



Editorial

Culture d'entreprise

Le personnel du Guce est attendu sur plusieurs chantiers après la validation du plan d'actions par le Comité de pilotage du projet de mise en œuvre de la dématérialisation des procédures du commerce extérieur.

En mettant l'innovation au centre de l'activité, notre Entreprise a mis la barre très haut, bien que ses partenaires au rang desquels les pouvoirs publics, les acteurs de la place portuaire et les bailleurs de fonds en attendent davantage. Pour y parvenir, il faudrait une réelle implication de tout le personnel comme le disait Victor Hugo, « *le propre de la solidarité, c'est de ne point admettre d'exclusion* ».

Autrement dit, le rattachement à une unité ou à un service ne devrait jamais nous faire perdre de vue la finalité, concourir tous et chacun à la réussite de l'entreprise. L'appropriation de la culture d'entreprise s'impose donc comme la condition sine qua non pour tout le personnel dans l'atteinte de cet objectif.

Il va sans dire que le travail en équipe ne va pas de soi parce que nécessitant un effort personnel et une compétence qui s'acquiert peu à peu à partir d'une volonté de cohésion et d'organisation.

Dans ce contexte, la solidarité se présente comme un élément incontournable pour le plein accomplissement de notre mission, un gage de réussite pour l'entreprise dont la survie nous impose l'obligation de performance. Ce qui suppose un travail d'équipe, c'est-à-dire, le renversement, mieux, la destruction des cloisonnements consciemment ou inconsciemment dressés.

Au-delà des particularismes liés à nos fonctions, il s'agit de penser grand, de penser d'abord Guichet Unique. C'est cela la culture d'entreprise, avec les valeurs de solidarité et de complémentarité.

Aussi, nous semble-t-il évident que l'optimisation de la communication est un challenge qu'il faudra s'approprier aussi bien dans le sens horizontal que vertical.

SOMMAIRE

Editorial

Culture d'entreprise

Quoi de neuf ?

- Digitalisation des procédures
- Les avancées en matière de facilitation du transport

Et si on parlait boulot ?

Le travail d'équipe

Portrait du mois

Une Gucéenne qui a le cœur à l'ouvrage



Linette MISSINGA

Assistante du Directeur Technique

• JIF 2020 •

Les femmes du GUCE se déploient.

Plusieurs activités au menu:

- Table ronde
- Remise de dons
- Défilé

Quoi de neuf ?

Digitalisation des procédures : Le Comité technique fait le point

Le secrétariat technique du comité de pilotage du projet de mise en œuvre de la dématérialisation des procédures du commerce extérieur (SECTEC) s'est réuni le 23 janvier 2020 dans la salle de Conférence du Guce pour sa 20ème session.

Une occasion idoine non seulement pour dresser le bilan des actions entreprises, mais également pour fixer le cap de la nouvelle année.

Implémentée depuis plusieurs années la dématérialisation a permis à l'écosystème des formalités du commerce extérieur au Cameroun de subir des mutations profondes grâce à l'adoption progressive des TICs dans les us des intervenants et opérateurs économiques.

Carrefour d'échanges et passerelle pour plusieurs pays de la zone Cemac, le Cameroun par l'entremise du Guichet unique des Opérations du Commerce Extérieur avec l'appui des partenaires au développement à l'instar de la Banque mondiale, a mis en place des solutions innovantes permettant la fluidification des marchandises sur le territoire national.

Il s'agit notamment du Formulaire Unique des Procédures du commerce Extérieur, e-Force, le Système d'information des administrations tech-



niques, le SIAT et le paiement électronique pour une meilleure sécurisation des recettes.

Malgré ces avancées considérables, le rapport 2019 du Doing Business n'est pas reluisant pour le Cameroun. Dans la perspective d'y proposer des solutions et conformément aux recommandations du Cameroon Business Forum 2019 (CBF) qui est une plateforme d'échanges entre le secteur public et privé visant à améliorer le climat des affaires, un plan d'actions de finalisation du projet de mise en œuvre de la dématérialisation a été validé et sera implémenté.

Dans l'agenda 2020, les administrations techniques auront entre autres dans leur cahier des charges la finalisation du déploiement du formulaire unique des opérations du Commerce extérieur à tous les segments du dédouanement des marchandises (dédouanement, enlèvement, embarquement, transit, etc.), l'extension de la plateforme de paiement électronique à toutes les redevances, droits et taxes en veillant à une diversification des canaux électroniques (Mobile, Cartes, Internet Banking, etc.).

Cemac: De nettes avancées en matière de facilitation du transport et du transit

Améliorer les échanges commerciaux et incorporer le Cameroun, le Tchad et la République Centrafricaine (RCA) aux marchés locaux et internationaux grâce à la réduction des engorgements de trafic le long de deux corridors-clés: Douala – N'Djamena et Douala – Bangui tel est ainsi décliné l'objectif visé par la Banque Mondiale à travers son projet de Facilitation du Transport et du Transit au sein de la communauté économique et Moné-

taire d'Afrique Centrale (Fastrac) lancé en 2000 et dont l'échéance est prévue en juillet 2020.

Le projet Fastrac a également rendu possible l'interconnexion des systèmes d'informations douanières qui permet aux principaux bureaux douaniers camerounais de se connecter au Siège, notamment Garoua-Boulai et Kousseri, l'intégration des formalités de transit et des échanges de données avec d'autres guichets uniques dans le cadre

des divers accords de coopération de l'Alliance Africaine pour le commerce extérieur, le raccordement de 80 sites additionnels des administrations techniques à la fibre optique en vue de l'utilisation du Système d'Informations des Administrations Techniques. Autre innovation majeure dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet, c'est le paiement électronique et l'extension de la plateforme e-Guce est aux postes frontaliers.

Et si on parlait boulot ? Le travail d'équipe

Lors de ses multiples présentations pendant la sortie d'une version améliorée de sa marque de téléphone, Steve Jobs avait l'habitude de dire que : « les meilleures choses qui arrivent dans le monde de l'entreprise ne sont pas le résultat du travail

d'un seul homme ; mais d'une équipe ». C'est dire que la réussite est le résultat de la synchronisation des efforts des différents acteurs d'une même chaîne de travail.

En effet, dans le milieu professionnel, tous les maillons de la chaîne quels qu'ils

soient sont très importants pour la réussite du projet d'entreprise ; D'ailleurs on l'observe si bien chez les abeilles lors de la construction d'une ruche.

Chaque ouvrière a une tâche spécifique

à effectuer et si elle ne la fait pas, il y a rupture. Ce qui entraîne un déséquilibre dans la réalisation du projet. D'où la nécessité de créer une synergie entre tous les intervenants du processus. Cela commence par un certain nombre de mécanismes qu'il faut mettre en place notamment :

- Encourager le dialogue et la collaboration entre les collègues
- Communiquer de la façon la plus claire possible avec ses collaborateurs pour éviter tout malentendu

- Savoir donner ou être capable de donner ce qui signifie reconnaître que l'on a soi-même des ressources. Cette prise de conscience augmente le sentiment de la valeur personnelle
- Apprendre à écouter ses collègues et faire des efforts pour ne pas mépriser ses collaborateurs en leur coupant la parole. Faire tout pour bien interpréter ses propos et voir sur quoi est basée cette interprétation car, il est utile de prendre conscience de son monologue intérieur et de son contenu

émotionnel positif ou négatif.

- In fine, tout laisse croire que pour certains, le travail est une source d'épanouissement, pour d'autres, il assure un salaire et des conditions de vie matérielles.

Dans tous les cas, vu le temps qu'on y passe et les responsabilités des uns et des autres, autant y être le mieux possible car cela influe aussi sur le moral que sur la cohésion du groupe.

Portrait du mois: Une Gucéenne qui a le cœur à l'ouvrage

Si nous empruntons au langage footballistique, Linette serait certainement un milieu de terrain relayeur. Véritable courroie de transmission entre la défense et l'attaque. Une femme au mental de leader, ouvrière de première heure ayant vécu toutes les mutations intervenues dans l'entreprise, du Guichet unique physique au Guichet unique numérique que nous connaissons actuellement.

« Avant le basculement à l'électronique, il y avait trop d'encombrements dans nos bureaux, avec beaucoup d'usagers. Par ailleurs, les délais d'exécution étaient longs. La dématérialisation a apporté un saut qualitatif. e-FORCE est venu le faire », relate-t-elle.

La quarantaine révolue, l'air généralement jovial, Linette Missinga a un sens d'écoute élevé. Elle fait partie avec d'autres amazones de la maison à l'instar de Mesdames Immaculée Noëlle Monny, Clarisse Onana, Martine Nlend, Noeline Ebang..., dont l'ardeur au travail a posé les jalons du projet de mise en œuvre de la dématérialisation des procédures du commerce extérieur. Son dévouement dans le travail, sa disponibilité de tous les instants et son courage lui ont permis d'occuper plusieurs postes. Entre autres, Agent de Liaison au Comité FAL, (le comité de Facilitation) devenu aujourd'hui CONAFE, (le Comité National de Facilitation des Echanges).



Linette MISSINGA

C'est peut-être la raison pour laquelle elle garde vivace, le souvenir du 10^e anniversaire du Comité FAL, avec la présence au Guce du Premier ministre Chef du Gouvernement. « C'était un grand honneur pour le Guichet unique d'accueillir tout cet aréopage de personnalités », s'enthousiasme-t-elle encore.

Son parcours professionnel l'a également mené à occuper les postes de Chef de Pool Saisie, et Assistante Administrative au Département des Opérations, et à la Direction Technique.

Sans cesse à l'ouvrage, elle fait des intérêts et des valeurs du Guce sa priorité. « Le conseil que je peux donner c'est de travailler sans relâche, d'être disponible et d'être à l'écoute des autres ».

Près de deux décennies de service au bleu blanc orange, elle s'efforce de faire progresser son action et ses

idées sur l'épanouissement en milieu professionnel en sa qualité de Déléguée du Personnel depuis trois mandatures.

Une « force de l'expérience » qu'elle voudrait partager avec tous ses collègues, avec un clin d'œil particulier aux jeunes. « Je voudrais dire notamment aux jeunes que seul le travail paye. Ils ne doivent pas toujours mettre les diplômes en avant parce que le diplôme n'est qu'un pré-requis qui confère la compétence. C'est bien d'avoir les diplômes, mais ce ne sont pas les diplômes qui travaillent. Il faut valoriser son diplôme par son efficacité au travail », a-t-elle insisté.

Au sein de l'Amicale du Guce dont l'objectif principal vise à renforcer la cohésion sociale dans l'entreprise, Linette Missinga s'active à travers des initiatives fortes et positives.

Elle est une femme dynamique avec un mental de leader, et l'a d'ailleurs démontré lors de la 7^{ème} édition de la Conférence internationale sur les Guichet unique.

Femme Chrétienne, Linette a su concilier vie familiale et vie professionnelle. Raison pour laquelle elle croit au potentiel de la gente féminine en milieu professionnel qu'elle considère comme étant un maillon essentiel dans le développement d'une entreprise.

Compliance

La norme ISO 9001:2015 sur les systèmes de management de la qualité repose sur 7 principes généraux.

1. Orientation client
2. Responsabilité la direction
3. Implication du personnel
4. Approche processus
5. Amélioration continue
6. Prise de décision fondée sur des preuves
7. Des relations fournisseurs mutuellement bénéficiaires

Ces principes permettent aux organismes d'améliorer leurs performances de façon continue, tout en répondant aux besoins de toutes les parties prenantes (clients, personnel, actionnaires, fournisseurs, partenaires). Ces principes sont développés dans le point 2.3 de la norme ISO 9001:2015 ("Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire"), une partie de ces informations est reprise dans l'annexe B de l'ISO 9001:2015. Cet article s'appuie sur ces normes pour présenter la "philosophie" des principes de management. Chaque principe sera illustré d'une citation, pour en faciliter la compréhension à chaque publication de notre new letter.

PRINCIPE 1 : ORIENTATION CLIENT

« Il n'y a qu'un patron : le client. Et il peut licencier tout le personnel, depuis le directeur jusqu'à l'employé, tout simplement en allant dépenser son argent ailleurs. »
» Sam Walton (fondateur de Wal-Mart)

L'enjeu de ce principe est de satisfaire le client, pour le fidéliser. Ceci est d'autant plus important que de nos jours, avec les réseaux sociaux et l'internet en général, le client peut exprimer son mécontentement ou son enchantement et être entendu par tous. De quoi démolir l'image d'un organisme ou au contraire lui forger une excellente réputation. Pour renforcer son orientation client, l'organisme doit travailler sur les attentes de ceux-ci : les identifier (et même les prévoir) et tout mettre en œuvre pour que les produits ou services proposés y répondent efficacement. Être orienté client, sera donc pour le GUCE de répondre aux besoins explicites et implicites des partenaires et usagers en s'efforçant d'aller au-delà de leurs attentes.

Nous retenons de ce principe la nécessité du GUCE d'être en veille permanente, à l'écoute de son environnement pour satisfaire ses partenaires et usagers.

CONTACTEZ-NOUS

B.P. : 12679 Douala – Cameroun
Tél : (237) 233 41 02 43
233 41 02 44
233 41 02 46
Fax : (237) 233 43 60 78
guce-gie@guichetunique.org

SUIVEZ-NOUS



www.guichetunique.cm



[WebGuce TV](#)



facebook.com/pages/GUCE



[@GuceCameroon](#)



[Guce Cameroon](#)



[Guichetuniquecameroun](#)

« What ever you do believe in yourself »



... Parce qu'on n'arrête pas le progrès