DOCUMENT OFFICIEL · MINAC.GOV.CM

Charte d'accessibilité et de qualité de **service**

Engagements de service, médiation, accessibilité du site et des services, réclamations : tout ce qu'un usager peut attendre du Ministère et les voies à suivre quand quelque chose ne fonctionne pas.

INDICATEUR	VALEUR
Voies de recours	4
Suivi de dossier	En ligne
Langues du site	FR · EN
Démarche d'accessibilité	Continue

Un service accessible et fiable

Le Ministère des Arts et de la Culture s'engage à accueillir chaque usager, à répondre à ses demandes et à traiter ses réclamations avec sérieux. Artistes, associations, organisateurs de festivals, chercheurs, étudiants ou simples citoyens : toute personne qui s'adresse au Ministère a droit à un accueil courtois, à une information claire et à une réponse motivée.

Cette page présente les engagements de service, la médiation, l'accessibilité du site et des locaux, et les voies de réclamation. Elle s'appuie sur les outils existants : le Guichet unique, le suivi de dossier, le signalement et le formulaire de contact.

Nos engagements de service à l'usager

Accueillir, informer, orienter : ces trois verbes résument la relation que le Ministère veut entretenir avec ses usagers. Chaque dossier déposé reçoit un accusé de réception et un numéro de suivi, consultable en ligne à tout moment. Aucun dossier ne doit rester sans réponse : l'usager est informé de l'avancement de sa demande, de l'éventuelle nécessité de compléter ses pièces et de la décision finale.

Ce que vous pouvez attendre

- Un accueil respectueux, au siège comme en délégation régionale ;
- Une information claire sur les pièces à réunir, avec des formulaires disponibles en ligne ;
- Un numéro de dossier qui permet de suivre chaque étape sans se déplacer ;
- Une réponse motivée, y compris lorsque la demande ne peut aboutir ;
- La confidentialité des données personnelles transmises dans les démarches.

Ce que nous demandons en retour

La qualité du service dépend aussi de la qualité des dossiers : pièces lisibles, renseignements exacts, respect des horaires et des procédures. Les tarifs sont publics et aucun paiement n'est exigé en dehors des voies officielles.

Des engagements vérifiables

Les engagements sont revus régulièrement à partir des réclamations reçues et des retours des usagers. L'Inspection générale contrôle le respect des procédures, et la page horaires et adresses indique où et quand être reçu.

En pratique Pour toute démarche, conservez votre numéro de dossier et utilisez le suivi de dossier avant de vous déplacer.

Le médiateur : régler un différend à l'amiable

Lorsque le dialogue direct avec un service n'a pas abouti, un usager peut saisir le médiateur. Le médiateur est une personne indépendante des services concernés, chargée d'examiner la situation, d'entendre les parties et de proposer une solution amiable. Sa saisine est gratuite et ne ferme pas la possibilité d'un recours devant les juridictions compétentes.

Quand saisir le médiateur

La médiation est utile lorsqu'un dossier est resté longtemps sans réponse, lorsqu'une décision paraît mal motivée ou lorsqu'un désaccord persiste après une réclamation. Elle n'est pas adaptée aux fraudes ou aux irrégularités graves, qui relèvent du signalement et de l'Inspection générale.

Comment procéder

1. Écrire d'abord au service concerné, en exposant les faits et en gardant une copie ;
2. Si la réponse n'est pas satisfaisante, adresser une lettre au médiateur avec le numéro de dossier et les pièces utiles ;
3. Se rendre disponible pour un échange afin que chaque partie puisse exposer sa position ;
4. Recevoir un avis écrit, qui rappelle les faits, les règles applicables et la solution proposée.

Médiation et droit d'auteur

Les litiges propres aux œuvres, aux contrats ou aux sociétés de gestion collective suivent une procédure spécifique, décrite dans la rubrique Médiation des droits d'auteur. Les coordonnées pour joindre le médiateur du Ministère sont transmises par le service de contact.

L'accessibilité du site et des services

Un service public n'est de qualité que s'il est utilisable par tous : personnes en situation de handicap, personnes âgées, usagers disposant d'une connexion limitée ou d'un téléphone d'entrée de gamme. Le site du Ministère est conçu avec un contraste lisible, une navigation possible au clavier, des textes alternatifs pour les images et une structure de titres cohérente.

Sur le site

- Un texte agrandissable sans perte de contenu et des polices lisibles ;
- Des images accompagnées de descriptions pour les lecteurs d'écran ;
- Des formulaires dont chaque champ est étiqueté clairement ;
- Un site disponible en français et en anglais, comme l'exige le bilinguisme officiel ;
- Des pages légères, pensées pour les connexions lentes.

Dans les locaux et les lieux de culture

L'accessibilité concerne aussi les bâtiments : rampes d'accès, signalétique, places réservées, accompagnement des visiteurs. Les musées nationaux et la billetterie des festivals précisent leurs dispositifs d'accueil. Les organisateurs sont encouragés à prévoir des places adaptées et une information claire sur l'accès.

Une démarche continue

Un audit d'accessibilité formel est l'étape qui permettra de publier une déclaration d'accessibilité officielle. En attendant, toute difficulté rencontrée peut être signalée par le formulaire de contact ; elle est transmise à l'équipe du site, qui corrige les défauts constatés. Le plan du site facilite aussi la navigation.

Une difficulté d'accès ? Décrivez la page, l'appareil et la gêne rencontrée : nous corrigeons les obstacles signalés et vous proposons, si besoin, une autre manière d'accomplir la démarche.

Déposer une réclamation ou signaler un problème

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement à propos d'un service rendu ou d'un traitement de dossier. Elle est un droit, jamais une faute. Pour la déposer, écrivez au Ministère en décrivant les faits de manière précise : date, service, personne rencontrée si vous la connaissez, numéro de dossier et pièces justificatives.

Choisir la bonne voie

- Une question sur l'avancement d'un dossier : le suivi de dossier ;
- Un désaccord ou un mauvais accueil : le formulaire de contact, objet « Autre » ;
- Une irrégularité, une demande de paiement indue ou un manquement : le signalement, qui peut être anonyme ;
- Un litige qui persiste : le médiateur.

Ce qui se passe ensuite

La réclamation reçoit un accusé de réception, puis elle est confiée au service concerné qui l'instruit. L'usager reçoit une réponse motivée qui rappelle les faits, la règle applicable et, le cas échéant, les mesures prises. Si le traitement le justifie, le dossier est transmis à la hiérarchie ou à l'Inspection générale.

Protection de l'auteur d'un signalement

Les informations personnelles de l'usager sont traitées de manière confidentielle. Aucune réclamation ne peut avoir pour conséquence un traitement défavorable du dossier. Les données personnelles sont gérées selon les règles décrites dans le plan du site, rubrique données personnelles.

D’une réclamation à sa réponse

ÉTAPE	DÉTAIL
Je rassemble les faits	Notez la date, le service, le numéro de dossier et ce qui n’a pas fonctionné ; rassemblez les copies des pièces échangées.
Je choisis la voie	Suivi de dossier pour une question, contact pour une réclamation, signalement pour une irrégularité, médiateur pour un litige.
Je dépose ma demande	Écrivez de manière claire et courtoise ; un accusé de réception vous confirme que le Ministère a bien reçu votre message.
Le service instruit	Le service concerné examine les faits, vérifie le dossier et, si nécessaire, échange avec les agents impliqués.
Je reçois une réponse motivée	La réponse explique la décision, la règle appliquée et les suites éventuelles ; elle propose une solution lorsque c’est possible.
Je poursuis si besoin	Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir le médiateur, puis les juridictions compétentes.

Les voies de recours en un tableau

SITUATION	OÙ S’ADRESSER	CE QU’IL FAUT FOURNIR	LIEN
Question sur un dossier	Suivi de dossier	Numéro de dossier	Suivre un dossier
Mauvais accueil ou désaccord	Formulaire de contact	Description des faits, service concerné	Contact
Réclamation sur une décision	Service concerné puis direction	Copie de la décision, pièces du dossier	Directions centrales
Irrégularité ou paiement indu	Signalement	Faits, date, lieu, éventuelles preuves	Signalement
Litige persistant	Médiateur	Historique des échanges, numéro de dossier	Médiation
Difficulté d’accès au site	Formulaire de contact	Page concernée, appareil utilisé	Plan du site

Problème dans une délégation	Délégation régionale puis siège	Lieu, date, nature du problème	Délégations
Droit d'auteur	Médiation du droit d'auteur	Contrat, œuvre, échanges	Médiation

Un service public qui progresse

REPÈRE	DÉTAIL
Accueil Orienter l'usager	Chaque usager est reçu, écouté et orienté vers la direction ou le service compétent, au siège comme en région.
Dématérialisation Le Guichet unique	Les démarches se déposent en ligne, reçoivent un numéro de dossier et se suivent sans déplacement.
Suivi Transparence du traitement	L'usager consulte l'état de sa demande et reçoit une réponse motivée, y compris pour un refus.
Recours Réclamation et médiation	Les désaccords se règlent d'abord à l'amiable, par la réclamation puis par le médiateur.
Amélioration Revue des pratiques	Les réclamations et suggestions alimentent la revue régulière des procédures et des engagements de service.

Le vocabulaire de la qualité de service

TERME	DÉFINITION
Médiateur	Personne indépendante chargée de proposer une solution amiable à un différend entre usager et administration.
Accessibilité	Possibilité pour tous d'utiliser un service ou un site, y compris en situation de handicap.
Réclamation	Demande de réexamen d'un traitement ou expression d'un mécontentement adressée à l'administration.
Engagement de service	Promesse publique de qualité faite aux usagers sur l'accueil, l'information et le suivi.

Accusé de réception	Document confirmant que l'administration a bien reçu une demande ou un dossier.
Numéro de dossier	Identifiant unique permettant de suivre l'avancement d'une demande.
Texte alternatif	Description écrite d'une image, lue par les logiciels d'assistance.
Lecteur d'écran	Logiciel qui lit à voix haute le contenu affiché, utile aux personnes aveugles ou malvoyantes.
Recours	Démarche pour contester une décision, devant l'administration ou devant un juge.
Décision motivée	Réponse qui explique les raisons de fait et de droit d'un accord ou d'un refus.

Vos questions sur la qualité et l'accessibilité

Comment faire une réclamation ?

Écrivez au Ministère par le formulaire de contact en décrivant les faits : date, service concerné, numéro de dossier et pièces justificatives. Pour une irrégularité, utilisez plutôt le signalement, qui peut être anonyme. Vous recevez un accusé de réception puis une réponse motivée.

Le site est-il accessible aux personnes handicapées ?

Il est conçu pour l'être : contraste lisible, navigation au clavier, textes alternatifs pour les images. Un audit formel permettra de publier une déclaration d'accessibilité officielle. Si une page vous pose problème, signalez-le : l'équipe du site corrige les obstacles.

Où trouver le médiateur ?

Le médiateur peut être saisi après une réclamation restée sans réponse satisfaisante. Écrivez d'abord au service concerné, puis demandez ses coordonnées par le formulaire de contact en joignant le numéro de dossier. La saisine est gratuite et n'empêche pas un recours devant le juge.

Comment suivre l'avancement de mon dossier ?

Rendez-vous sur le suivi de dossier et saisissez le numéro reçu au moment du dépôt. Vous verrez l'étape en cours, les pièces attendues et la décision lorsqu'elle est rendue. En cas de blocage, écrivez au Ministère en indiquant ce numéro.

Le Ministère peut-il me demander de l'argent pour traiter un dossier ?

Seuls les droits fixés par la réglementation sont dus, et ils figurent sur la page des tarifs. Toute demande de somme en dehors des voies officielles est une irrégularité : conservez les éléments de preuve et utilisez le formulaire de signalement.

Le site existe-t-il en anglais ?

Oui. Le site est proposé en français et en anglais, conformément au bilinguisme officiel du pays. Les démarches, les formulaires et les pages principales sont disponibles dans les deux langues ; pour une aide, vous pouvez écrire au Ministère dans l'une ou l'autre.

Que faire si je n'ai pas de connexion internet ?

Vous pouvez déposer un dossier sur papier au siège ou auprès d'une délégation régionale. Un agent vous aide à remplir les formulaires et saisit votre demande dans le système, ce qui vous donne un numéro de suivi. Consultez les horaires et adresses avant de vous déplacer.

Mon message de réclamation sera-t-il traité de façon confidentielle ?

Oui. Les informations personnelles ne sont communiquées qu'aux agents qui instruisent la réclamation. Elles ne peuvent pas être utilisées pour défavoriser votre dossier. Pour un signalement, vous avez la possibilité de ne pas révéler votre identité.

CONTACT

Quartier du Lac – Zone ministérielle, B.P. 1053 Yaoundé, Région du Centre, Cameroun · +237 6 51 70 58 41 · contact@minac.site