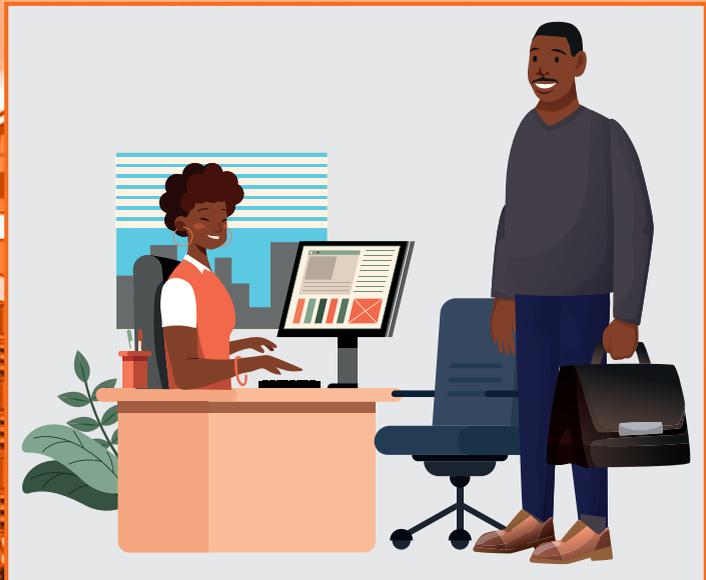


**DIRECTION GENERALE DU TRESOR,
DE LA COOPERATION FINANCIERE ET MONETAIRE**

CHARTRE

SUR L'ACCUEIL DES USAGERS



DECEMBRE 2023



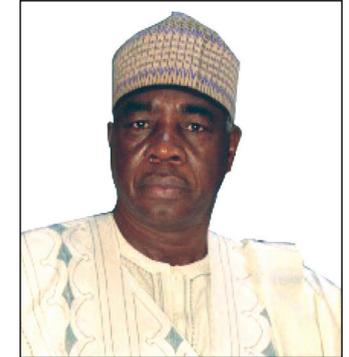
S.E. PAUL BIYA
Président de la République du Cameroun



Joseph DION NGUTE
Premier Ministre, Chef du Gouvernement



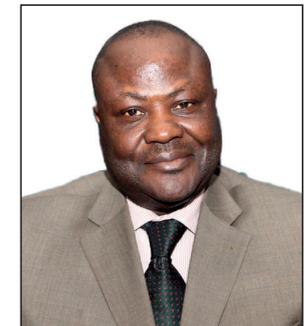
Louis Paul MOTAZE
Ministre des Finances



YAUBA ABDOULAYE
Ministre Délégué auprès du Ministre des Finances



Gilbert Didier EDOA
Secrétaire Général du Ministère des Finances



Sylvester MOH TANGONGHO
Directeur Général du Trésor,
de la Coopération Financière et Monétaire

SOMMAIRE

| | |
|----------------------------------|----|
| MOT DU DIRECTEUR GENERAL | 7 |
| PREAMBULE | 8 |
| TERMES, DEFINITIONS ET SIGLES | 9 |
| OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION | 10 |
| ENGAGEMENTS RELATIFS A L'ACCUEIL | 11 |
| CONDITIONS ET REGLES D'ACCUEIL | 13 |
| EXPRESSIONS UTILES SUR L'ACCUEIL | 16 |
| DOCUMENTS DE REFERENCE | 18 |
| EQUIPE DE REDACTION | 19 |
| ANNEXES | 20 |



MOT DU DIRECTEUR GENERAL

La stratégie Nationale de Développement (SND-30), cadre de référence de l'action du Gouvernement et de ses partenaires pour la période 2020-2030, indique dans sa rubrique Gouvernance, Décentralisation et Gestion stratégique de l'Etat que les Autorités camerounaises s'engagent à améliorer la qualité du service public, à travers la mise sur pied d'une Charte sur l'accueil des usagers dans les services publics.

La Direction Générale du Trésor, de la Coopération financière et Monétaire (DGTCFM) du Ministère des Finances n'est pas restée en marge de cette importante orientation. A travers l'adoption d'un code d'éthique et d'un guide de l'utilisateur, elle a posé les premiers jalons qui ont permis d'enrichir son cadre normatif en vue de l'amélioration de la satisfaction des usagers. Pour parachever ce processus, il apparaît indispensable de se doter d'une Charte sur l'accueil qui traduit notre engagement à offrir des prestations de qualité, visant à éviter les frustrations, faciliter la cohésion sociale, et servir les usagers au-delà de leurs espérances.

La présente Charte qui fixe les engagements et règles fondamentales à observer par tous, se présente donc comme un outil didactique, témoignant la ferme détermination de la DGTCFM à servir avec courtoisie, impartialité, célérité et efficacité.

Je voudrais donc inviter les personnels de la DGTCFM et même les usagers à s'approprier les dispositions de cette Charte, afin de faire de l'accueil un principe fédérateur de notre administration.

PREAMBULE

Les personnels de la Direction Générale du Trésor,
de la Coopération Financière et Monétaire (DGTCFM),

Conscients des engagements du Gouvernement à améliorer la qualité
de l'accueil, à travers la mise sur pied d'une Charte sur l'accueil
des usagers dans les services publics,

Réitérant notre engagement à renforcer le professionnalisme
et l'éthique dans le service public,
Réaffirmant notre volonté collective d'œuvrer inlassablement à
l'amélioration de la qualité de l'accueil des usagers,

Désireux d'assurer une application effective de la Charte,

Avons convenu de ce qui suit dans ce document.

TERMES, DEFINITIONS ET SIGLES

1. TERMES ET DÉFINITIONS

Accueil : C'est la manière de recevoir un usager des services publics et de se comporter avec lui face à face, au téléphone ou par courriel/courrier.

Accueil par courrier/courriels (mails) : Accueil indirect, qui consiste à recevoir les courriers numériques d'un usager, à le renseigner ou à l'orienter vers le service approprié et/ou la personne indiquée.

Accueil physique : Accueil direct ou en face à face, qui consiste à recevoir physiquement l'usager, à le renseigner ou à l'orienter vers le service approprié et/ou la personne indiquée.

Accueil sur le site web : Accueil indirect, qui consiste à fournir à l'utilisateur les informations nécessaires qu'il recherche, aux premiers clics.

Accueil téléphonique : Accueil indirect, qui consiste à recevoir les appels téléphoniques d'un usager, à le renseigner ou à l'orienter vers le service approprié et/ou la personne indiquée.

Attente de l'usager : C'est le temps qui s'écoule entre la sollicitation d'un service et la réalisation dudit service.

Charte : Outil de cohésion interne, permettant d'améliorer l'accueil des usagers.

Engagement de service : Une promesse explicite faite à l'ensemble des usagers sur un niveau de qualité de service dont ils sont en droit d'attendre.

Personne indiquée : Personne compétente pour répondre à la préoccupation de l'utilisateur.

Point d'accueil : Lieu de réception des usagers (standard, secrétariat, guérite, site web, etc.).

Service public : Tout service ou activité d'intérêt public placé sous l'Autorité d'un agent public.

Usager : Personne qui sollicite un service public.

2. SIGLES

| | |
|---------------|---|
| MINFI | Ministère des finances |
| DGTCFM | Direction Générale du Trésor, de la Coopération Financière et Monétaire |
| SND-30 | Stratégie Nationale de Développement 2020-2030 |

OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

1

La présente Charte fixe les conditions et règles à adopter par l'ensemble des personnels de la DGTCFM pour assurer un bon accueil physique, téléphonique et par courriel/courrier aux usagers et aux partenaires de la Direction Générale. Elle précise en outre les aspects relatifs au code vestimentaire et au comportement de l'utilisateur.

2

La Charte s'applique aux domaines de l'accueil physique, téléphonique et par courriel/courrier.

Les conditions et les règles contenues dans la présente Charte sont définies pour être appliquées au quotidien dans tous les services de la DGTCFM : services centraux, déconcentrés et extérieurs.

ENGAGEMENTS RELATIFS A L'ACCUEIL

Agents publics

ACCUEIL PHYSIQUE

ENGAGEMENTS

► **Des services disponibles avec ou sans rendez-vous.**

L'accès aux services de la DGTCFM est possible du lundi au vendredi, conformément aux horaires affichés à l'entrée des services.

► **Des interlocuteurs identifiés et courtois à l'accueil**

Nos agents publics sont identifiés par un badge indiquant leurs noms, prénoms, fonction et service. Ils sont à l'écoute des usagers.

► **Des délais d'attente définis et respectés dans nos services**

Les délais d'attente pour la réception d'un usager doivent être raisonnables. Au-delà, l'utilisateur est informé des raisons pour lesquelles son attente se prolonge.

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

ENGAGEMENTS

► **Des interlocuteurs courtois au téléphone**

Les points d'accueil reçoivent les appels téléphoniques par la formule suivante : Dénomination du service suivie de la salutation «bonjour», la conversation se poursuit avec courtoisie.

ACCUEIL PAR COURRIER ET SUR LE SITE WEB

ENGAGEMENTS

- ▶ **Des réponses rapides et adaptées au problème de l'utilisateur**
Les systèmes des courriers doivent fonctionner normalement et répondre aux préoccupations de l'utilisateur.
- ▶ **Des contenus fiables et actualisés sur le site internet**
Le site web de la DGTCFM www.dgtcfm.cm doit informer et répondre aux préoccupations habituelles de l'utilisateur.

Usagers

LES USAGERS DANS LEURS RELATIONS AVEC L'ADMINISTRATION

ENGAGEMENTS

- ▶ **Un citoyen exemplaire**
 - L'utilisateur se doit d'être courtois et avoir une tenue vestimentaire responsable.
 - L'utilisateur doit présenter clairement sa demande.
 - L'utilisateur doit respecter les consignes affichées.
 - Toute forme de corruption ou d'intimidation est interdite.

CONDITIONS ET REGLES D'ACCUEIL

L'accueil communique l'image que le public se fait d'une organisation, à travers les signes visuels qu'il transmet aux personnes extérieures (logo, qualité des courriers, slogan, etc.), ses installations (le niveau de modernisation, l'emplacement des locaux), le comportement du personnel.

L'accueil contribue à construire l'image d'une organisation. Il est le processus qui consiste à recevoir des personnes venues de l'extérieur, à les guider de manière à ce qu'elles trouvent satisfaction. L'accueil est également le site où se déroule la première rencontre entre le visiteur et l'organisation. Il est donc question pour notre administration, d'intégrer les exigences de l'accueil direct ou physique et celles de l'accueil indirect (téléphonique et courriel/courrier).

ACCUEIL DIRECT OU PHYSIQUE

L'aménagement de l'environnement interne et externe de travail est un préalable. Les principes suivants — au nombre de quatre — doivent être respectés par le personnel.

- ▶ **Le respect des principes de neutralité et d'égalité de traitement**
 - Accueillir le public sans discrimination de sexe, de race, de religion ou d'ethnie.
 - Recevoir les usagers avec bienveillance sans porter de jugement.
 - Faire preuve d'une qualité d'écoute identique avec toutes les personnes reçues.
 - Garantir la confidentialité des échanges.
- ▶ **L'identification, la disponibilité et l'aménagement des espaces d'accueil et des boîtes à suggestions**
 - Un plan d'orientation et des panneaux indicatifs doivent être bien visibles.
 - Les espaces d'accueil doivent être facilement repérables et fonctionnels.
 - Le personnel dédié doit être formé aux techniques d'accueil.
 - Les salles d'attentes doivent être proches et disposer de bancs, des panneaux d'information et des lieux d'aisance à proximité.
 - Les espaces d'accueil doivent comporter des boîtes à suggestions pour le suivi-évaluation des avis des usagers.
- ▶ **La proactivité, l'attitude positive et professionnelle des réponses**
 - Écouter l'utilisateur et apporter les réponses le plus rapidement possible avec un langage simple et clair.
 - Au besoin, orienter l'utilisateur vers le service le plus compétent pour traiter sa demande.
 - Informer l'utilisateur sur l'avancement de son dossier.
 - Se conformer au programme de formation globale sur les bonnes attitudes à adopter face à l'utilisateur.
- ▶ **L'affichage des horaires, des délais d'attente et des procédures les plus usitées**
 - Afficher les horaires de réception des usagers.
 - Respecter le délai d'attente qui ne devrait pas être excessif. Au-delà de 30 minutes, l'utilisateur doit être informé des raisons pour lesquelles son attente se prolonge.
 - La communication sur les motivations des décisions de rejet.
 - La publication des procédures administratives courantes et la listes des documents demandés à l'utilisateur.

ACCUEIL INDIRECT

CONDITIONS ET REGLES DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- ▶ **Amenager les installations téléphoniques**

Tous les services de la DGTCFM doivent disposer d'au moins une ligne téléphonique pour recevoir et émettre les appels.
- ▶ **Avoir un bon comportement au téléphone**

Prendre en charge l'utilisateur le plus rapidement possible, s'occuper de lui de manière professionnelle et conclure aimablement l'entretien.

CONDITIONS ET REGLES D'ACCUEIL AU NIVEAU DU SITE WEB DE LA DGTCFM ET DU COURRIER/COURRIEL ELECTRONIQUE

- ▶ Configurer et mettre à jour le site de la DGTCFM de manière permanente.
- ▶ Gérer le courrier/courriel électronique avec célérité suivant les exigences de la hiérarchie, en fonction de la sensibilité ou de l'urgence que revêt chaque courrier/courriel.
- ▶ Veiller à l'utilisation des adresses mail professionnelles. Celles-ci doivent permettre notamment d'identifier clairement le nom du responsable et la Direction Générale.

Exemple d'adresse mail professionnelle : *prenom.nom@dgctfm.cm.*

EXPRESSIONS UTILES SUR L'ACCUEIL

Cette section présente quelques expressions utiles sur l'accueil physique et téléphonique.

EXPRESSIONS UTILES SUR L'ACCUEIL PHYSIQUE

CE QU'IL NE FAUT PAS DIRE

Tu

(Tutoyer l'utilisateur)

Ce n'est pas moi qui
m'en occupe

Je ne sais pas

Ce n'est pas mon
problème

Vous n'êtes pas le seul
à avoir ce problème

CE QU'IL FAUT DIRE

Vous

(Vouvoyer l'utilisateur)

Je vais vous aider à
trouver une solution à
votre problème

Je vais vous renseigner
sur la personne qui
s'en occupe

Nous travaillons
justement à résoudre
ce problème

EXPRESSIONS UTILES SUR L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

CE QU'IL NE FAUT PAS DIRE

Allô oui ! Allô, c'est qui ?

Parlez fort !

Il ne peut pas vous prendre
maintenant !

Ce n'est pas moi qui
m'en occupe

Ne vous fâchez pas

Vous parlez trop vite

De rien

Pas de silence à la fin de la
communication

CE QU'IL FAUT DIRE

Dénomination du service + bonjour
Exemple : Direction des Affaires Générales, bonjour.

Excusez-moi de vous interrompre,
mais je ne vous entends pas très bien

Monsieur/Madame est actuellement en réunion.
Puis-je prendre un message pour lui s'il vous plaît ?

Je me charge de transmettre votre message à
Monsieur/Madame...qui est en charge de ce dossier.

Je comprends votre colère. Prenez votre mal en
patience, nous allons résoudre votre problème.

Monsieur ou Madame... Pouvez-vous parler
posément ? J'ai dû mal à vous saisir.

Je vous en prie

Au revoir et bonne journée
Monsieur/Madame...

NE JAMAIS RACCROCHER LE TELEPHONE PENDANT LA CONVERSATION AVEC L'USAGER

DOCUMENTS DE REFERENCE

1. Constitution ;
2. Charte Africaine sur les valeurs et les principes du service public et de l'Administration ;
3. Loi n°2022/020 du 27 décembre 2022 portant loi de finances de la République du Cameroun pour l'exercice 2023 ;
4. Décret n°2000/287 du 12 octobre 2000 modifiant et complétant certaines dispositions du Décret n°94/199 du 07 octobre 1994 portant Statut Général de la Fonction Publique de l'Etat ;
5. Décret n°2013/066 du 28 février 2013 portant organisation du Ministère des Finances ;
6. Circulaire n°00000006/C/MINFI du 30 décembre 2022 portant Instructions relatives à l'Exécution des Lois de Finances, au Suivi et au Contrôle de l'Exécution du Budget de l'Etat et des Autres Entités Publiques pour l'Exercice 2023 ;
7. Stratégie Nationale de Développement 2020-2030 ;
8. Tableau de planification triennal des activités de la DGTCFM 2022-2024 ;
9. Plan de Travail Annuel (PTA) 2023 de la DGTCFM ;
10. Améliorer l'accueil des clients, Laurent HERMEL, AFNOR ;
11. Comment manager son secrétariat, Pulchérie NONNOUMI, PELLYCAN CONCEPT ;
12. Je téléphone avec succès, Michel BAUDIER, MAXIMA – 3^{ème} édition.

EQUIPE DE REDACTION

Supervision

MOH TANGONGHO Sylvester

Coordination Générale

MBOH Patrice LUMUMBA

Coordination Technique

NGO KOBLA Christine Epse OMBOUA

Rédaction

MEYANGA MINKOS Olivier

GUEDANA TAKA Adam

TCHUENDEM KUISSUE Thérèse

NYIEWO NOUTAK Tatiana

NKENG Julien

MAADZO SUFO Nadine

BOIMANDI GOUNOKO

NDONGO SECK Rosette

ATSINA EBOGO Séraphine

HABIBA HALIDOU

ZE NKOU MOU Apollonie

TAMBE Daizy

NDJOULI KOUNOU Virginie

EHABIL Guy Marcel

NOAH Emile Armand Didier

Traduction

AWA Georges

Direction Générale du Trésor, de la Coopération Financière et Monétaire
(<https://dgtcfm.cm>)

ANNEXES

LOCALISATION DES SERVICES CENTRAUX DE LA DGTCFM

MINISTÈRE DES FINANCES BATIMENTS A ET B

IMMEUBLE EX-CNR, à proximité de la Direction Générale des Impôts
LIEU : YAOUNDE

| STRUCTURES | | LOCALISATION |
|---|----|---|
| CABINET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DU TRÉSOR, DE LA COOPÉRATION FINANCIÈRE ET MONÉTAIRE | | BATIMENT B - NIVEAU 2 222 22 49 53 |
| SERVICE D'ORDRE | SO | BATIMENT B - NIVEAU 2 222 22 23 35 |
| DIRECTION DES AFFAIRES GÉNÉRALES | | BATIMENT B - NIVEAU 2 222 22 93 18 |
| DIRECTION DE LA COOPÉRATION FINANCIÈRE ET MONÉTAIRE | | BATIMENT B - NIVEAU 2 |
| DIVISION DE L'INFORMATIQUE | | BATIMENT A - REZ DE CHAUSSEE 222 22 85 89 |
| INSPECTION DES SERVICES DU TRÉSOR | | BATIMENT A - NIVEAU 2 222 22 54 90 |
| DIVISION DE LA MICROFINANCE | | BATIMENT B - NIVEAU 2 222 22 28 58 |
| DIRECTION DES ASSURANCES | | EX CNR - NIVEAU 9 |
| DIRECTION DE LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE | | BATIMENT A - NIVEAU 2 222 23 12 69 |
| DIRECTION DE LA TRÉSORERIE | | BATIMENT A - REZ DE CHAUSSEE 222 22 09 20 |
| CELLULE DE LA LÉGISLATION ET DE LA CODIFICATION | | BATIMENT A - NIVEAU 2 222 22 03 21 |

LOCALISATION DE CERTAINS SERVICES DECONCENTRES

PAIERIE GÉNÉRALE DU TRÉSOR ET PAIERIES SPÉCIALISÉES

LIEU : YAOUNDE

| STRUCTURES | | LOCALISATION |
|---|------------------------------|---------------------------------|
| PAIERIE GÉNÉRALE DU TRÉSOR | PGT | MINFI - BAT A - REZ DE CHAUSSEE |
| PAIERIE SPÉCIALISÉE AUPRES DE LA DGSN | PS-DGSN | DGSN |
| PAIERIE SPÉCIALISÉE AUPRES DU MINSANTE ET MINJUSTICE | PS-MINSANTE MINJUSTICE | MINSANTE - REZ DE CHAUSSEE |
| PAIERIE SPÉCIALISÉE AUPRES DU MINTP ET MINH DU | PS-MINTP-MINH DU | Immeuble émergence |
| PAIERIE SPÉCIALISÉE AUPRES DU MINREX ET DU MINMAP | PS-MINREX MINMAP | MINREX |
| PAIERIE SPÉCIALISÉE AUPRES DU MINJEC, DU MINDEVEL ET DU MINEFOP | PS-MINJEC MINDEVEL MINEFOP | MINJEC |
| PAIERIE SPÉCIALISÉE AUPRES DU MINESUP ET DU MINDCAF | PS-MINESUP MINDCAF | Immeuble ministériel N°2 |
| PAIERIE SPÉCIALISÉE AUPRES DU MINADER ET DU MINEPIA | PS-MINADER – MINEPIA | Face immeuble siège ELECAM |
| PAIERIE SPÉCIALISÉE AUPRES DU MINEBASE, MINESEC, MINFOPRA | PS-MINEBASE MINESEC MINFOPRA | MINESEC |
| PAIERIE SPÉCIALISÉE AUPRES DU MINDEF | PS-MINDEF | MINDEF |
| PAIERIE SPÉCIALISÉE AUPRES DU MINSEP, MINTRANS ET CONSUPE | PS-MINSEP MINTRANS CONSUPE | MINSEP |

PAIERIE GENERALE DU TRESOR ET PAIERIES SPECIALISEES

(suite)

| | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------|
| PAIERIE SPECIALISEE AUPRES DU MINFOF ET DU MINEPDED | PS-MINFOF MINEPDED | Maison du combattant |
| PAIERIE SPECIALISEE AUPRES DU MINRESI | PS-MINRESI | MINRESI |
| PAIERIE SPECIALISEE AUPRES DU MINPOSTEL-MINCOM | PS-MINPOSTEL MINCOM | MINPOSTEL - Poste centrale |
| PAIERIE SPECIALISEE AUPRES DU MINAT | PS-MINAT | MINAT |
| PAIERIE SPECIALISEE AUPRES DU MINAC, MINPROFF ET DU MINAS | PS-MINAC MINPROFF-MINAS | Derrière Musée National |
| PAIERIE SPECIALISEE AUPRES DU MINCOMMERCE, MINMIDT ET MINTOUL | PS- MINCOMMERCE MINMIDT- MINTOUL | Ministère du Tourisme |
| PAIERIE SPECIALISEE AUPRES DU MINEE ET DU MINPMEESA | PS-MINEE MINPMEESA | Immeuble émergence niveau 2 |

TRESORERIES GENERALES

LIEU : REGIONS

| STRUCTURES | LOCALISATON |
|-----------------------------------|--|
| TRESORERIE GENERALE DE YAOUNDE 1 | Yaoundé - Poste Centrale |
| TRESORERIE GENERALE DE YAOUNDE 2 | Yaoundé - En face du lac municipal |
| TRESORERIE GENERALE D'EBOWA | Hôtel des Finances Ebolowa Bâtiment principal |
| TRESORERIE GENERALE DE BERTOUA | Hôtel de Finances Bertoua |
| TRESORERIE GENERALE DE DOUALA | Douala - Bonanjo Derrière palais de Justice |
| TRESORERIE GENERALE DE NKONGSAMBA | Nkongsamba |
| TRESORERIE GENERALE DE BUEA | Hôtel des Finances Buéa |
| TRESORERIE GENERALE DE BAMENDA | Hôtel des Finances Bamenda |
| TRESORERIE GENERALE DE BAFOUSSAM | Hôtel des Finances Bafoussam |
| TRESORERIE GENERALE DE GAROUA | Hôtel des Finances Garoua |
| TRESORERIE GENERALE DE NGAOUNDERE | Hôtel des Finances Ngaoundéré |
| TRESORERIE GENERALE DE MAROUA 1 | Maroua -Domayo Finance |
| TRESORERIE GENERALE DE MAROUA 2 | Maroua - Immeuble MINH DU En face du cercle municipal |

SERVICES REGIONAUX DES AFFAIRES MONETAIRES ET DES ASSURANCES (SRAMA)

LIEU : REGIONS

| STRUCTURES | LOCALISATION |
|--------------------|---|
| SRAMA CENTRE | Yaoundé - Quartier Nvog-Ada, entrée en face du Centre des Impôts |
| SRAMA LITTORAL | Douala – Quartier Akwa, ancien bâtiment de la BCD |
| SRAMA EST | Bertoua - Hôtel des Finances |
| SRAMA NORD | Garoua - Hôtel des Finances |
| SRAMA EXTREME-NORD | Maroua – Hôtel des Finances |
| SRAMA SUD | Ebolowa - Hôtel des Finances |
| SRAMA OUEST | Bafoussam Derrière la Communauté Urbaine |
| SRAMA SUD-OUEST | Limbé - Hôtel des Finances |
| SRAMA NORD-OUEST | Bamenda - Hôtel des Finances |
| SRAMA ADAMAOUA | Ngaoundéré - Centre Ville |