

## **Procédure de traitement des plaintes par l'auditeur Indépendant système (AIS) de l'APV-FLEGT**

Le Manuel de procédures d'audit de l'AIS (disponible sur le site [www.aiscongo.com](http://www.aiscongo.com)) au chapitre 5 GESTION DES PLAINTES et à l'annexe 2 (pages 86-88) GESTION DES ACTIVITES DE TRAITEMENT DES PLAINTES LIEES A L'AIS établissent les règles qui régissent le traitement des plaintes par l'AIS. Le présent document vient préciser certains éléments de ces règles et se veut un guide concis et pratique pour le plaignant.

### **Qui peut formuler une plainte?**

N'importe qui peut formuler une plainte à l'AIS. La plainte peut être formulée par une personne physique ou morale, une communauté, un village, une association, une ONG, un ministère, etc. congolais ou étranger, situé au Congo ou hors du Congo. Une plainte peut également être formulée au nom d'un plaignant par une tierce partie. Ainsi, on peut par exemple imaginer des sociétés forestières formulant une plainte à travers leur association professionnelle, ou une communauté locale ou autochtone à travers une ONG.

### **Comment soumettre une plainte?**

Il revient entièrement au plaignant de choisir la façon dont il veut transmettre sa plainte à l'AIS. Les plaintes peuvent être soumises par courriel, via le site formulaire sur le site web de l'AIS, verbalement, en personne, par téléphone, par écrit, par WhatsApp, via une tierce partie, etc. Peu importe le moyen, l'important est que l'AIS puisse être en mesure d'échanger avec le plaignant pour clarifier les contours de la plainte, établir les balises de la confidentialité (voir plus bas) ou, plus tard, lui livrer le fruit de son enquête.

Une liste non exhaustive des moyens pouvant être employés pour loger une plainte inclus :

- Par courriel : [ais@aiscongo.com](mailto:ais@aiscongo.com)
- Via le formulaire sur le site web : [www.aiscongo.com](http://www.aiscongo.com)
- En personne (verbalement) ou par lettre : Immeuble AOGC, rue Mbochi, contre rail, Brazzaville
- Par téléphone et WhatsApp : + 242 05 572 1452

L'AIS accepte de recevoir les plaintes anonymes autant que celles où le plaignant s'identifie. Dans tous les cas, la plainte est traitée de manière confidentielle par défaut, jusqu'à ce que le niveau de confidentialité requis par le plaignant soit établi (voir prochaine rubrique). On peut imaginer que certains individus ou groupes d'individus, craignant des représailles, se protègent non seulement en demandant la confidentialité, mais en ne s'identifiant pas à l'AIS en logeant leur plainte. Dans tous les cas, le seul critère pour décider de la recevabilité d'une plainte est sa pertinence (voir 2e section plus bas). Une plainte fondée ne sera jamais rejetée par l'AIS, peu importe que le plaignant se soit identifié ou non. Il demeure préférable cependant que l'AIS puisse d'une manière ou d'une autre communiquer avec le plaignant, si ce n'est que pour clarifier certains éléments afin qu'il puisse mener son enquête, ou pour lui en livrer le résultat.

## **Entente de confidentialité**

Il existe plusieurs niveaux de confidentialité. Dès la réception de la plainte, l'AIS communique avec le plaignant afin de s'entendre sur le niveau de confidentialité à adopter pour sa plainte. Alors que certains plaignants n'ont pas d'objection à ce que leur identité et les circonstances de leur plainte soient divulguées à l'entité visée, d'autres auront besoin de plus de confidentialité. À l'autre bout du spectre de la confidentialité on peut imaginer une plainte verbale par un individu qui ne divulgue pas son identité à l'AIS, et parce qu'il est connu de l'entité visée et craint les représailles, demande que l'AIS ne fasse pas mention de la plainte. Dans un tel cas (du style lanceur d'alerte), l'AIS réalise son enquête sous la forme d'un audit de routine et présente ses résultats dans son rapport d'audit sans mentionner la plainte. Il n'est alors pas possible de lier le constat de l'AIS au plaignant ni même à l'existence d'une plainte.

Toutes les autres options de confidentialité sont possibles et faites sur mesure pour chaque plaignant. Dans la plupart des cas, un plaignant s'identifiera auprès de l'AIS et voudra que l'existence d'une plainte soit connue, mais que son identité ne soit pas divulguée à l'entité visée ni, évidemment, dans le rapport d'enquête.

## **Rapport d'audit**

Une enquête par l'AIS sur la base d'une plainte équivaut à un audit ciblé sur un enjeu particulier. Comme tous les rapports d'audits de l'AIS, un résumé est préparé et rendu public. Idéalement, le résumé public décrit la plainte, l'enquête réalisée et les défaillances légales identifiées (les DAC émises) le cas échéant. Cependant, tel que mentionné à la rubrique précédente, le résumé public peut ne rien mentionner de l'origine ou même de l'existence d'une plainte si c'est la préférence du plaignant.

## **À quel sujet formuler une plainte?**

Il y a deux types de plaintes :

- 1- Une plainte peut être formulée à l'encontre de l'AIS et des membres de son équipe. Pour la procédure dans ce cas, veuillez vous référer au chapitre 7 de l'annexe 2 (pages 86-88) du manuel de procédures de l'AIS, disponible à [www.aiscongo.com](http://www.aiscongo.com);
- 2- Une plainte peut être formulée à l'encontre de tous les acteurs liés au système de vérification de la légalité (SVL) au Congo. Les acteurs du SVL sont les directions départementales de tous les ministères (Economie Forestière, Environnement, Travail et Sécurité Sociale, Santé, Impôts, Douanes, Commerce, Agriculture, Justice et Transport) impliqués dans la vérification de la légalité des bois, des sociétés forestières, des transporteurs, des travailleurs et de tous les autres éléments de la filière bois au Congo ainsi qu'aux ports d'entrée en Europe. L'AIS n'est pas en mesure de traiter les plaintes concernant directement les pratiques des sociétés forestières. Par exemple, si une communauté constate qu'une société forestière ne respecte pas ses droits, la communauté (ou l'ONG qui la représente) doit s'adresser aux autorités forestières départementales, à la préfecture, etc. Les agents de la DDEF doivent jouer leur rôle régalien de contrôle de la légalité de premier niveau des sociétés forestières et en sévissant lorsqu'elles sont en infraction. Le recours à la procédure de gestion des plaintes de l'AIS devient pertinent lorsque le plaignant estime que les acteurs du SVL (DDEF etc.) ne font pas (ou font mal) leur travail.

S'il hésite, le plaignant est encouragé à consulter l' AIS au sujet de la pertinence de formuler une plainte. Le champ d'action de l' AIS aide à déterminer la pertinence d'une plainte : l' AIS audite la conformité des pratiques des différents acteurs du SVL avec les exigences de l' APV. Les sanctions que peut imposer l' AIS se limitent aux demandes d'actions correctives (DAC) émises aux différentes entités impliquées dans le SVL. Voici un exemple de plainte illustrant le champs d'action de l' AIS : une société forestière a besoin d'être contrôlée par la DDEF afin de voir son autorisation FLEGT émise pour une cargaison de bois destiné à l'export. Après de multiples demandes infructueuses auprès de la DDEF, la société formule une plainte à l' AIS à cet effet. L' AIS enquête et constate qu'effectivement, la DDEF n'a pas fait son travail de contrôle. L' AIS émet alors une DAC exigeant à la DDEF de faire ce contrôle. Ce même exemple s'applique dans le cas où la qualité, la fréquence, la durée, le rapportage, l'exactitude du contrôle etc. est en cause. Mais le premier recours du plaignant, obligatoire pour que la plainte soit jugée recevable par l' AIS, demeure auprès de l'administration elle-même, incluant le contrôle de 2<sup>e</sup> niveau (la CLFT).

L' AIS ne peut se substituer aux forces de l'ordre et n'enquête pas sur les affaires criminelles. Le seul levier de l' AIS demeure l'émission de DAC à l'endroit des divers acteurs du SVL.

À cette règle on peut opposer quelques exceptions où le premier recours du plaignant peut être auprès de l' AIS directement. En cas de doute, le plaignant devrait, encore une fois, consulter l' AIS afin de déterminer la marche à suivre.

### **Traitement de la plainte par l' AIS**

La sécurité et la confidentialité du plaignant est la priorité de l' AIS. L' AIS saura faire preuve de discrétion dans le traitement des plaintes sensibles, en conformité avec son engagement de confidentialité auprès du plaignant.

Pour mener à bien son enquête, l' AIS a besoin de toutes les informations, pièces justificatives et détails concernant la plainte. Il peut s'agir de photos, coordonnées GPS, documents, rapports, procès-verbal, reçu, témoignage, etc. L' AIS fait une première analyse de la plainte et identifie un plan d'audit si nécessaire. L'audit (l'enquête) peut impliquer un contrôle sur le terrain. L' AIS communique avec le plaignant et s'engage à respecter un calendrier. Idéalement, la plainte devrait être résolue entre 2 à 4 semaines, dépendamment des disponibilités des divers acteurs, experts, du transport, etc.

### **Résolution de la plainte**

Le seul levier de l' AIS demeure l'émission de DAC. Dans le cas où l'enquête de l' AIS déclenchée par une plainte révélerait la défaillance d'un acteur du SVL, une DAC serait émise. L'acteur du SVL visé par la plainte peut décider d'ignorer la DAC émise, puisque la résolution des DAC n'est pas exigée par la loi. La DAC est présentée au CCM, qui peut prendre les mesures nécessaires pour la résoudre. L' AIS considère la plainte résolue lorsque le résumé du rapport d'audit (d'enquête) est publié. Dans le cas où l'enquête ne permet pas d'identifier de défaillance de la part d'aucun acteur du SVL, l' AIS prépare rapport succinct où il explique sa démarche et ses constats. Ce rapport est présenté au plaignant et n'est pas rendu public.

### **Recours supplémentaire**

Si le plaignant n'est pas satisfait des résultats de l'enquête, il devrait d'abord en faire part à l'AIS qui pourrait décider de réviser ou peaufiner ses constats. Si le plaignant demeure insatisfait, il peut choisir d'élever sa plainte au niveau du CCM, qui devra alors décider de la marche à suivre pour la résoudre.