



10 ERREURS A EVITER DANS LA MISE EN ŒUVRE D'UN GUICHET UNIQUE

Expérience du Cameroun





AGENDA



**10 ERREURS A EVITER DANS LA MISE EN ŒUVRE
D'UN GUICHET UNIQUE**



LE GUCE EN BREF



PERSPECTIVES



MISE EN ŒUVRE DU GUICHET UNIQUE: 10 ERREURS A EVITER



ERREUR #1:

ABSENCE D'UNE VISION & D'UNE VOLONTE POLITIQUE



- Etablir une vision Nationale et la faire adopter au plus haut niveau: Présidence, Premier Ministère, Ministères (Commerce, Transport, Finances, etc.)
- Ce processus peut s'avérer très long, mais ne doit pas bloquer le processus de mise en œuvre;
- L'administration des Douanes, les autorités portuaires ou aéroportuaires, les associations professionnelles, ... sont autant de médiateurs possibles pour vendre le projet.
- Veiller à ce que cette vision soit construite en tenant des réalités nationales.





ERREUR #1:

ABSENCE D'UNE VISION & D'UNE VOLONTE POLITIQUE

Cas du Cameroun



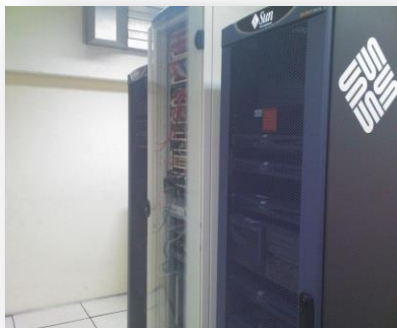
- Le Comité de Pilotage du projet de dématérialisation présidé par le Premier Ministère (membres: 12 ministères, tous les directeurs Généraux des administrations publiques et tous les syndicats professionnels)
- Un Secrétariat Technique coordonné par le Directeur Général des Douanes assisté du Directeur Général du GUCE
- Un plan d'action adopté par le Comité et dont les réalisations sont évaluées tous les trois mois





ERREUR #2:

PROJET TECHNOLOGIQUE: OUI MAIS SURTOUT UNE REFORME



- La mise en œuvre d'un Guichet Unique est une Réforme;
- La plateforme e-GUCE (Version 1) a été déployée en 2004, la première procédure est entrée en production en 2008;
- Des solutions techniques clé à main existent aujourd'hui;
- Les expertises existent dans tous les continents;
- Les technologies de développement sont accessibles.





ERREUR #3:

ABSENCE D'UN CADRE JURIDIQUE APPROPRIE

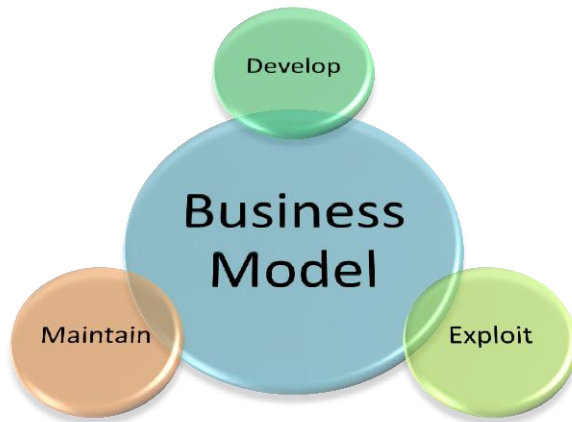


- Procéder à un aménagement juridique approprié (Lois, Décrets, Circulaires, Notes des Services, etc.)
- Exemple du Cameroun:
 - Lois (Commerce Electronique; cybersécurité et cybercriminalité, Protection des données à caractère personnel, Commerce Extérieur, Communication Electronique, ...);
 - Décret Fixant les modalités d'exploitation de la plateforme e-Guce pour les Opérations du Commerce Extérieur
 - Circulaires Ministère du Commerce, Notes de Service Douane, protocoles d'accord MINFI – BANQUE, Contrats d'Interchange avec les Assureurs, tec.)





ERREUR #4: MODELE ECONOMIQUE NON VIABLE



- Penser au plan de financement de tout le cycle de vie du Guichet Unique
 - Développement
 - Exploitation
 - Maintenance & Evolutions
- Exemple du Cameroun:
 - Développements et mise en œuvre : **Financement Gouvernement à travers l'AFD et la Banque Mondiale**
 - Exploitation: **Budget GUCE (Forfaits par opération de dédouanement)**
 - Maintenance & Evolutions: **Budget GUCE, Partenaires, Bailleurs de Fonds (BM:IDA, TFF)**





ERREUR #5: **IGNORER LA DOUANE**

- La Douane est l'administration centrale des opérations transfrontalières;
- Veiller à une adhésion sans faille de cette administration;
- Veiller que les choix technologiques effectués soient interopérables avec le système Douanier existant

Cas du Cameroun:

**Le Directeur Général des Douanes est Président du
Conseil d'Administration du GUCE**





ERREUR #6: ABSENCE DE CONCERTATION

- La mise en œuvre efficace d'un guichet unique n'est pas possible sans concertation
- Identifier toutes les parties prenantes et élaborer une stratégie ciblée pour obtenir une adhésion et prendre en compte leurs exigences
- Des simples réunions ne suffisent pas, mais élaborer un plan de concertation intégrant tous les aspects (Organisationnels, techniques, juridiques, etc.)

Cas du Cameroun:

Plusieurs cadres de concertations ont été mis en place avec plus ou moins de réussite (CTED, CFAL, Port Synthèse, Points focaux, etc.)





ERREUR #8:

ABSENCE D'UN PLAN DE RENFORCEMENT DE CAPACITE

- Toutes les parties prenantes doivent bénéficier d'un plan de formation approprié (Concepts du GU, juridique, techniques, etc.)
- Plusieurs organisation proposent des formations (AACE, ONU, OMD, etc.)
- Organisation des séminaires sectoriels, ...

Cas du Cameroun:

Un plan de formation a été élaboré et financé par la Banque Mondiale incluant les pays de la sous-régions. Deux groupes: Gestion de projet é Conduite de Changement, Informatique





ERREUR #9: **PLAN DE COMMUNICATION INEXISTANT**

- La mise en place d'un guichet unique nécessite une mobilisation importante en matière de communication
- Eviter le fonctionnement en vase clos;
- Elaborer un plan couvrant les divers secteurs d'activité, le niveau national, et même international

Cas du Cameroun:

Organisation/Participation régulière à des séminaires et Ateliers relatifs aux questions des GU

Elaboration d'un plan de communication par un consultant financé par la Banque Mondiale

Partages d'expérience (AACE, OCI, BM, CEMAC, Etc.)





ERREUR #10:

LE PARTAGE D'EXPERIENCE DANS LE CADRE DE L'ACE



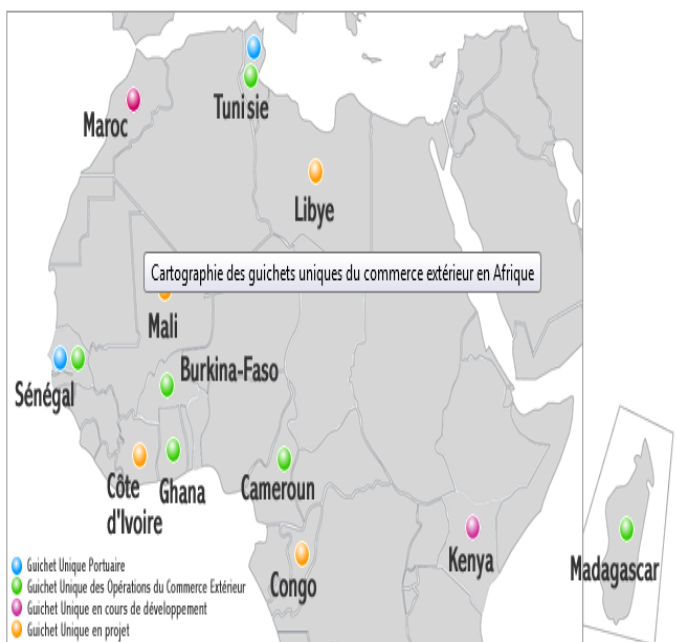
- L'ACE regroupe en son sein des expériences riches et variées en matière de mise en œuvre de Guichet Unique;
- Capitaliser sur les expériences de ces pays pour minimiser les risques d'échec du projet

Cas du Cameroun:

Le Cameroun est membre fondateur de l'ACE

Participe activement aux activités de l'ACE (AG, COMEX, CIGU, etc.)

Participe aux projets de l'ACE (Guide SW, Certificats d'origine, Séminaires /Ateliers De Sensibilisation, etc.)



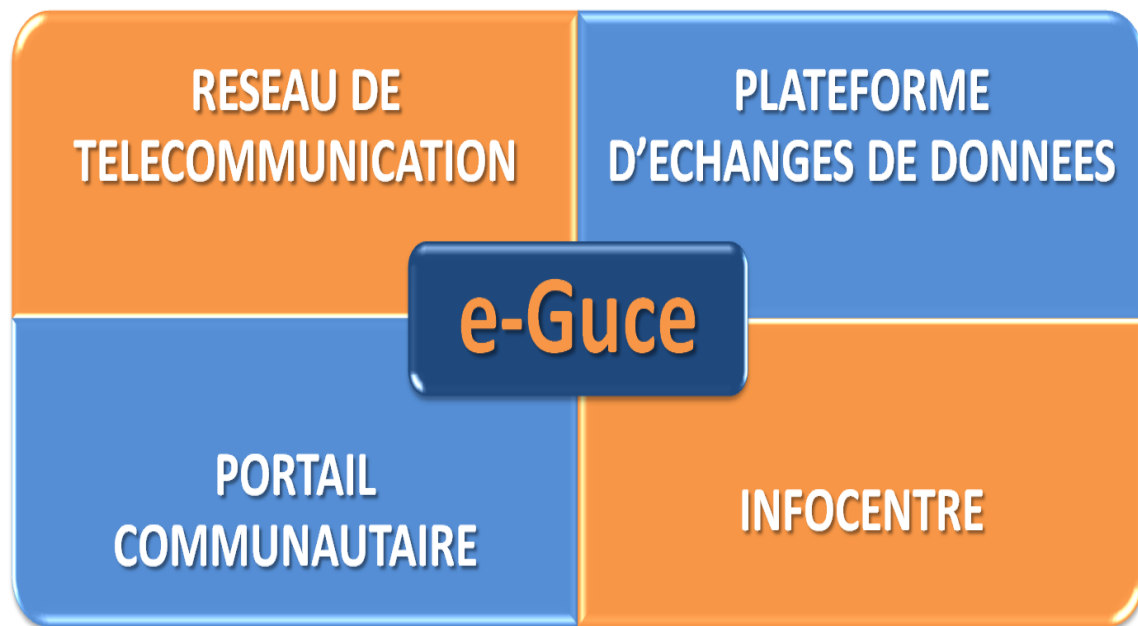


LE GUCE EN BREF



LE GUICHET UNIQUE ELECTRONIQUE

Le système **e-Guce** est une plateforme informatique mettant en relation les différents acteurs du commerce extérieur.





LE GUICHET UNIQUE ELECTRONIQUE

Réseau de Télécommunications



MINISTRY OF FINANCE

MINISTRY
OF COMMERCE

MINISTRY
OF POSTS &
TELECOMMUNICATIONS

CUSTOMS

TREASURY

PORT AUTHORITY OF
DOUALA

NATIONAL SHIPPING
COUNCIL

NATIONAL OFFICE
OF CACOA-COFFEE

NATIONAL AGENCY FOR
INFORMATION
TECHNOLOGIES

BANKS
(100%)

SHIPPING AGENTS
(35%)

CLEARING AGENTS &
FREIGHT FORWARDERS
(70%)

INSURANCE COMPANIES
(100%)

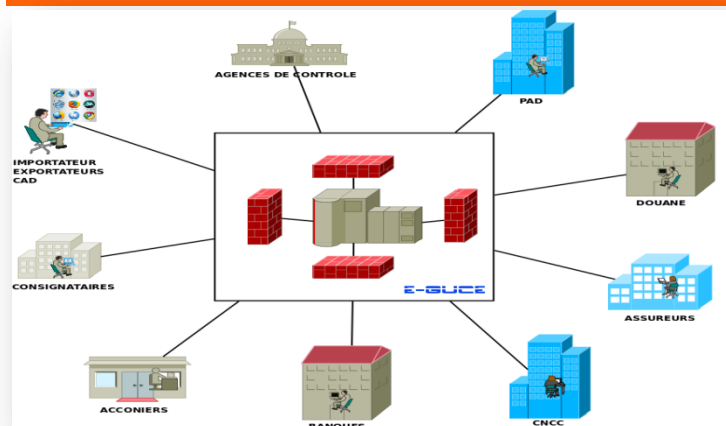
TERMINAL / WAREHOUSE
OPERATORS
(DIT, SOCOMAR)

SGS



LE GUICHET UNIQUE ELECTRONIQUE

Plateforme d'échange de Données



- **Outil complet de dématérialisation**
 - Normalisation des documents
 - Formulaires électroniques pour saisies en ligne
 - contrôle des données et de leur cohérence
 - Suivi des documents échangés
 - Intégration des systèmes d'information existants (interfaçage EDI)
- **Plateforme robuste et performante (technologies SUN Microsystem / ORACLE)**
 - Une dizaine de serveurs redondants et à haute disponibilité
 - Détection des Intrusions
 - Répartition en sous réseaux dont les accès sont filtrés par des pare-feux en Load Balancing (équilibrage de charge)



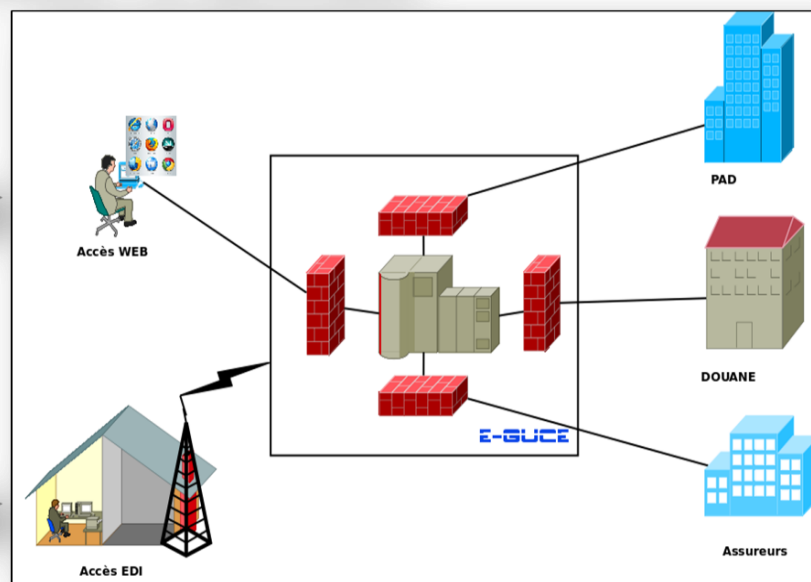
LE GUICHET UNIQUE ELECTRONIQUE

Plateforme d'échange de Données

Modes d'accès

Partenaires ne disposant pas
de système d'information

Partenaires disposant
d'un système d'information





LE GUICHET UNIQUE ELECTRONIQUE

LE PORTAIL

The screenshot shows the GUCE e-portal website. At the top, there is a navigation menu with the following items: ACCUEIL, PRESENTATION, SERVICES, PARTENAIRES, DOCUMENTATION, GALERIE PHOTOS, and CONTACT. Below the menu, there is a central banner with the text "La plateforme e-GUCE offre des procédures et services électroniques accessibles aux usagers et partenaires du Guichet Unique des Opérations du Commerce Extérieur." To the left of the banner, there is a vertical sidebar with several blue buttons: Procédures électroniques, Simulateur des Droits et Taxes, Tracking Conteneur, Prédiction d'escalas, Service de Messagerie, Fiche Suivi Dossier, and Certificat d'assurance. The main content area features a grid of service buttons under the heading "electronic procedures (web/edi)". The buttons are organized into columns and rows, with some grouped under sub-headers like "IMPORTER/EXPORTER", "FREIGHT FORWARDERS", and "CUSTOM BROKERS". Logos of partner organizations like ANTIQ, INSURANCE COMPANIES, BANKS, SGS, SOCOMAR, and CAMPOST are visible on the right side of the grid.

www.guichetunique-cameroun.org





LE GUICHET UNIQUE ELECTRONIQUE

INFOCENTRE



Le **e-Guce**, au centre des échanges, devient une **source fiable de statistiques sur les délais de passage de marchandises** et un **outil par excellence de la traçabilité**

Cet outil permet de produire tout type de statistique basé sur les données échangées par les partenaires du Commerce Extérieur avec l'accord de ces derniers.



LE GUICHET UNIQUE ELECTRONIQUE

LES SERVICES DISPONIBLES

IMPORTER/EXPORTER

FREIGHT FORWARDERS

CUSTOM BROKERS

MINISTRIES
FINANCE,
COMMERCE,
POST & TEL.



TREASURY

electronic procedures (web/edi)

Portal

IMPORTER/EXPORTER
REGISTRATION

HARMONIZED INSURANCE
CERTIFICATE

Duties and taxes simulator

MANIFEST

CARGO TRACKING SLIP
INTEGRATION (BESC)

Cargo arrival notification

USED CARS IMPORTATION

IMPORT DECLARATION
(USED CARS)

Container tracking

ICS FORMS (EU
REGULATION)

PORT'S BILLING REQUEST

Sms notification system

E-PAYMENT SYSTEM

INTEGRATION WITH
CUSTOM MANAGEMENT
SYSTEM (E-PAYMENT)

Datawarehouse (statistics)

ONLINE SUPPORT
(Hotline)

SIGNATURE
ELECTRONIQUE



INSURANCE
COMPANIES

BANKS

SGS

SOCOMAR
Société Camerounaise
d'Opérations Maritimes



CARRIER

STEVEDORES

SHIPPING
AGENTS

TERMINAL
OPERATOR

GUCE
GUICHET UNIQUE
DES OPERATIONS DU
COMMERCE EXTERIEUR-GIE

Procédures d'enlèvement
des Importateurs/Exportateurs
Engagement au fichier
Signature électronique
Visa et autorisations techniques
Tracking de containers
Prévision d'escales
Système de notification SMS
Tracking des marchandises
Manifeste électronique
Certificats d'inscription
et contrôles techniques

www.guichetunique-cameroun.org





e-Guce PERSPECTIVES

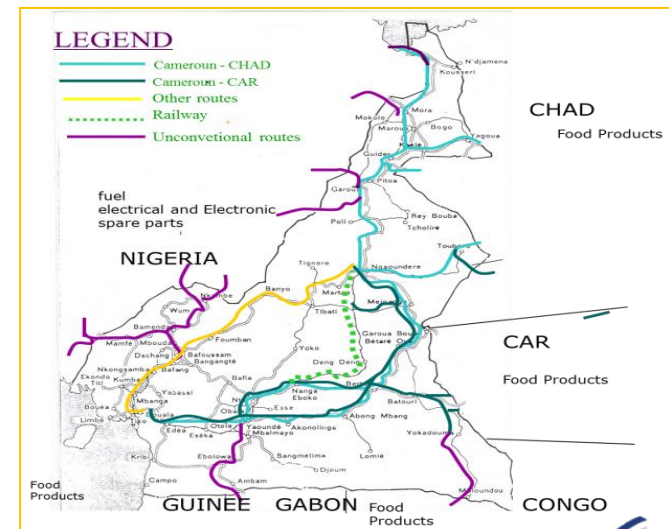
Perspectives

Nous pensons déjà régional

**FINALISATION DES ACTIVITES
DU PROJET DE DEMATERIALISATION**

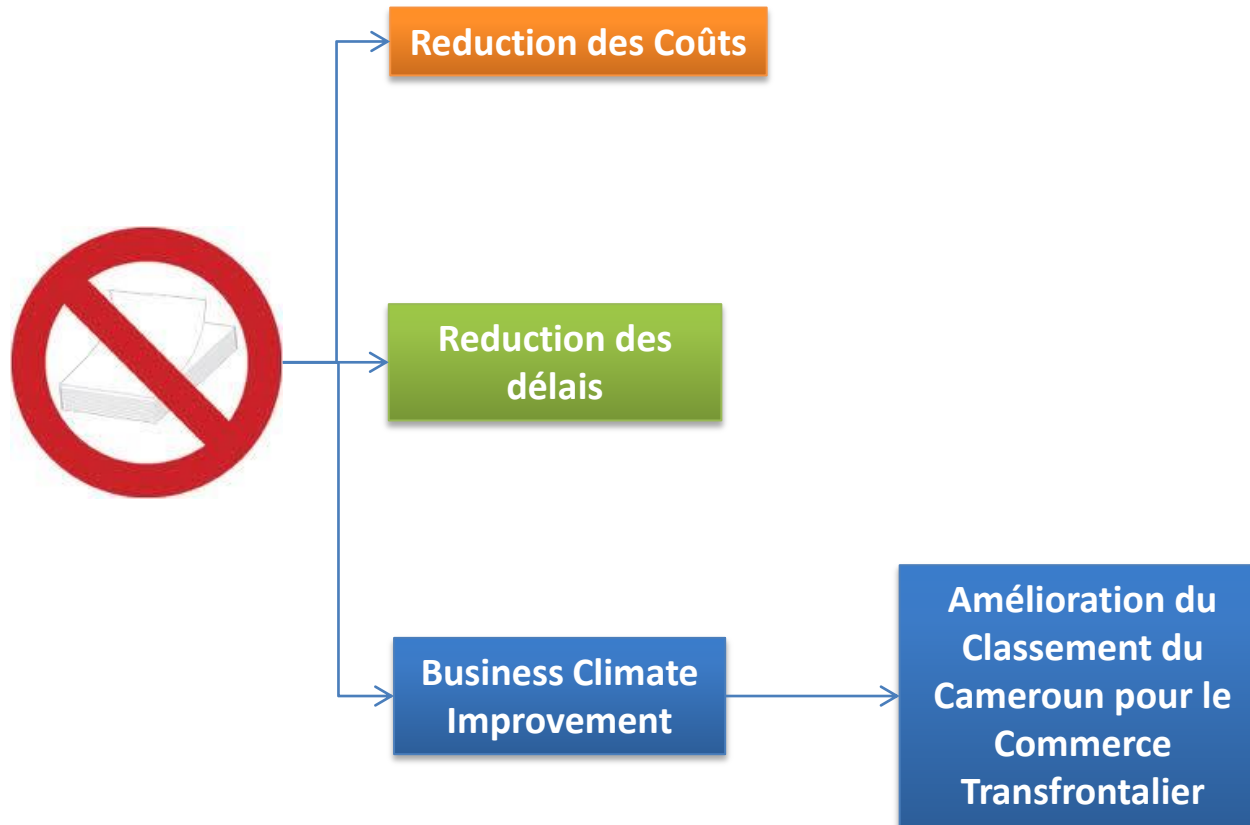
**OPERATIONALISATION DES
PROCEDURES DE TRANSIT**

**TETE DE FILE POUR LA MISE EN ŒUVRE
DU GUICHET UNQIUE REGIONAL CEMAC
(AACE)**



Perspectives

Ultime Objectif: **Zero Papier**





e-Guice

PARCE QU'ON N'ARRÊTE PAS LE PROGRÈS