



Récépissé N°598/2021RDJ/C19/SAAP du 20/08/2021

400FCFA

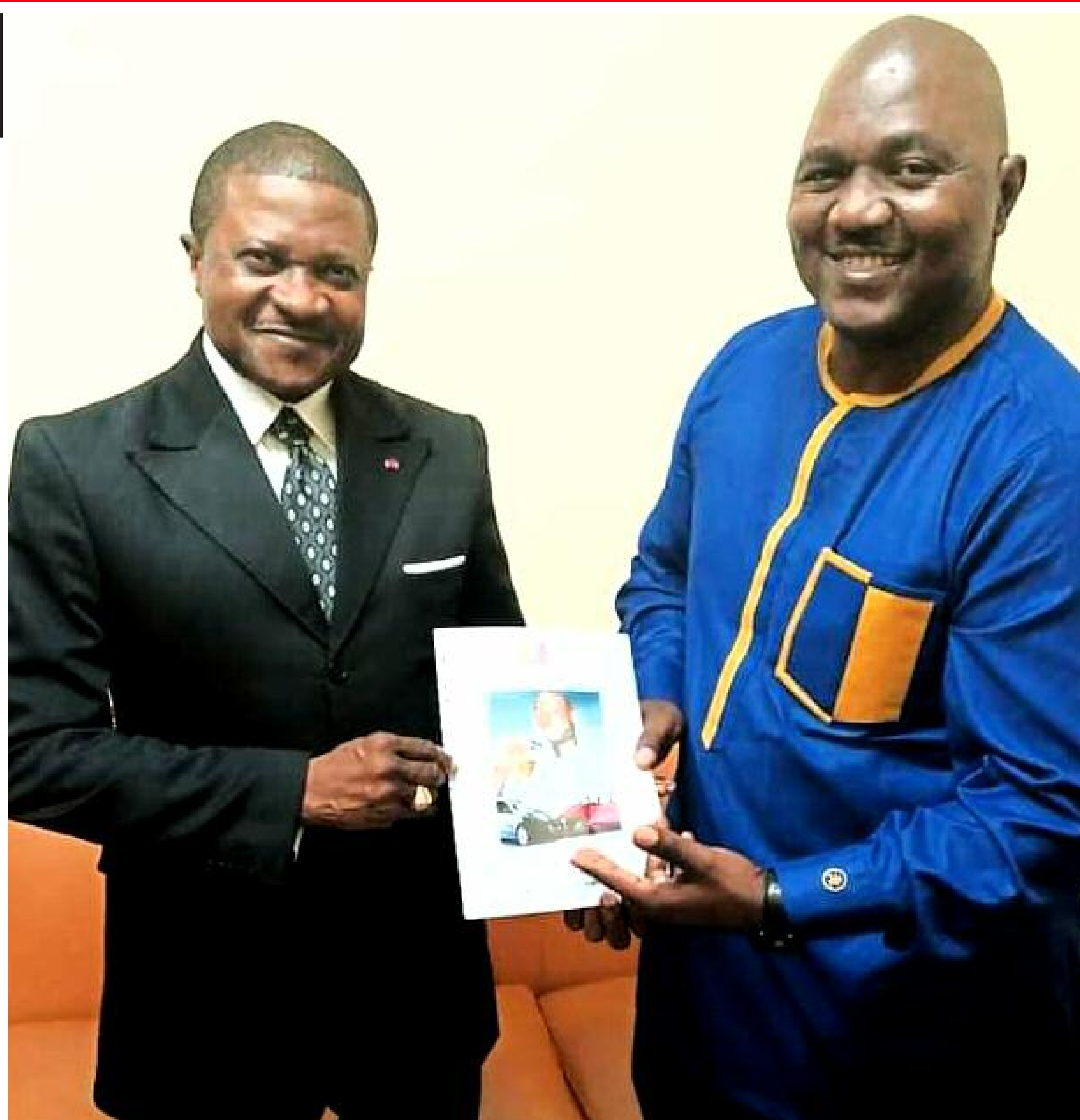
La Voix

du Consommateur

Directeur de Publication : Alphonse AYISSI ABENA - Tél : 237 6 99 52 87 06 – 6 71 04 24 12- Informer et Former ... Notre mission

JEAN ERNEST NGALLÉ BIBÉHÈ

Un Ministre à l'écoute des usagers



Le Ministre des transports ne cesse de mener des campagnes afin d'endiguer l'incivisme sur nos routes. La sécurité routière étant l'affaire de tous, sa stratégie engage et met à contribution aussi bien les acteurs des collectivités décentralisées, les forces de l'ordre, les leaders d'opinions, les professionnels des médias, les Organisations de la société civile. Il n'hésite pas à sanctionner tous ceux qui violent les droits des usagers de la route et mettent en péril leur vie.

P 3

CONDUITE DÉFENSIVE

Les chauffeurs de FINEXS en stage de recyclage



La formation est assurée par Sécuroute sous la supervision du Ministère des transports.

Pages 4&5

YAOUNDÉ

Mort subite d'un buveur de whisky en sachet



Le moratoire "criminel" accordé par certaines administrations doit être rapporté sans délai.

Page 9

RÈGLEMENT COBAC

Page 10

Liste des 22 services bancaires gratuits

Plus qu'une eau,
un patrimoine.

SOURCE
DU PAYS



Petit Pays
Rabba Rabbi
Légende de la musique
camerounaise



Supermont
— SINCE 1984 —

L' Eau Minérale Naturelle du Cameroun



SOURCE DU PAYS
EAU MINÉRALE NATURELLE ET BOISSON RAFRAÎCHISSANTE

Douala le 21 Décembre 2023

Objet: Note information

La célébration du quarantenaire se poursuit à La société SOURCE DU PAYS qui a le plaisir de porter à la connaissance de son aimable clientèle, de ses très chers consommateurs et de l'opinion publique, qu'à leur tour les formats 0,33 l et 1 litre de l'eau minérale naturelle SUPERMONT changent d'emballage à l'instar du format 0,5l.



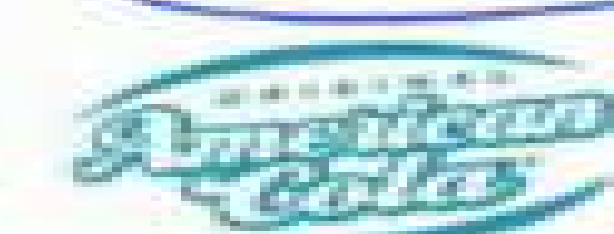
Les nouvelles bouteilles seront progressivement présentes sur le marché national et international.

L'eau minérale naturelle SUPERMONT réserve de multiples surprises aux consommateurs courant 2024



SOURCE DU PAYS S.A.
EAU MINÉRALE NATURELLE
Boissons Gazeuses non Alcoolisées
B.P. 914 DOUALA
CAMEROUN

Le Directeur General
Mohamed SAHELY



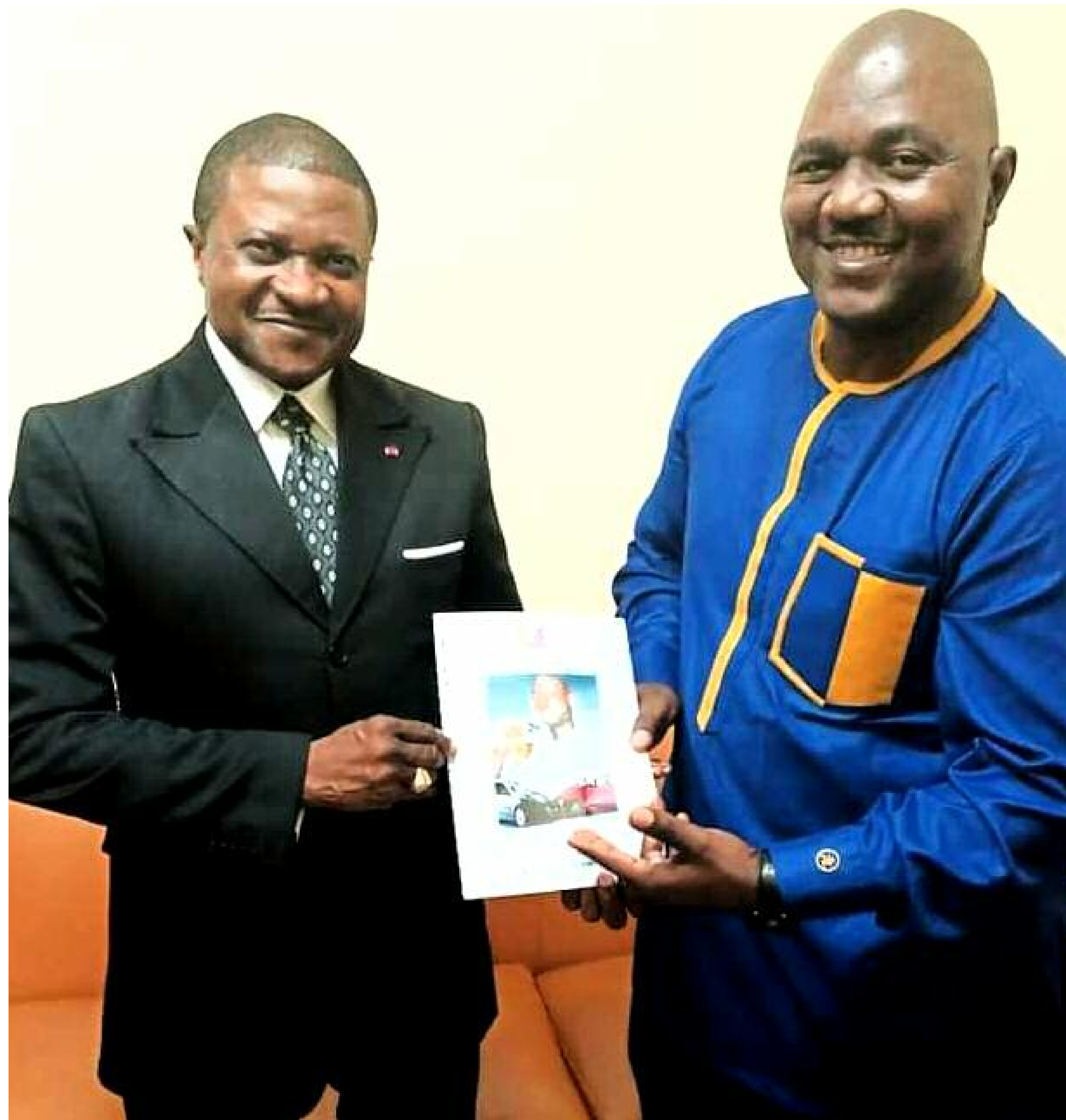
BP 914, Cameroun - Tél: +237 656 99 51 45 - 678 40 40 40

RC N°00061. CONTRIBUTUABLE N°M078200004171M. STATISTIQUES : 25113101F. www.sourcedupays.com

CAMPAGNE DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Le Président de la FOCACO reçu en audience par le Ministre des Transports !

Le Président de la FOCACO Alphonse AYISSI ABENA a présenté au Ministre des Transports, Jean Ernest Masséna NGALLE BIBEHE, le dossier relatif à la campagne de sensibilisation baptisée "Zéro alcool au volant" qui se tiendra du 16 septembre au 31 Décembre 2024 dans les villes de



Douala et Yaoundé.

Cette initiative de la FOCACO compte venir en appui à la vaste campagne spéciale de sécurité routière de 3 mois que vient de lancer le Ministre NGALLE BIBEHE pour réduire les accidents de la route en cette période de grand trafic.

Tous pour une Rentrée scolaire 2024 et des fêtes de fin d'année sans accident !

NOUS POUVONS DIRE ENFIN... DES "DUTY FREE" DANS NOS AÉROPORTS...

Le mercredi 11 septembre 2024, une étape significative a été franchie pour les aéroports internationaux de Douala et de Yaoundé. La société Aéroports du Cameroun (ADC S.A.) a concédé les activités de conception et d'exploitation des Duty Free (boutiques hors-taxes) à la filiale du groupe Lagardère. Il s'agit de Lagardère Travel Retail Western Africa.

La convention de concession qui lie désormais l'entité publique et le groupe français pour une durée de dix ans, a été signée par Thomas OWONA ASSOUMOU, Directeur Général de ADC S.A., et SOUNTOU BOUSSO, CEO de Lagardère



Travel Retail Western Africa.

Elle permettra aux ADC d'améliorer l'Expérience Client, à travers la fourniture d'une gamme élargie de produits pour répondre

aux besoins variés des voyageurs. Elle permettra également la modernisation des Infrastructures, grâce à la rénovation des espaces existants pour créer un environnement de

shopping moderne et attrayant.

VIVEMENT QUE LA CONNEXION INTERNET N'Y SOIT PLUS ÉGALEMENT UN LUXE.

FINEXS CAMEROUN

Une centaine de chauffeurs pour la Session 2024 du stage de recyclage et de perfectionnement

Mardi 10 septembre 2024, l'immeuble siège de la Direction Générale sise à Mboppi (Douala) a été le carrefour de la cérémonie d'ouverture du séminaire de recyclage et de perfectionnement à la conduite défensive des conducteurs de cette compagnie de voyages. La particularité étant que la formation se déroule sous la supervision du ministère des Transports. Diane Kontchou, la représentante du ministre Jean Ernest Masséna Ngalle Bibé était aux premières loges avec sa suite.



Le quorum du séminaire atteint. La cérémonie protocolaire a débuté avec des innovations de ce séminaire de recyclage. Notamment : une session spécialisée en anglophone qui interviendra en dernier lieu. Également envisagée la formation des hôtesse et stewards en conduite préventive qui seront les assistants des chauffeurs de la First National Express Of Safety (Finexs Cameroun). Le tout va se solder avec la remise des attestations.

Mais avant Mathias Indinibole, Directeur Général de Finexs Cameroun a pris la parole : « En effet, l'événement qui nous réunit est de portée nationale voire sous régionale: le recyclage des chauffeurs de Finexs Voyages à la conduite défensive sous la supervision du ministère des Transports Mesdames et Messieurs, lorsqu'il créait le 1er mai 2003 sa compagnie de transport Interurbain des personnes, Edmond Pierre Félix ETOUNDI la conçoit sous le paradigme de la sécurité optimale de ses passagers d'où sa dénomination : First National Express of Safety en abrégé FINEXS. Son seul et unique slogan Safety first est fort révélateur de cette vision. Ce socle de la sécurité sur lequel est bâti les fondements de Finexs Voyages ont poussé à la mise en place d'une véritable architecture de la sécurité routière au sein de laquelle les chauffeurs occupent une place prépondérante car la vie des milliers de personnes dépend directement de leurs capacités et de leur santé. A ce titre, avant d'être recrutés à Finexs, les chauffeurs doivent être titulaires d'un permis de conduire de catégorie D et justifier d'une expérience professionnelle au poste. Mais ce n'est pas tout, une fois le préalable rempli et après enquête de moralité, le postulant chauffeur doit passer l'épreuve de



test- essai sous le contrôle des chauffeurs rompus au métier et à ses complexités. Cette culture de la sécurité chère à Finexs Voyages explique: l'achat des bus toujours à l'état neuf et plombés à la construction pour ne pas excéder 100km/H ; La mise en place depuis 2011 du contrôle de l'ensemble de ses bus par système de géolocalisation GPS qui renseigne sur l'attitude des chauffeurs au volant ; La création en 2021 du service de santé et sécurité au travail supervisé par un médecin du travail avec des infirmeries fonctionnelles dans chacune de nos agences de Yaoundé et Douala en plus du suivi ophtalmologique du personnel navigant ; L'organisation régulière des stages de recyclage et de perfectionnement pour le maintien d'un niveau soutenu de connaissances des nouveaux bus et la maîtrise de la conduite à haute intensité. Le dernier stage en date s'est tenu dans ces mêmes locaux de novembre 2022 à janvier 2023 ».

Le DG ajoute que les résultats de toute cette architecture liée à la sécurité routière « sont probant car malgré les vicissitudes du trafic sur l'axe Yaoundé Finexs Voyages a réussi à

maîtriser les flux. Cependant, nous demeurons dans un état d'esprit d'apprentissage permanent, une quête perpétuelle de l'excellence aussi bien pour la satisfaction des consommateurs qui nous font confiance que pour faire progresser de manière générale le secteur du transport interurbain, urbain des personnes au Cameroun. Le présent stage de recyclage revêt de ce point de vue un caractère tout à fait particulier. Il se tient sous l'égide et la supervision du MINISTÈRE des TRANSPORTS dans sa vision, communément partagée de lutte contre les accidents de la circulation sur nos routes. Un objectif qui passe nécessairement par la mise en place effective dans les agences de voyages, d'un plan de sécurité basé sur des mesures énoncées par le ministre des transports à savoir : l'installation d'un dispositif de surveillance optimale sur l'ensemble de ses bus, le suivi médical et le recyclage des chauffeurs à la conduite défensive, la mise à niveau des ceintures de sécurité dans tous les bus. C'est donc avec plaisir que nous organisons cette session 2024 du stage de recyclage

et de perfectionnement de nos chauffeurs et souhaitons qu'avec la plus-value qu'apporte le ministère des Transports, le renforcement des capacités de nos chauffeurs soit optimisé pour éviter, à défaut d'éradiquer la contingence humaine dans les causes des accidents de la circulation, sauver des vies ».

Présentation technique du séminaire

Concernant l'aspect technique et le déroulement du séminaire de recyclage et de perfectionnement à la conduite défensive des conducteurs de la Société Finexs Cameroun, la parole est donnée à Martial Missimikim Manfred, CEO and Funder of Securoute / Africa road safety, NGOs & Expert Organisation Coordinator par ailleurs Consultant.

« Comme recommandé par le ministre des Transports, l'aspect technique de la conduite défensive vise à voir loin, anticiper pour conduire de manière économique, éviter la surcharge, ne pas user le véhicule. Securoute est à la 4ème formation chez Finexs en conduite défensive, je dirai même préventive. Nous avons



une centaine de chauffeurs pour ce séminaire. Par session, c'est 10 et 15 conducteurs. La session se déroule de lundi à jeudi. Elle débute le matin et s'achève à 17h30. On apprend à la cible les éléments essentiels. Nous ne sommes pas là pour leur apprendre à conduire. Nous les apprenons les règles à respecter, les exercices pratiques, le temps de réaction, temps de freinage, les premiers secours, l'évaluation théorique, la phase pratique avec un bus qui fait le trajet de l'agence jusqu'à l'entrée de la ville, puis jusqu'à Edéa. Le stage va durer 2 à 3 mois. Nous sommes heureux qu'à l'issue de la formation, chaque chauffeur parte avec le Code de la route Cemac. Nous avons des formateurs certifiés ISO y compris moi. Tout se passe comme à l'école. Nous sommes 5 formateurs. Des formateurs qui ont plus de 25 ans d'expérience professionnelle. Ce sont des consultants. La formation va s'achever avec une remise des certificats », détaille-t-il.

Tout est également fait pour garantir la santé et la sécurité du chauffeur de Finexs au travail, rassure Dr Nguemet, médecin en santé et sécurité au travail (Sst) : « une visite médicale se fait au moins chaque 2 ans concernant le personnel. Il est fait entre autres un bilan neurologique, un bilan ophtalmologique. Le service de santé et sécurité au travail se passe en dehors de la gestion de l'infirmier. Nous faisons aussi dans

la gestion des risques. Ici à Finexs, la prochaine visite médicale aura lieu en 2025 pour les conducteurs et pour tout le monde ».

Des propos applaudis par les chauffeurs en formation actuelle, le représentant de la Fondation camerounaise des Consommateurs, puis les collaborateurs responsables de l'administration et de l'exploitation de Finexs Voyages, présents à la cérémonie d'ouverture de ce stage. Jacques Nkoma, le Chef d'agence de Finexs Voyages à Douala apprécie la supervision du ministère des Transports dans le cadre de ce recyclage. « C'est d'ailleurs cela la particularité de l'activité de cette année ». Satisfecit.

Le Chef service de transport interurbain des voyageurs au ministère des Transports, Diane Kontchou représentante du ministre, relève : « merci pour cet accueil chaleureux. Nous sommes là suite aux recommandations qui ont été formulées par le ministre des Transports à la suite de l'accident du 12 août survenu sur la route de Sombo ayant causé 2 décès. Au Cameroun, la plupart des accidents de circulation sont dues à plusieurs causes : humaines, matérielles, etc. Et les causes humaines en sont l'une des principales causées par l'excès vitesse. Nous savons tous que le chauffeur est au centre de tout ce qui est transport. C'est la raison pour laquelle le ministre des Transports a prescrit parmi ses



recommandations un recyclage des conducteurs de la société Finexs Voyages. Les autres recommandations adressées à cette agence ont, jusqu'ici, été respectées. Ce recyclage est une bonne chose surtout que vous, chauffeurs, êtes entre les mains des experts de qualité. Sécuroute est l'expert dans le domaine de la sécurité routière au Cameroun. Je suis fier du travail abattu par Finexs ces deux dernières années car, d'après le Ceo de

Sécuroute, le recyclage des chauffeurs est une habitude ici à Finexs Cameroun. Nous irons dire à qui de droit ce que nous avons constaté sur le terrain. J'ajouterai qu'un chauffeur qui cesse d'apprendre, doit cesser de conduire. Il faut toujours se performer, la technologie avance et il faut évoluer avec elle. Le recyclage en permanence est utile ».

Linda Mbiapa



FORUM SUR LES SOINS DE SANTÉ PRIMAIRES

L'UNICEF réaffirme son engagement



Le sujet était au menu de l'audience accordée en après-midi du 11 septembre 2024 à la délégation de l'UNICEF conduite par la Représentante Résidente de cet organisme au Cameroun

Mme Nadine PERRAULT, à la tête de la délégation de l'UNICEF, a tout d'abord pris la parole pour situer la démarche de son organisme. Celle d'obtenir la confirmation de la date de la tenue de l'événement à l'effet d'engager un plaidoyer pour la mobilisation

conséquence des fonds devant contribuer à sa matérialisation. Cette rencontre est d'autant plus importante qu'elle devrait servir, d'après l'oratrice, de haut lieu de partage d'expériences, notamment pour les communautés où des activités de l'UNICEF sont déployées. Dans ce sillage, des discussions sont en cours avec le FEICOM pour que les magistrats municipaux participent à ce forum, a-t-elle ajouté. L'enjeu étant, in fine, de consolider et pérenniser la santé communautaire au Cameroun.

Saluant l'intérêt et l'engagement de l'UNICEF pour cet événement, le Ministre de la Santé Publique a indiqué qu'il n'est plus désormais question que de s'assurer de la disponibilité du Palais des Congrès pour la

période convenue. Concernant la participation des Maires, la patron de la Santé fait remarquer qu'il serait fastidieux de mobiliser les 360 magistrats municipaux pour la circonstance et penche plutôt pour la constitution d'une délégation des maires par Région. Toutefois, cette option reste envisageable.

Le Dr Malachie MANAOUA va renchérir que la santé communautaire est aujourd'hui une priorité, puisqu'elle met l'accent sur la prévention de la maladie.

Ensuite, Mme PERRAULT a abordé la question de la nutrition infantile. Elle va souhaiter que le document de stratégie y relatif soit validé par la très haute hiérarchie afin que son organisme engage des actions de terrain. Une préoccupation pour laquelle le Minsanté va rassurer son vis-à-vis en relevant que le nécessaire est en train d'être fait. Bien plus, il va réitérer que le Gouvernement est déterminé à accorder une attention accrue à la nutrition. Raison pour laquelle des discussions à ce sujet se poursuivent avec d'autres partenaires au développement.

Prenant à nouveau la parole, la représentante résidente a félicité le Cameroun pour les efforts consentis dans le cadre de la vaccination. Elle va également adresser des félicitations au Minsanté qui a annoncé lors de la conférence de presse de la veille, l'achat de 500 doses de vaccin contre le Mpox. A la suite, promesse sera faite de mener un plaidoyer pour que notre pays bénéficie des fonds additionnels qui pourraient être mis à disposition, dans le cadre de la riposte à cette maladie endémique. Mme PERRAULT va ponctuer son propos en mentionnant les appuis (en matériel roulant) apportés aux autres programmes ainsi que l'enquête envi-

sagée dans la Région de l'Est pour apprécier le niveau d'exposition des enfants aux produits toxiques.

Le Ministre de la Santé Publique s'est réjoui de l'ensemble des actions déroulées par cet organisme au Cameroun. Des actions qui permettent d'améliorer de façon globale la santé des populations. Les deux parties se sont d'ailleurs dites optimistes sur l'amélioration considérable des indicateurs de santé qui seront publiées en 2025.

**Claudel Tchinda
Celcom/Minsanté**



**DIRECTEUR DE LA
PUBLICATION**
Alphonse AYISSI ABENA

ASSISTANTS
Ferdinand NDEM
Henry MOUYEBE

COMITÉ DE RÉDACTION
Hugues EDIMO
Raphaël NGO'O
Valentin ABENA

PRODUCTION
Fondation Camerounaise des
Consommateurs

COMMERCIAUX
Anne Gabrielle IMBIKO
Chrystelle EPOUPE

**CONCEPTION
GRAPHIQUE**
Turbo Claude

Impression
JVGRAF

Distribution
Ets 3A

CONTACTS
699 52 87 06
694 18 75 03



IMPLIQUER L'USAGER/CITOYEN

Un gage de performance et de démocratisation de l'administration

Placer l'usager/citoyen au cœur des politiques publiques et du service public est une préoccupation ancienne. Des expériences sporadiques tout au long du XXe siècle le démontrent. Mais, au début des années 1990, le mouvement s'est généralisé. Les États membres de l'OCDE ont développé de nouveaux objectifs et valeurs pour leur administration publique. L'idée est de changer de paradigme et de troquer l'administration au profit de la « bonne gestion ». Le Comité « PUMA » (public management) de cette institution internationale a d'ailleurs joué un rôle important dans la diffusion de cette « Nouvelle gestion publique » ou New Public Management.

Les États-Unis, un des principaux initiateurs du New Public Management, lancent le programme Putting citizen first lorsqu'à son arrivée à la Maison blanche, le Président Clinton découvre que 21 % seulement des américains ont confiance dans l'administration fédérale. Loin d'être un cas isolé, cet exemple est emblématique de la crise institutionnelle et de légitimité que traversent la plupart des grandes démocraties dans les années 1980/1990.

C'est sur la base de ce scepticisme et de ce manque de confiance des citoyens que se mettent en place les politiques d'amélioration de la qualité de service, que se structurent les nouvelles agences dont l'objectif est de rapprocher la « production de services » de l'usager. La simplification, cutting red tapes, va être au cœur de ces politiques de « réenchantement » du citoyen.

De la mesure de la « charge

administrative du citoyen » à l'irruption de son rôle dans la production du service

La simplification administrative s'est souvent illustrée, en France, par la mise en place de commissions sous responsabilité des services du Premier ministre ou du ministère des finances (secrétariat d'État aux petites et moyennes entreprises). Pourtant, d'une structure à l'autre, qu'elle se nomme COSIFORM ou COSA, la retombée de ces commissions dans la vie quotidienne des usagers ou des entreprises n'est pas évidente. Des bilans mitigés, des investissements de plus en plus lourds pour en assurer la logistique, et malgré l'inscription des membres de la COSA dans la loi, et l'implication des ministres, les résultats n'ont pas été à la hauteur des attentes.

Une première révolution dans l'univers de la simplification va venir de la méthode Standard Cost Model. Utilisée par plusieurs administrations européennes, cette méthodologie va mesurer les conséquences des réglementations administratives sur le temps passé par un usager dans ses démarches. Cette méthodologie illustre la volonté de trouver une mesure objective des lourdeurs du système administratif.

Parallèlement à l'émergence de ces méthodes de plus en plus axées sur le citoyen, des réflexions sur le rôle de l'usager comme opérateur du service se font jour. C'est une voie dans laquelle s'est engouffrée l'Italie qui a ajouté à sa Constitution le concept de « subsidiarité horizontale » qui permet de reconnaître le rôle fondamental des citoyens dans la fourniture de services. L'État, les régions, les provinces, les communes favorisent l'initiative autonome des citoyens seuls ou en association pour le développement d'actions d'intérêt général sur la base du principe de subsidiarité. On peut citer des actions du même ordre au Royaume-Uni ou en Irlande.

Lors de la quatrième conférence européenne sur la qualité de service, qui se tenait en 2006 à Tampere, les trois rap-

porteurs scientifiques en charge de la clôture de la manifestation, Elke Löffler, Christopher Politt, Geert Bouckaert, ont fondé leur intervention sur la relation nécessaire entre le maintien dans le temps (sustainability) des politiques de modernisation de l'administration et l'implication de toutes les parties prenantes, en particulier des citoyens.

Selon ces chercheurs, il faut transformer le cycle des politiques publiques et des services que sont : projet, décision, production, évaluation en un nouveau cycle que l'on pourrait nommer ainsi : co-design (élaborer de nouveaux projets en recueillant les suggestions des usagers), co-décision (budgets participatifs, conseils de quartier), coproduction (crèches parentales, peer educator au Royaume-Uni, gestion des jardins publics en Italie) co-évaluation (évaluation, notation sur sites webs). Ces concepts vont être repris comme grille d'analyse tant par les universitaires, par les administrations européennes et les instances internationales (OCDE notamment).

Pourquoi et comment l'usager s'invite dans le débat public ?

Pour Geoff Mullgan : « Parmi les politiques encouragées ces vingt ou trente dernières années, un bon nombre n'a pas eu d'impact positif. Plus encore, la nouvelle gestion publique mise en œuvre dans les années 1980 et 1990 ne s'est pas traduite par une amélioration de la performance des systèmes nationaux dans lesquels elle était appliquée. Selon moi une partie de la réponse à la question des services publics est qu'elle dépend du public. Ces services sont excellents lorsque le public exige l'excellence, fait pression sur eux et prend position en leur faveur ». L'implication de l'usager est un levier pour la performance, mais cette position lui donne-t-elle la qualification d'expert ? L'expert se définit par sa compétence professionnelle. Le citoyen ordinaire a-t-il une compétence spécifique c'est-à-dire

adaptée à la prise de décision ? Comment apprécier cette compétence ?

Jean Pierre Piechaud, dans son intervention au colloque de « France Qualité publique » en 2006 insiste sur le fait que l'usager est un « expert de l'usage », qu'il donne du sens aux démarches de qualité, alors que les acteurs administratifs sont regardés comme des « mécaniciens ».

André Barilari, dans sa réflexion sur la « qualité des services publics » indique que l'absence de cohérence concrète des notions de citoyen, de contributeur et d'usager, oblige les administrations financées par les prélèvements publics à rechercher une représentation et une association de leurs usagers spécifiques. Deux questions peuvent être posées : comment représenter les usagers et quel rôle donner à cette représentation ? Sa proposition est de renouveler radicalement l'approche de cette question en privilégiant la désignation par tirage au sort de panels d'usagers au sein des clientèles spécifiques des services administratifs. Le rôle donné à ces nouveaux représentants des usagers devra être défini de manière ambitieuse. Il s'agit de créer des instances ayant sensiblement les mêmes pouvoirs que les comités techniques paritaires de la fonction publique, c'est-à-dire aptes à donner un avis sur les questions d'organisation et de fonctionnement des services qui ont une incidence sur la relation à l'usager.

Quim Brigué et Raquel Gallego proposent aussi la mise en place de panels : « l'administration doit développer des outils pour connaître son environnement. Cela lui permettra de prendre en compte l'aspect stratégique des questions à traiter ainsi que leur transversalité [...] Ce point est lié au fait que les questions posées par les citoyens concernent souvent plusieurs services. Il pose aussi la question de la définition du périmètre de la participation, de la complexité de mettre en place des panels et de tenir compte des avis. Le XXIe siècle

offrira peut être un scénario donnant plus d'espace à l'expression de la société et plus de place à la négociation et au dialogue. C'est dans ce cadre que la démocratisation de l'administration prend tout son sens ».

Intégrer ce nouvel acteur qu'est l'utilisateur dans la sphère publique est une nécessité pour améliorer la performance, pour démocratiser les structures, mais le débat ne doit pas s'arrêter aux questions d'opportunité de l'implication du citoyen. Il doit porter également sur la méthode, les moyens et sur les répercussions d'un tel mouvement. Il ne s'agit pas simplement de réfléchir à l'opportunité de co-construire mais de se demander avec quels outils légitimes et surtout comment conduire le changement dans les organisations à partir des attentes identifiées.

LES DEUX DÉFIS DE L'IMPLICATION DES USAGERS

Mettre en place les bons capteurs

Si l'on veut sortir des commissions traditionnelles de simplification ou des discours tout aussi traditionnels sur le thème « *il n'y a pas d'associations représentatives de défense des usagers* avec lesquelles discuter », il s'agit de mettre en place les bons outils qui vont permettre d'identifier les pistes d'amélioration prioritaires. La direction générale de la modernisation de l'État a, pour sa part, développé une logique fondée sur la co-production avec les usagers/citoyens des simplifications administratives. Il s'agit même de co-construire avec eux un parcours plus simple et un service de meilleure qualité.

Le développement d'un dispositif d'écoute des usagers

Lorsqu'on envisage la question de la participation des usagers et de la démocratisation de l'administration, le premier réflexe est de penser au rôle des associations dans la concertation avec les administrations. Or, le récent rapport du député François Cornut Gentile fait le constat de la dispersion des associations d'utilisateurs : « *à l'étendue des services publics répond une multitude d'associations dont le nombre porte*

atteinte à la représentativité de chacune et en conséquence, à la légitimité des instances faisant appel à elles. Localement, la faiblesse de ses structures est encore plus criante ». Elles sont rarement réunies par les administrations qui craignent leur faible représentativité et, en conséquence, ne les intègre pas ou peu dans le débat public.

Le constat de cette faible représentativité des associations d'utilisateurs a eu comme conséquence d'ignorer la parole des utilisateurs. Or cette dernière est audible de multiples façons. Il suffit de mener des enquêtes quantitatives ou qualitatives auprès des utilisateurs pour comprendre quelles sont leurs attentes. C'est la voie qu'a choisie le service « *innovation* » de la direction générale de la modernisation de l'État pour faire entendre cette fameuse voix de l'utilisateur dans le débat sur la simplification administrative.

La méthode s'appuie sur l'interrogation d'utilisateurs à partir de leur expérience réelle et non sur l'image qu'ils se font des services publics en tant que citoyen (image qui risque de véhiculer nombre d'idées reçues). Pour ce faire, les études de la direction générale de la modernisation de l'État portent sur les « *événements de vie* » qui engendrent des démarches administratives : « *je me marie* », « *je cherche un logement* », « *je perds un proche* ». Ces événements de vie doivent avoir eu lieu dans les deux ans précédant l'étude afin de s'assurer que l'expérience du service est suffisamment fraîche dans les mémoires. Le terme d'utilisateurs n'est donc pas pris de façon polémique mais uniquement pour qualifier l'importance de l'usage dans l'expression d'une satisfaction/insatisfaction.

La vision par événements de vie est structurante. Elle permet un dialogue clair avec les utilisateurs sans qu'ils aient besoin de connaissances spécifiques du mécano administratif. Elle donne une vision interministérielle, inter fonctions publiques voire inter organismes qui correspond bien à la complexité de certaines démarches. En effet chaque administration poursuit

ses objectifs propres mais n'a que peu de visibilité sur l'ensemble d'un événement de vie. Il arrive donc qu'une même information soit demandée une douzaine de fois à l'utilisateur par des services bien intentionnés. L'utilisateur n'aura jamais, par manque de relation entre les administrations, une information globale sur l'ensemble d'un événement de vie et des différentes phases qui le composent. Il avance par étapes et se voit obligé de donner plusieurs fois les mêmes pièces justificatives.

Pour démarrer le processus de simplification administrative, la direction générale de la modernisation de l'État a mis en place une vaste étude quantitative auprès des quatre segments d'utilisateurs (particuliers, entreprises, collectivités territoriales, associations) qui visaient à leur faire hiérarchiser les événements de vie à simplifier. La question posée à 3 000 particuliers, 1 200 entreprises, 800 collectivités territoriales, 800 associations était la suivante : « *Dans quel événement de vie la relation à l'administration a été la plus compliquée ?* ».

À cette étude s'est rajouté un travail « *clinique* » de description par les utilisateurs de leurs démarches administratives pour chaque événement de vie, des points de contacts positifs et de ceux qui le sont moins, de leurs attentes et de leurs éventuelles propositions d'amélioration (méthode dite du customer journey mapping). On voit bien dans ces parcours les incohérences entre administrations et surtout les redondances. Cette méthodologie d'écoute des utilisateurs met en exergue un certain nombre d'éléments qui ont amené à revisiter le concept de simplification et de lui préférer celui de « *qualité de service* ».

En effet que souhaitent en priorité les utilisateurs ? Avoir une relation de confiance avec l'administration, une relation personnalisée avec des agents qui réagissent avec empathie et de façon « *pro-active* ». Ils veulent aussi avoir une information accessible et fiable.

Gérer les réclamations des usagers, c'est déjà co-produire des améliorations

Sans avoir à mettre en place

comme la direction générale de la modernisation de l'État des dispositifs spécifiques d'écoute, il est un vecteur de communication des utilisateurs qui a grandement été sous-estimé par les administrations : les réclamations. En effet les réclamations des utilisateurs sont une mine d'informations sur les dysfonctionnements de l'administration, les insatisfactions mais aussi sur les attentes. Elles indiquent les orientations à suivre pour améliorer la qualité de service du point de vue des utilisateurs. Les administrations d'État et les opérateurs publics comme la Caisse nationale d'assurance maladie, le Pôle emploi viennent de mettre en place une politique plus claire à ce sujet en améliorant l'accessibilité du dépôt d'une réclamation et en travaillant à l'analyse des principaux « *irritants* ». Les dispositifs qui se mettent en place permettront certainement aux administrations de faire de la gestion des réclamations un des éléments de la co-construction des pistes d'amélioration de la qualité du service.

Le développement d'un site web collaboratif

La place de l'utilisateur comme levier de modernisation n'est plus un élément de rhétorique comme le montre aussi l'évolution des modes de communication dans la plupart des États européens. Les sites web se mettent au « *2.0* » et permettent ainsi un dialogue constant entre utilisateurs et administrations, plus particulièrement sur le thème de la simplification. En Belgique comme aux Pays-Bas (sites « *Kafka* »), en Italie (site « *burocrazia : diamoci un taglio* ») comme en France (site « *ensemble simplifions* ») et récemment le site britannique « *spending challenge* », les nouvelles technologies permettent d'inciter les citoyens à suggérer des simplifications de la façon la plus directe possible.

Prendre en compte les propositions des usagers/citoyens

Une organisation souple et un front office renforcé

Simplifier, moderniser, c'est mettre en place les bons outils, mais c'est aussi parvenir à des résultats et qu'ils soient visibles

pour l'utilisateur. Sinon leur implication va diminuer. Il convient de changer la culture des administrations et inverser les valeurs : privilégier l'écoute du « monde extérieur » par rapport aux contraintes internes, tirer partie et valoriser le front office au lieu de continuer à y placer les agents les moins compétents.

Une organisation des administrations plus souple et une focalisation sur le front office, tel était déjà le message phare du colloque « *l'utilisateur-citoyen ou le chaînon manquant* » organisé en 2004 par l'Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE). Il apparaît nécessaire de créer une expertise de la relation client, du front office quel que soit le mode d'accueil, physique, téléphonique ou par internet afin de recueillir les avis, les idées et les insatisfactions des usagers. Il s'agit aussi de motiver et d'impliquer les agents afin d'intégrer la simplification, la qualité de service dans les processus. Démocratiser l'administration signifie aussi s'organiser pour prendre en compte les innovations proposées par les agents.

Un management renouvelé

Dans la plupart des pays européens, la question du renouvellement de l'encadrement

supérieur s'est posé parallèlement à la mise en place des grandes réformes de la qualité de service. Les profils de la haute fonction publique ont été remis en cause au profit du leader. Pourquoi cette dénomination ? Parce qu'il était important de s'appuyer sur de nouveaux dirigeants qui soient capables de mener la transformation de l'administration, de traduire la parole de l'utilisateur en plan d'amélioration et en même temps de « *donner du sens* » aux agents. Le « *nouveau leadership* » est totalement, nécessairement, tourné vers l'extérieur.

Réussir à renverser les valeurs de l'administration, s'intéresser aux besoins des usagers, prendre le risque de s'organiser pour y répondre implique qu'on se dote des bons instruments de mesure de la performance, qu'elle soit collective ou individuelle. C'est pourquoi la toute récente proposition de mettre en place un baromètre de la qualité de service qui se fonde sur les attentes de l'utilisateur est un premier pas fondamental. La Loi organique relative aux lois de finances n'a pas encore permis, avec ses 1 178 indicateurs, de donner sa véritable place à la qualité de service et encore moins à la performance considérée du point de vue de l'usa-

ger. Il est pourtant nécessaire si l'on veut intégrer ce dernier dans la mécanique du service et de l'État, de savoir lui rendre compte de façon claire des résultats de l'administration. Le baromètre de la qualité de service, présenté par le ministre François Baroin le 5 juillet 2010, va donc jouer ce rôle de mise en exergue d'indicateurs emblématiques, issus des attentes des usagers.

Peut-être faut-il aussi, comme le prône le député Michel Diefenbacher dans son rapport remis au Premier ministre en mai 2009, « *établir un lien explicite entre la qualité de gestion, l'allocation des moyens budgétaires et la rémunération des agents [...]* La culture du service public est profondément partagée dans la fonction publique. L'intéressement doit donc être conçu non pas comme un simple instrument de gestion mais comme un instrument politique au service de la collectivité ».

Une autre solution serait d'intégrer la consultation des usagers dans les contrats d'objectifs des directeurs généraux. Cela permettrait d'intégrer dans l'évaluation de leur performance, la mise en place d'actions concrètes en faveur de la concertation avec les usagers.

La nécessité d'évoluer vers

une meilleure écoute et implication de l'utilisateur n'est pas un message nouveau au sein de l'administration. Il est répété depuis une bonne vingtaine d'années. Il n'a pas été totalement vain car un certain nombre d'actions concluantes ont été menées. Néanmoins, malgré la production de rapports sur le « *comment faire ?* » et les avancées d'autres États européens, nous nous sommes longtemps abrités derrière des débats récurrents sur la nécessité de préciser les concepts (usagers, bénéficiaires ou citoyens ; qualité de service ou démocratie ?), ou sur le manque de représentativité des associations pour éviter d'avoir à inventer de modes nouveaux de concertation avec les usagers. Une fois la dynamique lancée, comme le montre les expériences étrangères ainsi que les premiers travaux de la direction générale de la modernisation de l'État, la question des structures, de l'organisation des administrations comme celle des fondements managériaux sont posés. La concertation avec les usagers est porteuse de changements profonds. Une autre vision de l'administration : claire, accessible mais aussi réactive, fiable et empathique. De qualité en somme.

Source : Cairn.info

YAOUNDÉ

Un buveur de whisky en sachet meurt dans un club matango

ANkolmeseng, quartier célèbre pour son atmosphère poussiéreuse, une scène d'une autre dimension s'est produite dans un club Matango. Ce qui sert de snack-bar aux plus misérables s'est transformé en un mouvoir pour l'un de



ses clients, emporté par une overdose de whisky et matango frelatés. Alors que ses compagnons du tchapalo le croyaient au repos, l'ivrogne s'en était allé, aussi vite qu'une gorgée de ce qu'ils consommaient.

N'ZUI MANTO

« À partir du 1^{er} janvier 2023, tous les établissements de crédit et de microfinance devront offrir gratuitement l’ensemble des vingt-deux (22) services du SBMG [Service bancaire minimum garanti] ».

C’est l’injonction contenue dans une lettre que le ministre camerounais des Finances, Louis Paul Motaze, vient d’adresser aux directeurs généraux du secteur bancaire du pays.

Le membre du gouvernement explique qu’il fait cette sommation après avoir constaté que certains établissements de crédit et de microfinance n’offrent pas l’ensemble des SBMG prescrit par le règlement de la Commission bancaire de l’Afrique centrale (Cobac) du 30 juillet 2020. Ce règlement dispose que ces établissements sont tenus d’offrir et sans frais, depuis le 1^{er} février 2021, 22 services aux consommateurs des produits et services bancaires.

Selon le règlement, en cas de violation dûment constatée par la Cobac, celle-ci adresse au contrevenant par les diligences du directeur national de la Banque des États de l’Afrique centrale (Beac), un ordre de versement de la somme indûment prélevée aux clients victimes de l’infraction ainsi qu’une mise en demeure l’enjoignant à mettre fin à cet acte, dans un délai maximum de 30 jours. En cas de la récidive, la Commission peut déterminer elle-même les pénalités à appliquer, proportionnellement au préjudice subi par le client.

La liste des 22 services qui doivent être offerts gratuitement, selon le règlement Cobac R-2020/04

- L’ouverture de compte ;
- La tenue de compte ;
- Le changement d’éléments d’identification constitutifs du dossier du consommateur ;
- La délivrance du relevé d’identité bancaire ;
- La délivrance d’un livret d’épargne et son renouvellement ;
- La consultation du compte dans les agences de l’établissement ;
- La consultation de solde dans les guichets automatiques de l’établissement du porteur de la carte ;
- L’avis de débit ou de crédit par voie électronique ;

English Translation

From January 1, 2023, all credit and microfinance institutions must offer all twenty-two (22) services free of charge.

- Account opening;
- Account maintenance;
- Change of identification elements constituting the consumer's file;
- Issuance of a bank identification statement;
- Issuance of a savings book and its renewal;
- The consultation of the account in the branches of the establishment;
- The consultation of the balance in the automatic teller machines of the cardholder's establishment;
- Electronic debit or credit notification;
- The delivery, once a month, on paper at the counter, or by electronic means, of the monthly statement of account;
- The delivery, once a year, on paper at the counter, or by electronic means, to the consumer who requests it, of a summary of the charges and transactions carried out during the year not resulting from an order from the consumer;
- The issuance of a certificate of no fees per year and at the closing of the account;
- The direct debit of the salary;
- The payment of cash in the branches of the establishment;
- The delivery of cash withdrawal forms at the counter;
- Issuance of fifty check forms per year to the account holder;
- Withdrawal of cash in the branches of the establishment;
- Withdrawal of banknotes from the cardholder's own ATMs;
- Payment by card in the CEMAC;
- Payment by check;
- Collection of checks drawn on a CEMAC bank;
- Transfer from one account to another in the same institution;
- Collection of national, community and international transfers.

- La remise, une fois par mois, sur support papier au guichet, ou par voie électronique, du relevé de compte mensuel ;
- La remise, une fois par an, sur support papier au guichet, ou par voie électronique, au consommateur qui en fait la demande, d’un récapitulatif des frais et opérations effectués au cours de l’année ne résultant pas d’un ordre du consommateur ;
- La délivrance d’une attestation de non redevance par an et à la clôture du compte ;
- La domiciliation du salaire ;
- Le versement d’espèces dans les agences de l’établissement ;
- La délivrance au guichet des formules de retrait d’espèces ;
- La délivrance de cinquante formules de chèque par an au titulaire du compte ;
- Le retrait d’espèces dans les agences de l’établissement ;
- Le retrait de billets dans les guichets automatiques de l’établissement du porteur de la carte ;
- Le paiement par carte dans la Cemac ;
- Le paiement par chèque ;
- L’encaissement de chèques tirés sur une banque de la Cemac ;
- Le virement de compte à compte dans le même établissement ;
- L’encaissement de virements nationaux, communautaires et internationaux.



SCB Cameroun
Groupe Attijariwafa bank

Croire en vous

CREDITS SCB

Finies les équations,
l'expert est la solution

SCB SUKUL - SCB SÉRÉNITÉ - SCB IMMO



SOCIÉTÉ COMMERCIALE DE BANQUE CAMEROUN Groupe Attijariwafa bank - Société Anonyme avec
Conseil d'Administration au capital de 10,54 milliards FCFA - RCCM, N°89.S.152 - RC/YAD/2011/M/92 -
Direction Générale : 530, Rue du Roi George - B.P. 300 Douala (Cameroun)

www.scbcameroun.net

Doudou Afritude

Participation des Doudous Afritude au Festival
"Bochum Total" en Allemagne (Juillet 2023).

La qualité appréciée au-delà de nos frontières !

**NB: Vos Doudous Afritude sont désormais
disponibles au supermarché Super U
Bali-Douala**

Infoline : 6 96 76 26 45





Supermont

— SINCE 1984 —

NOUVELLE
0,5L
BOUTEILLE

**ENCORE ET
TOUJOURS
AUSSI BELLE**

 SOURCE
DU PAYS

40
ans



ERGONOMIA

L'Eau Minérale Naturelle du Cameroun