou inutilisées

Rapport d'incident grave

(par exemple, non-conformités aux normes ou mesures du système de gestion environnementale et de sécurité (ESMS))			
Précision des rôles et responsabilités pertinents des agences, autorités et autres parties concernées			
Réaction aux incidents de la part des victimes, des familles ou des communautés concernées ainsi que des médias locaux/nationaux/internationaux			
Agence ou agences chargées de l'enquête sur le cas. Quelle est la portée de l'enquête ? Cela inclut-il une analyse des causes profondes ?			
Réponse et mesures correctives			
Description de la réponse (si disponible) et des organismes impliqués			
Description des mesures correctives, des plans ou des prochaines étapes visant à empêcher que l'incident ne se reproduise, ou du suivi visant à clore l'affaire ou à poursuivre l'enquête (inclure un plan d'action précisant les responsabilités et le calendrier)			
Approbation du rapport d'incident			
	Fonction	Nom	Date
Rédigé par			
Approuvé par (coordinateur ESMS de l'UICN)			