

I. PREAMBULE

I.1. La pensée commune

La prévention et la résolution des conflits suscitent aujourd'hui beaucoup d'intérêts car il est essentiel que celles-ci soient efficaces pour que les relations dans le monde professionnel soient plus justes et productives.

Le « conflit » se définit comme « *la manifestation d'une différence, d'un antagonisme, d'une opposition entre des personnes ou des groupes de personnes autour d'un objet ou d'un intérêt précis. Tout conflit met en jeu trois éléments clés qui sont : les acteurs impliqués, l'objet du conflit et sa manifestation.* »

Le conflit fait partie intégrante des relations. Des moyens doivent être mis en œuvre pour l'éviter. Il est donc essentiel d'établir des processus de prévention et de résolution de conflits permettant de minimiser l'occurrence et les conséquences.

Le processus de résolution de conflit permet à chaque partie prenante d'asseoir et de consolider un dialogue social.

I.2. La pensée Kanak

Dans la pensée Kanak, le conflit est un élément dans la normalité des relations et des liens. Il n'est pas une anomalie. Pour gérer un conflit dans le monde Kanak, il faut partir des réseaux et des liens. Par conséquent, il est difficilement envisageable de faire de la gestion des conflits comme s'il s'agissait des mêmes modalités dans les sociétés globalisées.

Le conflit dans la pensée Kanak est le résultat d'un déséquilibre. Il s'agit de rechercher l'origine du déséquilibre, pour pouvoir le résoudre. La société Kanak est posée sur trois entités garantissant l'équilibre :

- La TERRE
- Le NOM
- Le SANG

Ce trio donne une visibilité sur les positions sociales, sur l'architecture des statuts sociaux, sur les rôles des uns des autres, sur les usages et les pratiques sociales. Donc, pour résoudre un conflit, ces trois entités doivent être identifiées et mobilisées. La pensée Kanak met le conflit dans le processus normal du maintien des dynamiques sociales.

Dans le conflit, se joue, ou se rejoue, le processus d'arrivée dans un espace, un territoire donné. C'est ce qu'on appelle le droit légitime du primo-arrivant. Le primo-arrivant sur un territoire, donne une partie de son territoire aux nouveaux arrivants selon les principes de l'accueil. Il s'agit ici de mieux éclairer les différents niveaux de conflit. Les principes de l'accueil passent par des moments de tensions et des moments de conciliation et de réconciliation. Souvent, l'origine des conflits dans la société Kanak vient des déséquilibres entre le primo-arrivant et le néo-arrivant. Ce dernier peut par le jeu des alliances, remettre en cause l'accord qui le lie au primo-arrivant, pour s'émanciper du lien qui les unit. Cette remise en cause ouvre une période de tension plus ou moins longue. Mais dans le conflit, la solution doit être consensuelle pour ne pas rompre le lien.

L'équilibre entre la TERRE, le NOM et le SANG constitue le fondement de l'identité. Nous sommes dans une société où chacune des entités joue les régulatrices selon les conflits. Il est vrai que la terre est le point central du protocole de résolution des conflits. La terre porte et supporte les rapports sociaux et par extension des rapports conflictuels.

Le statut de la personne Kanak est le carrefour de ces trois entités, et il ne peut en être autrement.

La terre est la valeur cardinale dans la résolution des conflits. Elle permet de réguler mais pas à n'importe quel prix. La régulation par la terre passe par un travail en amont des plus précis.

II. LES OBJECTIFS DE LA MISE EN PLACE D'UNE PROCEDURE DE GESTION DE CONFLITS.

II.1. Il est rappelé ce qui suit.

Fortement impliquées dans l'organisation coutumière des îles Loyauté, la mise en place du projet porté par SEREI NO NENGONE, réalisé sur foncier coutumier, a consisté préalablement à renforcer les équilibres (Terre, Nom, Sang) et non les déséquilibrer.

D'autre part, les sociétés SEREI NO NENGONE et TAKONE ont débuté dès 2011 un processus de signature de conventions d'approvisionnement avec les districts et clans gardiens des îles de Lifou et Maré. Ces conventions sont construites, d'une part, sur les valeurs de la coutume et de ses promoteurs, et d'autre part, sont guidées par l'impulsion d'une démarche de certification FSC.

Les populations des îles gardent la pleine responsabilité de la protection des sites ayant une signification culturelle, économique, écologique ou religieuse, particulière pour eux. Réalisant eux-mêmes les activités de coupe et de reboisement, ou en autorisant expressément l'accès au personnel de TAKONE Sarl (eux-mêmes autochtones locaux) au cas par cas, ils veillent donc à préserver ces sites dans leurs activités.

Globalement, tout cela se gère actuellement de manière informelle. L'objectif est de formaliser la démarche en reposant sur plusieurs concertations et informations auprès des autorités coutumières et populations des îles Loyauté et plus particulièrement, de l'île de Maré.

II.2. Il est donc convenu ce qui suit.

Dans le cadre de ses activités liées aux travaux agricoles et sylvicoles et à l'exploitation forestière, la société TAKONE s'engage à encadrer et à formaliser les procédures de gestion des conflits.

Ces lignes directrices visent à affirmer l'engagement de SARL TAKONE en matière de prévention et de résolution des situations conflictuelles au sein de ses activités.

L'objectif de la politique de prévention et de gestion des conflits au sein de la SARL TAKONE, consiste à définir des mesures organisationnelles et des procédures administratives,

appropriées du point du vue culturel, en vue de détecter et de gérer les conflits pouvant survenir dans le cadre de ses activités.

La procédure de gestion des conflits de la SARL TAKONE, de par son contenu, permet d'assimiler et de définir les outils appropriés pour comprendre et analyser la gestion des divergences entre acteurs exploitant les ressources naturelles sur les îles.

Cette procédure s'applique à l'ensemble des coupeurs, des clans fonciers et autres acteurs impliqués dans la gestion et l'exploitation des forêts sur les Iles Loyauté.

III. IDENTIFICATION ET GESTION DU CONFLIT.

Il existe différents types de conflits liés à l'exploitation du bois de santal sur les Îles Loyauté. Ces situations conflictuelles impliquent les acteurs entre eux et se déclinent de différentes manières.

Certains conflits peuvent être individuels ou collectifs, certains portent sur leurs droits, et d'autres sur leurs intérêts.

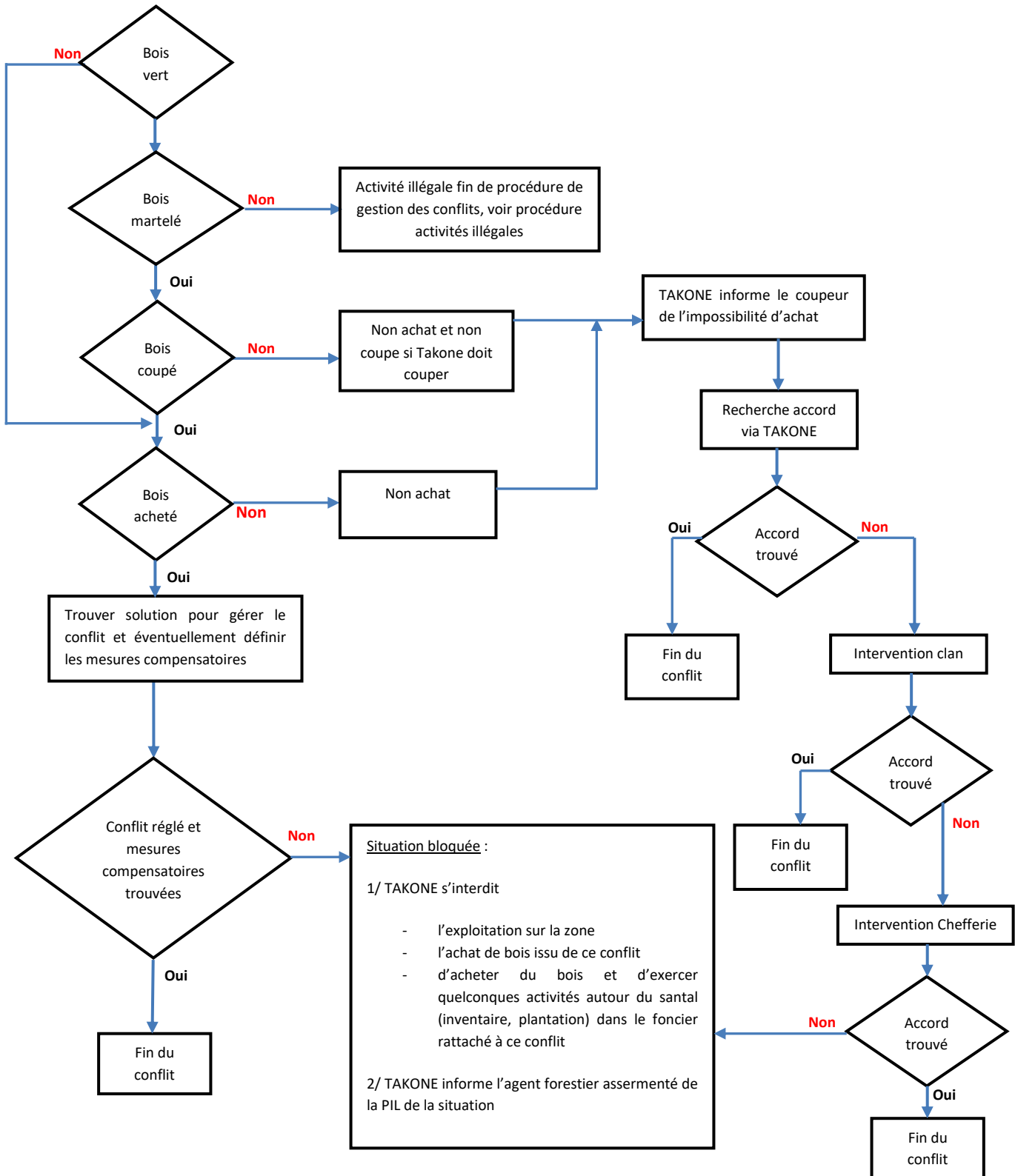
Il est essentiel que TAKONE identifie en amont les zones sensibles afin de prévenir tout litige et de garantir le respect des droits fonciers coutumiers. TAKONE a mis en place des référents locaux dans chaque tribu. Avant toute opération, l'équipe de coupe consulte systématiquement ces référents locaux notamment lors de la sélection des zones à exploiter. Ces référents, bien qu'agissant principalement en tant qu'informateurs, jouent un rôle clé dans la transmission des connaissances locales.

TAKONE a identifié les différentes situations de conflits possibles au sein de ses activités, et présentées ci-dessous :

- Conflit entre coupeurs : le litige pouvant se produire entre deux coupeurs est lié à la coupe de bois. C'est le cas où un coupeur va exploiter l'arbre d'un autre.
- Conflit entre coupeur et propriétaire foncier : cela peut être la conséquence de deux situations. Soit une coupe de bois sur le foncier d'un clan sans avoir eu une autorisation préalable de ce dernier. Soit un accès sur la propriété sans aucune autorisation du propriétaire foncier.
- Conflit et doléance entre coupeur et TAKONE : cela révèle du non suivi par le coupeur de la démarche autour de l'exploitation du bois définie par la PIL et par TAKONE. Ce dernier peut se voir refuser l'achat de son bois par TAKONE.
- Conflit et doléance entre propriétaire foncier et TAKONE : celui-ci peut-être le résultat de la violation des droits légaux et coutumiers des peuples autochtones en lien avec les activités de gestion, et le plus souvent, d'un accès sur un foncier par les salariés de TAKONE sans aucune autorisation préalable du propriétaire des lieux.

III.1. Conflit entre coupeurs

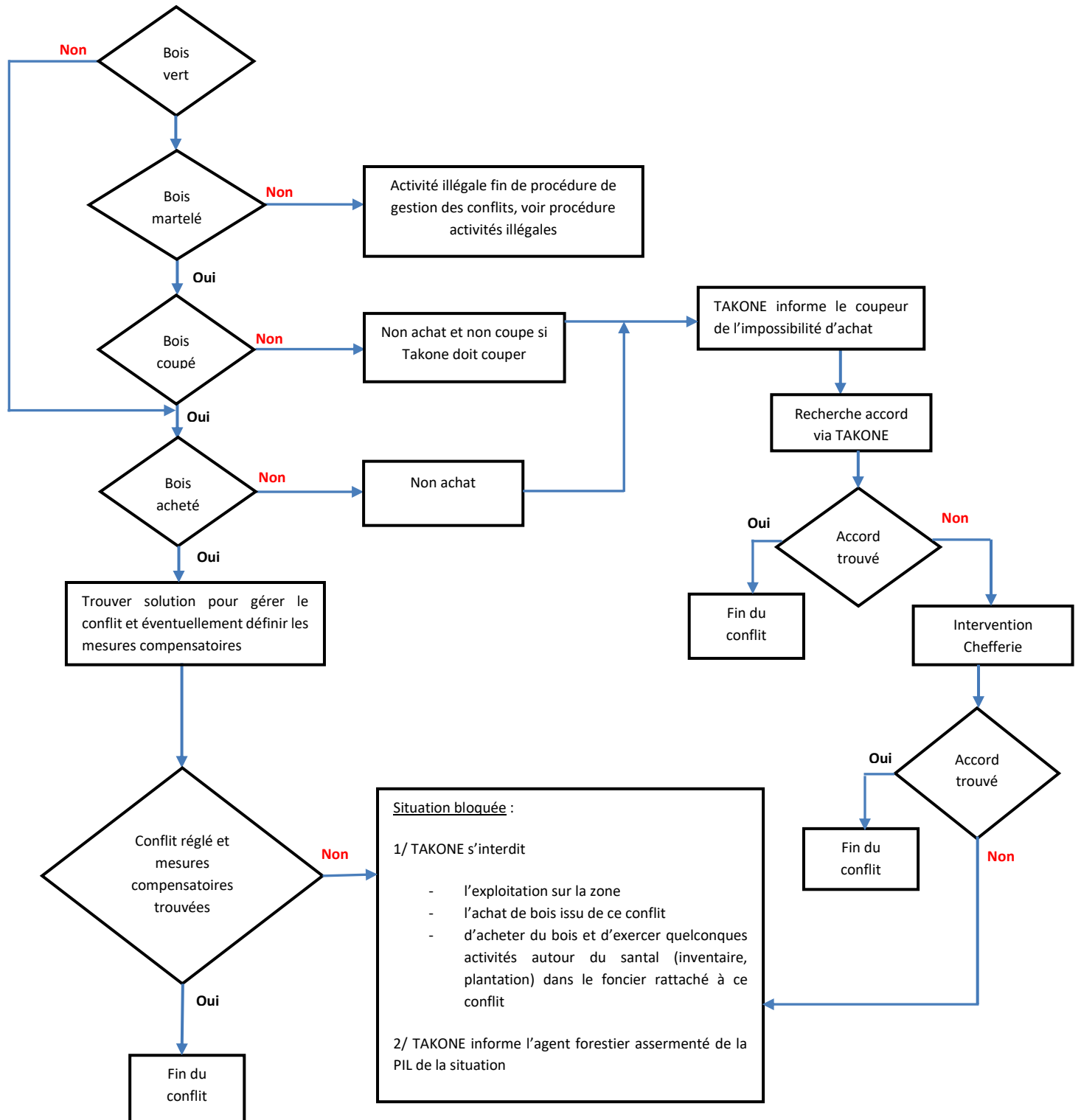
Les litiges qui opposent les coupeurs entre eux, résultent uniquement d'une situation : l'exploitation, par un coupeur, d'un arbre ne lui appartenant pas.



III.2. Conflit entre coupeur et clan foncier

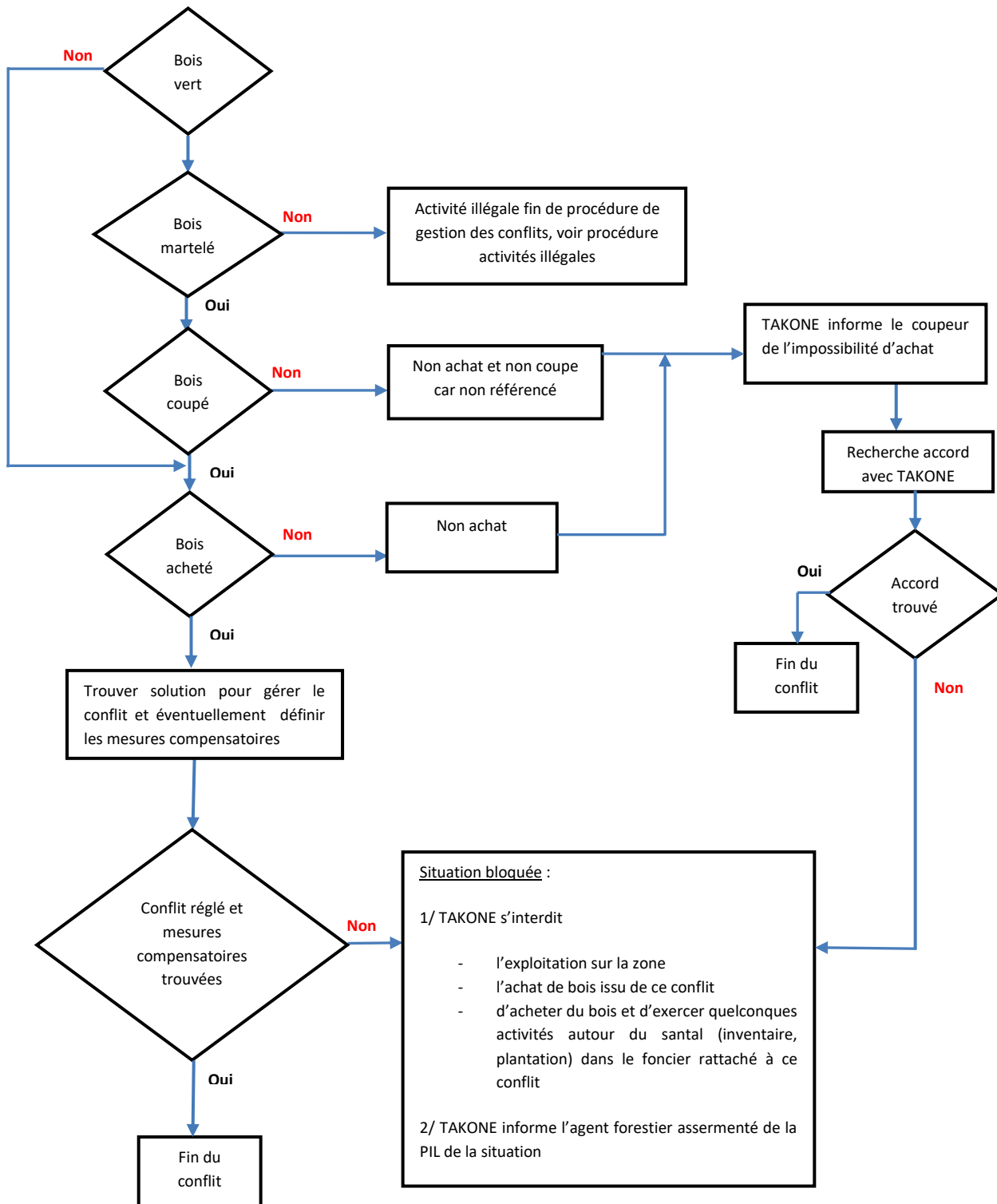
Les litiges opposant coupeur et clan foncier résultent de :

- L'exploitation d'un arbre par un coupeur sur le foncier d'un clan autre que celui auquel appartient ce coupeur, et sans autorisation préalable de ce dernier,
- Et ou, de l'accès sans autorisation sur le foncier d'un clan.



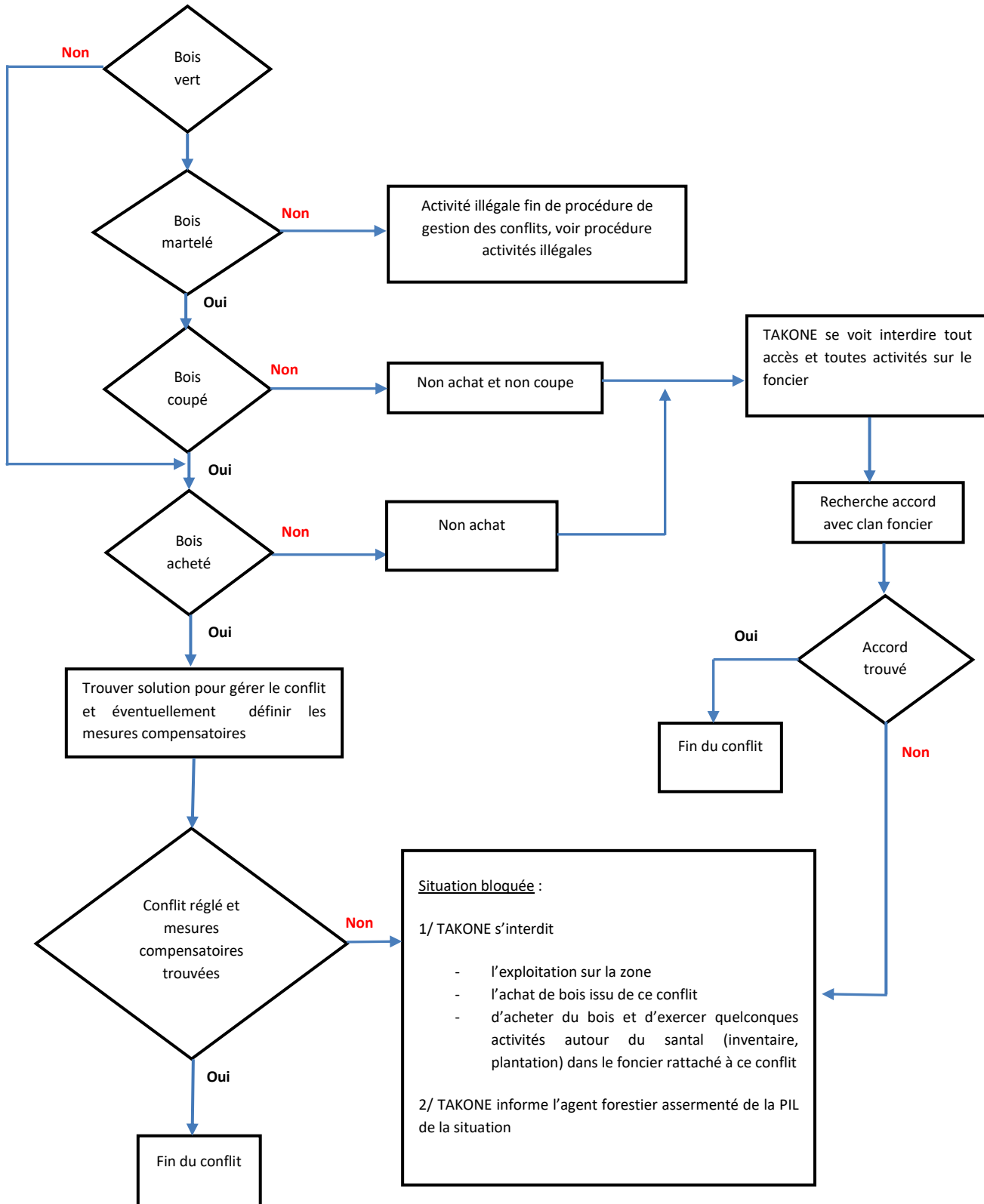
III.3. Conflit et doléance entre coupeur et la SARL Takone

Dans cette situation, le problème est lié au fait que le coupeur n'a pas respecté la délibération provinciale n°2010-71/API du 19 août 2010 réglementant l'exploitation du santal sur les îles Loyauté, ou et, l'organisation complémentaire mise en place par la SARL Takone et Serei Nengone. La conséquence de cette situation est l'impossibilité pour la SARL Takone d'acheter ces bois.



III.4. Conflit et doléance entre la société Takone et un clan foncier

Le litige survient lorsque la société Takone a exploité ou a accédé à un foncier sans une autorisation préalable du clan.



III.5. Conflits entre chefferies ou clans (indépendamment de l'activité de Takone)

Prise de connaissance du conflit :

- Via différents canaux : employés, référents, coupeurs, propriétaires fonciers, etc.

Communication et informations à collecter sur le conflit :

- L'information doit être **remontée à la direction qui diffuse** auprès de la hiérarchie et des équipes concernées.
- **L'information devra être précisée** : étendue et limites de la zone concernées, acteurs concernés, origines du conflit, type de conflit (territorial, autre) et gravité / niveau de tension ; afin d'évaluer la décision à prendre sur le maintien des activités de Takone dans la zone.
- Les **activités existantes ou à venir** concernées par la zone de conflit doivent être **identifiées** (visualisation cartographique et traçabilité : n° d'arbres, n° de parcelle de reboisement...)

Décision sur le maintien des activités de Takone et modalités associées le cas échéant :

- **Selon la nature et l'intensité du conflit**, les décisions suivantes pourront être prises :
 - **Arrêt de l'activité**, jusqu'à résolution du conflit ;
 - **Maintien de l'activité** sous conditions, à préciser, par exemple:
 - Accompagnement par un tiers sur zone ;
 - Personnel de Takone autorisé [si le conflit cible des personnels indépendamment de leur rattachement à Takone]

La **décision** est prise à l'issue d'une concertation interne (hiérarchie, équipes concernées, personnes autres informées du conflit) ;
Et **communiquée** à l'ensemble des équipes et personnels concernés.

Suivi de la situation :

- Selon les informations portées naturellement à connaissance du personnel, dans le contexte culturel et social de l'organisation ;
- A minima, se renseigner auprès des autorités coutumières concernées (fréquence à adapter selon l'intensité du conflit et le niveau d'activités concerné) ;
- Point régulier, à l'occasion notamment des réunions de planification hebdomadaire de l'équipe terrain.

IV. ENREGISTREMENT ET SUIVI DES CONFLITS

L'établissement et la tenue à jour d'un registre consignait les situations conflictuelles est nécessaire. Lorsqu'un conflit s'est produit, ou serait susceptible de se produire, une procédure de « plainte » est enregistrée selon le processus suivant.

Système d'enregistrement de la plainte

- Transmission de la plainte/doléance : les protagonistes informent par téléphone ou verbalement la société Takone lorsqu'il existe une situation conflictuelle qui s'est produite ou susceptible de se produire,

- Réception de la plainte/doléance : la société Takone reçoit cette plainte/doléance et la notifie dans le registre des plaintes,
- Traitement de la plainte/doléance : Suite à la réception de la plainte/doléance, la société Takone traite rapidement la plainte. Une phase terrain est donc réalisée afin d'une part, de rencontrer les différents protagonistes et d'autre part, d'effectuer un état des lieux.
En cas de conflits de grande ampleur ou impliquant un nombre significatif d'intérêts, il pourra être décidé de cesser les opérations terrain.
- Takone informe ensuite, selon les cas, l'autorité compétente (autorité coutumière, agent forestier PIL). Dans le cas d'une intervention de l'agent forestier, celui-ci réalisera ses diligences et pourra dresser un PV (coupe illégale...).

Lorsqu'une situation conflictuelle est connue de la société Takone, celle-ci tentera de rencontrer les protagonistes dans un délai de 10 jours afin de comprendre la situation et elle s'efforcera de trouver un terrain d'entente dans un délai d'un mois à compter de la connaissance du conflit.

Toutefois, la résolution de certains conflits peut s'avérer plus longue. Dans certains cas, la société Takone pourra rechercher conseils auprès des Autorités coutumières afin de trouver ce terrain d'entente.

Tenue à jour du registre

La société Takone est tenue de mettre à jour le registre d'enregistrement des plaintes afin de réaliser un suivi de chaque situation conflictuelle.

Le suivi du système de gestion de conflit permet d'évaluer et de garantir son efficacité.