



**Certifié ISO 9001/2015**

---

**DIRECTION GENERALE**

---

**CHARTRE ETHIQUE  
DU FEICOM**

**« ACCOMPAGNER LES COLLECTIVITES LOCALES AVEC NOS VALEURS »**

## **PREAMBULE**

La Charte éthique du Fonds Spécial d'Équipement et d'Intervention Intercommunale (FEICOM) est le document de référence qui définit notre manière d'être, d'agir et de nous comporter en tant que personnel du FEICOM. Elle constitue le ciment identitaire de notre équipe et la matérialisation du consensus des valeurs autour desquelles nous bâtissons chaque jour une entreprise forte, performante et citoyenne, tournée vers la réalisation des missions assignées par les pouvoirs publics.

La Charte éthique est notre engagement à soutenir le développement harmonieux des Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD), dans le respect de l'éthique et du vivre ensemble. A travers nos valeurs, nous poursuivons nos efforts d'amélioration afin de répondre aux exigences et attentes de nos clients, de nos partenaires, des pouvoirs publics et surtout, des bénéficiaires finaux de nos interventions. Il s'agit également de nous positionner face aux enjeux et défis de la mise en œuvre des Objectifs de Développement Durable (ODD), du Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi (DSCE), du Nouvel Agenda Urbain et de la décentralisation en nous comportant d'une manière conséquente dans toutes les circonstances professionnelles qui en découlent.

Par notre action collective, nous avons forgé au sein du FEICOM, une identité qui prend sa source dans la culture de la performance, le sens du devoir et la satisfaction de notre clientèle. Aussi avons-nous souhaité à travers ce document, capitaliser les acquis au profit de nos concitoyens et valoriser davantage notre expérience. C'est ce qui justifie l'approche participative qui a été privilégiée dans sa conception. Il s'agissait en effet, d'assurer le partage et l'adhésion de toutes et de tous aux valeurs du FEICOM, aux défis et enjeux de ses missions, pour que ceux-ci soient parfaitement compris et intégrés dans notre quotidien. Nous pensons marquer ainsi toute l'importance de cet outil qui nous accompagne dans notre activité pour mieux répondre aux attentes de nos clients, dans le respect des exigences.

La Charte éthique est évaluée et mise à jour de façon régulière en vue de mieux l'adapter à l'évolution du contexte interne et externe de notre activité.

## **LE SENS DE NOTRE RESPONSABILITE**

Conscients des enjeux et défis de l'émergence inscrits dans la Vision de développement de l'Etat camerounais, nous, personnels du FEICOM, sommes fiers de faire partie de cet instrument de mise en œuvre de la politique gouvernementale de décentralisation.

Notre travail nous rassemble autour des idéaux de performance, d'intégrité et de progrès afin de participer efficacement à la construction des CTD et de faire du FEICOM un véritable modèle d'entreprise moderne dans notre pays.

Convaincus de la noblesse de nos missions, nous accomplissons avec fierté notre devoir auprès des élus et personnels des CTD qui ont besoin de tous les appuis disponibles en vue de l'exercice des compétences transférées par les pouvoirs publics. Pour ce faire, notre Charte éthique est le référentiel de notre savoir-être professionnel. Notre adhésion à la démarche qualité prescrite par la norme ISO 9001/2015 trouve ici tout son sens, puisque nous voulons ériger le respect des normes et règlements en pilier de notre activité. Pour renforcer notre aptitude à fournir en permanence des produits et services répondant aux besoins et attentes de nos clients et conformes aux exigences légales et réglementaires applicables, le système est appelé à intégrer des référentiels promouvant le développement durable, notamment l'égalité de genre et l'environnement. Il s'agit d'en faire un engagement relevant de notre responsabilité individuelle et de celle de toute l'entreprise.

## **NOTRE VISION DECOULE DE CELLE DU GOUVERNEMENT**

Nous ambitionnons d'être l'organisme leader et incontournable d'accompagnement du développement harmonieux des CTD, suivant les orientations des pouvoirs publics, pour contribuer à la réalisation de la Vision du Cameroun à l'horizon 2035 : « Le Cameroun : un pays émergent, démocratique et uni dans sa diversité ». En cohérence avec les recommandations du Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi, cette vision est mise en œuvre pour contribuer à l'atteinte des ODD par les pouvoirs publics. A travers cette vision, nous voulons contribuer à faire de chaque CTD, un endroit où il fait bon vivre.

## **NOS MISSIONS SONT CENTREES SUR LE DEVELOPPEMENT LOCAL**

Notre raison d'être est de contribuer au développement des CTD en leur apportant une assistance technique et financière. A ce titre, les pouvoirs publics nous ont prescrit des missions portant sur trois axes, à savoir : la mobilisation des ressources en faveur des CTD, le financement des projets des CTD et le renforcement des capacités des élus et des personnels des CTD.

Ces missions sont mises en œuvre sur l'ensemble du territoire national, dans l'esprit des valeurs que nous partageons.

## **NOS VALEURS NOUS DEFINISSENT**

Au FEICOM, nous plaçons trois valeurs cardinales au centre de notre action. Il s'agit du **travail**, de la **qualité de service** et de **l'écoute clients**. Ces valeurs nous définissent, nous identifient et nous caractérisent. Les promouvoir et les partager est un devoir que nous accomplissons chaque jour avec détermination.

### ***Le travail***

Le **travail** est notre valeur la plus forte, notre raison d'être en entreprise. Au FEICOM, nous voulons nous distinguer de manière particulière par notre **travail**. Nous travaillons par amour pour la patrie, par honnêteté envers l'entreprise qui nous rémunère, par acquit de conscience envers les populations camerounaises dont l'amélioration des conditions de vie est en partie, tributaire de notre activité.

Chez nous, le **travail** est l'affaire de toutes et de tous, la valeur la mieux partagée. Dans l'accomplissement de nos tâches, nous nous impliquons avec bonne conscience, diligence, sérieux, honnêteté et enthousiasme. Nous avons fait nôtres, les propos de Voltaire, puisque nous sommes convaincus de ce que « *le travail éloigne de nous trois grands maux : l'ennui, le vice, et le besoin* ».

Afin d'accomplir notre travail d'une manière satisfaisante, nous avons compris que la discipline est une exigence que nous devons satisfaire au même titre que la rigueur. Aussi, le respect

scrupuleux du Règlement Intérieur et l'application fidèle de toutes les dispositions arrêtées en matière de discipline rythment notre vie professionnelle.

### ***La qualité de service***

La **qualité de service** conduit l'organisme à l'excellence. Ce qui nous impose une attitude qui nous éloigne de l'indiscipline, de la paresse, du non-respect des délais de traitement des dossiers, de l'immobilisme, des plaintes et des critiques, pour nous rapprocher de l'exemplarité. La **qualité de service** est le crédo du FEICOM. Aussi, nous y travaillons chaque jour, sans relâche, en donnant le meilleur de nous-mêmes pour que l'entreprise atteigne ses objectifs de performance et contribue à la vision de l'émergence nationale.

A notre poste de travail, chacun de nous œuvre pour que la **qualité de service** soit une identité de l'organisme. A cet effet, le service rendu à un client ou à un collègue fait partie de notre dette vis-à-vis de la société. Nous nous attachons à le rendre d'une qualité irréprochable. L'appropriation des sept principes de la norme ISO 9001/2015 y contribue. Il s'agit de l'orientation clients, du leadership, de l'implication du personnel, de l'approche processus, de l'amélioration, de la prise de décision fondée sur des preuves et du management des relations avec les parties intéressées.

### ***L'écoute clients***

L'**écoute clients** est le fondement de notre approche d'amélioration de la qualité de nos interventions. Nous avons le souci constant de mener notre activité conformément aux attentes des clients internes et externes. Nous avons mis en place un système d'écoute pour satisfaire durablement notre clientèle et parvenir à la fidéliser. Ce système est basé sur l'assistance-conseil, les enquêtes de satisfaction clients, et le traitement diligent de leurs réclamations.

#### **➤ L'écoute pour satisfaire nos clients externes**

Les CTD sont nos principaux clients externes. Pour mieux répondre à leurs exigences et à celles des parties intéressées, nous nous attelons à cerner leurs besoins et à aller au-delà de leurs attentes. Aussi, nous appuyons-nous sur une parfaite connaissance des CTD et de leurs besoins prioritaires, ainsi que sur la compréhension du contexte de décentralisation.

Envers les clients externes, nous nous attachons à :

- 1) Etre courtois, patients et à l'écoute ;
- 2) Répondre à leurs demandes avec célérité ;
- 3) Offrir un service de qualité irréprochable ;
- 4) Anticiper sur leurs besoins et attentes ;
- 5) Rechercher des solutions aux problèmes posés ;
- 6) Communiquer sur les activités de l'entreprise.

➤ **L'écoute pour satisfaire nos clients internes**

Nos collègues sont nos clients ou nos fournisseurs internes. Nous apportons des informations ou des éléments de dossier aux autres structures ou aux autres services afin que la chaîne de traitement soit complète. Nos structures opèrent dans une parfaite collaboration et un décloisonnement total des activités. Nous comprenons que les services dont nous sommes les fournisseurs ont besoin de nous pour atteindre leurs objectifs et nous les y aidons. Cette complémentarité est notre force.

Nous évitons les conflits d'intérêts et rejetons toute forme de favoritisme pour privilégier la compétence.

Nous promouvons le vivre ensemble à travers le partage, la concertation, la tolérance et le dialogue. Nos valeurs culturelles, ainsi que nos convictions politiques et religieuses constituent des atouts à la cohésion de notre équipe et à notre efficacité collective.

## **NOS ENGAGEMENTS ETHIQUES**

Parce que nous croyons fermement en nos valeurs cardinales, parce nous les partageons et parce que nous en sommes fiers, nous nous engageons à les respecter fidèlement.

L'engagement au respect de nos valeurs se traduit par :

➤ ***Notre culture de la performance***

Les outils de pilotage, le système de suivi-évaluation des performances individuelles et structurelles, le Système de Management de la Qualité, les dispositifs de contrôle interne et les cadres de concertation participent de la culture de performance.

Nous planifions et nous nous auto-évaluons régulièrement pour savoir si nous accomplissons convenablement notre devoir, dans les meilleurs délais, dans le respect de la réglementation et dans l'esprit de l'amélioration continue, tout en utilisant efficacement les ressources.

➤ ***Le respect de nos engagements***

Nous nous efforçons en permanence de gagner et de garder la confiance de nos clients et partenaires. Cette confiance nécessite le respect scrupuleux de nos engagements, qui devrait être une source de satisfaction du client. Aussi, nous approprions-nous des engagements pris par la Direction Générale dans le cadre de la Politique Qualité de l'organisme.

➤ ***Le respect de l'environnement***

Notre entreprise s'engage progressivement dans un leadership environnemental dans toutes les facettes de son activité. A minima, nous devons tous nous assurer que les pratiques et activités du FEICOM sont conformes aux réglementations environnementales nationales. Convaincus de ce que la responsabilité environnementale est nécessaire si nous souhaitons préserver notre planète pour les générations futures, nous attachons la plus haute importance aux contributions positives pour l'environnement.

➤ ***L'égalité de genre***

Nous sommes conscients que l'égalité de genre est un des facteurs essentiels pour un développement harmonieux des collectivités locales, et pour la performance de l'entreprise. Aussi, veillons-nous, en cohérence avec les engagements pris par le Gouvernement, à faire de l'égalité de genre un des principes directeurs de notre fonctionnement en entreprise. C'est pourquoi, nous intégrons le genre dans le traitement de tous les dossiers qui nous sont confiés, et mettons en place des conditions favorables pour une participation égale des femmes et des hommes aux projets de l'entreprise.

➤ ***Notre responsabilité citoyenne dans l'utilisation des biens de l'organisme***

L'entreprise est le bien que nous avons en partage. Nous l'avons héritée de nos prédécesseurs qui ont contribué à son édification. Nous la préservons pour que les générations futures en héritent à leur tour. Sur cette base, nous avons le souci d'éviter toute forme de gaspillage. Nous utilisons le matériel de travail à bon escient et en toute responsabilité. Notre devoir est de travailler efficacement au moins huit heures par jour, en contrepartie du salaire et autres avantages que nous recevons. Nous nous y attelons de bonne grâce.

➤ ***Nous sommes partout les ambassadeurs de l'organisme***

Promouvoir l'image du FEICOM est un souci permanent pour chacun de nous. La réputation de l'organisme est garantie par notre comportement, notre attitude. Aussi, faisons-nous preuve de réserve et nous abstenons-nous de critiquer publiquement notre entreprise ou de parler en son nom sans en avoir été mandatés. Parallèlement, nous sommes tenus de relayer à notre hiérarchie, toute plainte ou préoccupation soulevée à l'encontre du FEICOM, afin qu'une réponse appropriée y soit apportée. Il est certain que nous agissons en gardant à l'esprit les intérêts du FEICOM, en mettant en exergue les valeurs de l'organisme dans notre comportement professionnel. A l'extérieur, nous évitons également de parler ou d'écrire sur des sujets hors de notre champ d'expertise et nous veillons à ce qu'il n'y ait pas de confusion entre nos opinions ou intérêts personnels et ceux de l'organisme.

➤ ***Le choix et le traitement équitable de nos fournisseurs***

Au FEICOM, nous choisissons les fournisseurs conformément à la réglementation en vigueur et aux normes applicables, conscients de ce que les conflits d'intérêt, le népotisme et toutes les formes de favoritisme sont de nature à nuire à l'entreprise et à notre image.

➤ ***L'esprit d'équipe et le respect de l'autre***

Nous sommes un groupe de professionnels réunis autour des mêmes missions, des mêmes objectifs, exerçant une activité commune et partageant les mêmes valeurs. Nous croyons que le succès de nos réalisations passe par le respect des décisions prises, le partage en interne des



informations et des bonnes pratiques. Ce succès, lorsqu'il survient, ne saurait incomber à un seul d'entre nous. Il est partagé au même titre que les éventuels échecs de l'entreprise.

Nous sommes très attachés au respect mutuel, celui du collaborateur envers sa hiérarchie, celui du chef envers son collaborateur. Nous respectons la vie privée des autres.

➤ ***Nous disons « NON » à la corruption***

L'organisme a fait le choix de se positionner dans le combat engagé par les pouvoirs publics pour lutter contre la corruption par la prévention du phénomène en son sein. Nous respectons les règles fondamentales en matière de droit de la concurrence, de prévention de la corruption et de diffusion de l'information financière. Nous barrons la voie à la corruption, qu'elle soit passive ou active, afin que ce phénomène de société ne trouve pas de terreau fertile au FEICOM.

En conséquence, nous valorisons la transparence, l'intégrité, la loyauté, ainsi qu'un comportement équitable et sérieux envers les Elus locaux, les fournisseurs, les partenaires, les collaborateurs et le public.