

High Commission
For the Republic of Cameroon
In Canada



Haut-Commissariat
Pour la République du Cameroun
Au Canada

No. **002** /HCO

05 DEC. 2024

Lettre aux usagers du service consulaire

Chers usagers du service public,

Mon attention a été attirée à l'occasion des échanges que j'ai eus avec certains d'entre vous, sur des griefs entretenus à l'endroit du service consulaire du Haut-Commissariat du Cameroun à Ottawa. ***Les récriminations exprimées se cristallisent autour de la qualité de l'accueil et des difficultés à joindre les personnels par téléphone. Ces échos ne me laissent pas indifférent.***

L'évaluation de la situation m'amène à faire froidement le point sur cette affaire, à l'effet d'optimiser le rendement du service public dans l'intérêt des usagers que vous êtes ; vous qui, au demeurant, constituez l'essence même dudit service.

En effet, je constate qu'en dépit de l'exiguïté des locaux du Haut-Commissariat et du déficit des effectifs, ***le personnel s'emploie quotidiennement à vous rendre le meilleur service possible.*** C'est l'occasion pour moi de relever, comme vous avez pu le constater vous-mêmes, que le Haut-Commissariat ne dispose pas d'un standardiste assigné exclusivement à cette mission. Malgré la technicité du travail, qui requiert une attention et une concentration soutenues, le personnel commis aux tâches consulaires est aussi appelé à répondre concomitamment à vos multiples appels téléphoniques.

J'ai la conviction que leur travail serait un peu plus facile si certains parmi vous, parce que n'ayant pas pu constituer des dossiers réguliers, n'appelaient souvent pour solliciter avec insistance une dérogation aux règles de procédure et de fond applicables.

Or, et comme vous le savez bien, *l'inobservation de certaines règles peut entacher substantiellement vos dossiers et entraîner leur rejet à un stade ou à un autre de leur traitement, ce que nul ne souhaite.* Il est donc dans l'intérêt de tous que les dossiers soient régulièrement constitués.

Vos récriminations nous préoccupent dans la mesure où nous ne pouvons pas nous satisfaire de ce que beaucoup ne se plaignent pas. L'amélioration de la qualité du service public est une quête permanente. Nous nous y employons résolument.

Aussi me semble-t-il opportun de vous rassurer, et de vous renouveler notre ferme engagement à vous servir *dans le respect mutuel, telle étant notre vocation.*

Je suis certain que vous ne ménagerez aucun effort en ce qui vous concerne, pour nous aider à y parvenir. Pour cela, je vous vois déjà entrain de revisiter le site Web du Haut-Commissariat, à l'effet de mieux vous approprier les informations mises à votre disposition, en vue de vous aider à constituer vos dossiers conformément à la réglementation en vigueur, et d'en faciliter ultérieurement le traitement.

En définitive, autant j'invite mes collaborateurs, vos serviteurs dévoués, à observer vis-à-vis de vous *les règles élémentaires de courtoisie et de politesse*, autant je souligne que cette exigence fondamentale dans l'administration publique s'accommode du principe de *réciprocité*.

Sachant pouvoir compter sur votre sens de compréhension et de collaboration,

Je vous prie de bien vouloir agréer, Mesdames et Messieurs, l'expression de ma considération distinguée.

