



OLA Gaz Express
Votre nouveau service
de livraison à domicile

1ère livraison gratuite *!

* pour les 50 premiers clients

Appellez le
692 90 00 00
ou téléchargez gratuitement

Disponibles sur
Google Play | App Store

INTERVIEW

Cyrine DRAIF

Administrateur Général

L'INNOVATION EN MARCHE Chez OLA Energy Cameroon

DÉCOUVERTE

Chef Junior NTEPPE, non voyant à la résilience exceptionnel

MANAGEMENT

Management de transition :
Définition et fonctionnement

PERFORMANCE :

Dr Isabelle PATCHONG : du talent, de la créativité et du leadership transformationnel



Capital

Bientôt...

SOMMAIRE

15 INTERVIEW



6 FLASH INFOS



DÉCOUVERTE

7 Chef Junior NTEPPE, non voyant à la résilience exceptionnelle

25 PERFORMANCE

Dr Isabelle PATCHONG : du talent, de la créativité et du leadership transformationnel



SOMMAIRE

9 CONSECRATION



Alain Francis NKONTCHOU

PAROLE D'EXPERT
Expérience Client a must ?

11

30 LIFESTYLE

Événements en entreprise,
ce qu'il faut savoir !



23 MANAGEMENT

Management de transition :
définition & fonctionnement

INNOVATION

Fintech au Cameroun : l'heure de
gloire des intégrateurs de paiement

28

Directeur de publication:

Mérimé Wilson NGOUDJOU

Rédacteur en chef:

Christian Mvom

Conseillère Juridique:

Schneider Kimbeng

Design & mise en pages:

Media House
(237) 691 21 47 57

Rédaction:

Mérimé Wilson NGOUDJOU,
Christian Mvom,
Ingrid AZOA,
Winnie Nokam Wabo,
Leathicia A. NGOUDJOU

Directrice du Développement:

Isabelle Hubert

Photographie:

Max Mbakop

Contact &

Service commercial:

info@cameroonceo.com
(237) 695869141
(237) 653516931

Immeuble IPN Jaba Space
Bonapriso
Douala – Cameroun

Économie numérique, où sont les moyens ?

Le digital représente aujourd’hui une réelle opportunité pour la jeunesse africaine de prendre en main sa destinée. Au-delà des dérives et des effets néfastes de la mauvaise utilisation du numérique qu’on ne peut que décrier, on peut néanmoins être content des changements positifs qui s’opèrent au sein de la jeunesse africaine.



La jeunesse camerounaise n’est pas en marge dans la conquête du numérique sur le continent. Au quotidien, on voit une jeunesse engagée et entreprenante qui croit au pouvoir transformationnel du numérique. Il est essentiel aujourd’hui que les différents acteurs prennent leurs responsabilités et accompagnent cette jeunesse volontaire dans sa quête d’autonomisation grâce au numérique.

Les infrastructures de qualités, des réels programmes d’accompagnement de la jeunesse dans les secteurs porteurs du numérique doivent être mis en place. Il faut une bonne poignée d’investisseurs capable de miser sur la jeunesse et l’avenir. En l’absence de véritables moyens de déploiement, il sera difficile pour les talents camerounais de rivaliser avec d’autres jeunes du monde. Il faut affronter la vérité en face, si on veut faire du numérique un véritable outil de développement, il faut mettre les moyens nécessaires pour la construction d’un véritable écosystème pourvoyeur d’opportunités.

Si on peut facilement mettre en place une idée sur le digital avec les petits moyens, pour développer cette même idée et créer un véritable impact, il faut impérativement des gros moyens. Avec un taux de pénétration de 34 % en début 2021 selon Hootsuite, Internet est une mine d’or sur laquelle les investisseurs privés devraient se pencher. Le marché du digital bien que très accessible est une véritable jungle où les gros poissons écrasent les petits. Le seul moyen de survivre est de mettre la main dans les poches et d’investir sur les pépites à fortes valeurs ajoutées.

L’Etat, au-delà des discours et le développement des infrastructures doit mettre en place les mesures incitatives pour attirer les investisseurs à investir dans notre économie numérique. Il est plus que jamais nécessaire de mettre en place une véritable stratégie de développement de l’économie numérique au Cameroun. Si la loi des finances 2021 accorde quelques avantages aux start-ups, il faut aller encore plus loin. La création d’une institution en charge de l’économie numérique ne serait pas de trop, car il est urgent de trouver les solutions qui marchent afin de faire décoller ce secteur qui pourrait générer des centaines de milliers d’emplois dans un contexte où le chômage des jeunes et des femmes ne fait qu’exploser. ■

Méric Wilson Ngoundjou

Le sultan Nabil Mbombo Njoya, nouveau roi du peuple bamoun

Après le décès du sultan roi des Bamouns Ibrahim Mbombo Njoya, son fils Nabil Mbombo Njoya a été intronisé comme le nouveau roi. À 29 ans, le nouveau roi a la lourde responsabilité de présider à la destinée d'un peuple profondément ancré dans sa culture. ■



Accord-cadre signé entre la Caf et le Cameroun

Le Cameroun accueillera en janvier prochain la 33ème édition de la CAN TotalEnergies 2021. L'accord cadre pour l'organisation de cette compétition a été signé à Yaoundé le 22 octobre 2021 au Palais Polyvalent de Sport

entre le premier vice-président de la CAF Augustin Senghor, le ministre des sports Narcisse Mouelle Kombi et le président par intérim de la Fécafoot Seidou Mbombo Njoya. Cette signature vient confirmer définitivement le Cameroun comme pays hôte du plus prestigieux événement sportif continental. ■



Louis Banga-Ntolo, nouveau directeur général de la BVMAC

Le financier camerounais Louis Banga-Ntolo a été désigné nouveau directeur général de la BVMAC, la bourse unifiée de l'Afrique Centrale le 25 Octobre 2021 par le conseil de l'administration. Jusqu'à sa nomination il était Directeur général de la Société Générale Capital Securities Central Africa. Ce docteur en Banque, monnaie et finance a une connaissance approfondie du marché financier de la sous-région Afrique Centrale. ■



Chef Junior NTEPPE, non voyant à la résilience exceptionnelle



Il y a des histoires qui transforment, des parcours qui impressionnent. Des Hommes qui font du partage de l'espoir un véritable moteur pour impacter des vies. Le chef Junior NTEPPE est de ceux qui font la différence.

Son itinéraire, son quotidien, ses rêves et ses aspirations sont la preuve qu'au-delà des mots, dans la foi réside une énergie exceptionnelle. Il avait les raisons légitimes de tout lâcher, de maudire les ancêtres et de fondre dans le désespoir, mais il a choisi la voie contraire, il a choisi non seulement de vivre, mais de faire de sa vie une lueur d'espoir pour l'humanité, une force pour ceux qui sont à bout des vicissitudes de la vie, du courage pour ceux qui n'en peuvent plus et veulent arrêter de se battre, de l'espérance pour ceux qui passent des moments sombres.

Junior Nteppe, l'homme de foi

Jusqu'en 2015, Junior NTEPPE jouissait de tous ses 5 sens. Mais, un beau matin, sans aucun signe avant-coureur, il va se réveiller dans l'obscurité totale. Il venait de perdre la vue à 32 ans à cause du glaucome. Un événement tragique qui va chambouler à jamais le court de sa vie. Alors qu'il était au Congo Brazzaville, malgré son handicap, il va renvoyer à plus tard les pleures sur sa nouvelle situation et se concentrer sur son avenir. Loin du désespoir, il va trouver au plus profond de lui les forces pour avancer et faire face à la vie. Avec de l'audace, il va rapidement trouver un emploi de chef cuisinier dans un restaurant de la capitale congolaise. Il ne lui aura pas fallu longtemps pour

accepter sa nouvelle condition et l'idée de ne plus jamais revoir. Il va très rapidement développer des capacités inédites pour s'adapter à sa nouvelle réalité et enchaîner les initiatives aussi étonnantes les unes comme les autres. À cause de la crise post-électorale ayant entraîné des vives violences au Congo en 2015, il prend la décision de rentrer au Cameroun. Une fois de retour dans sa ville natale Douala, Junior NTEPPE qui ne souhaite être un fardeau pour personne se lance dans l'entrepreneuriat avec l'ouverture d'un restaurant au quartier Deido.



Profitant de sa condition de non-voyant et de sa grande générosité, certains clients, amis et collaborateurs vont abuser de sa confiance et mettre l'entreprise en difficulté. Cette dernière malheureusement finira par fermer les portes.

La renaissance

Par la providence, Alix Ndjock une amie d'enfance de Junior rentrée s'installer au Cameroun après plus d'une décennie aux Etats-Unis découvre ses prouesses et se rapproche de lui. Ensemble, dans un contexte marqué par le COVID-19, ils décident de former un duo et de lancer un projet entrepreneurial. Junior Nteppe est un chef pâtissier et doué en cuisine, Alix, quant à elle, est une belle âme, ambitieuse et travailleuse. Ils décident de mettre en place la foodtech Kinitra freshline. Pendant que Junior s'amuse à créer des bons plats dans sa cuisine, Alix s'occupe de l'administration et du développement de la jeune Start-up basée au quartier Bonapriso à Douala. Junior et Alix rêvent grand, ils veulent conquérir le marché et s'imposer comme des acteurs majeurs dans la restauration en ligne au Cameroun.

Junior l'insatiable



Junior NTEPPE ne veut pas s'arrêter à la restauration. Son ambition est plus grande. Il veut marquer les esprits et les générations. Il est à l'écoute de son imagination et multiplie les projets tant sur le plan entrepreneurial que social. Celui qui souhaite former et aider les personnes souffrant d'un handicap à se surpasser et devenir des véritables créateurs de la valeur pour la société a également une ligne de vêtements et une marque de chaussures pour homme.



Grand passionné de sport et notamment du basket-ball, Junior malgré son handicap réussi à entraîner les jeunes joueurs de basket-ball dans la ville de Douala. Aujourd'hui à travers différents médias, le Cameroun et l'Afrique découvre Junior Nteppe, un jeune ambitieux qui impressionne par son courage et sa détermination. Sa capacité de résilience est une belle leçon pour ceux qui sont dans le doute et qui pensent que tout est fini. Il est la preuve que tout est possible à celui qui croit. Aujourd'hui, il est du devoir de tous de soutenir dans la mesure du possible les initiatives de ce jeune camerounais qui a refusé la mendicité pour affronter la tête haute l'adversité et les challenges de la vie. Une belle histoire qui résonnera certainement encore plus fort dans les années à venir. ■

Par La Rédaction

Alain Francis NKONTCHOU, le financier qui inspire.



Né en 1963 au Cameroun, Alain Francis Nkontchou fera la grande partie de ses études en hexagone. En 1985, à 22 ans, il obtient son master en ingénierie électrique et électronique à l'université Pierre et Marie Curie de Paris VI. 2 ans plus tard, il obtiendra un PHD en ingénierie électrique et électronique à l'École Supérieure de l'Électricité. Alain Francis complète sa formation par un master en comptabilité et finance à l'ESCP Europe en 1989. Déjà à cette époque, sa quête permanente du savoir présage un destin hors du commun. Méthodique et armé intellectuellement, Alain Francis démarre son parcours professionnel avec assurance et optimisme.

C'est lors de la 27ème assemblée générale d'Ecobank Transnational Incorporated le 19 juin 2015 à Dar es-Salaam en Tanzanie qu'Alain Francis Nkontchou fut coopté comme administrateur. Un choix légitime pour se fin financier pour qui les enjeux économiques du continent n'ont aucun secret. Son expérience, son large réseau dans l'univers de la finance mondiale et son magnifique parcours non seulement plaide en sa faveur mais aussi fait de lui l'un des meilleurs financiers du continent africain. Celui qui est également membre du comité stratégique depuis 2009 de Champagne Laurent Perrier une des plus grandes marque de champagne en Europe est une véritable source d'inspiration pour la jeunesse africaine. Il fait partie de ceux qui écrivent la belle histoire de l'Afrique d'aujourd'hui. A Seulement 58 ans, il a certainement encore beaucoup à donner au Cameroun son pays et l'Afrique son continent qu'il sert avec enthousiasme et dévouement. ■

Il fait certainement partie des meilleurs de sa génération, travailleur et performeur, Alain Francis NKONTCHOU vient d'une famille où l'excellence a été érigée en règle. Aujourd'hui, il est une véritable icône de la finance africaine. Malgré un parcours exceptionnel et des réalisations importantes au cours des dernières décennies, c'est en juin 2020 que la grande majorité des camerounais découvrent le génie quand, lors de la 32e assemblée générale d'Ecobank Transnational Incorporated (ETI) il est porté à la tête du conseil d'administration du groupe bancaire panafricain Ecobank. La nouvelle de sa désignation s'est propagée comme une traînée de poudre. Alain Francis NKONTCHOU c'est un parcours inspirant qu'il s'est construit sur le socle de la performance et des résultats impressionnants, un parcours d'un africain moderne qui a su gagner sa place au sommet de la finance internationale par son acharnement au travail et son ouverture d'esprit.

Il commence sa carrière dans l'électronique comme ingénieur chercheur. Mais c'est dans la finance qu'il va exceller et briller de mille feux. De 1994 à 2006, il exerce comme Managing Director au sein de la célèbre multinationale américaine spécialisée dans les services financiers et l'investissement JP Morgan Chase & Co à Londres. De 2006 à 2008, il est Managing Director du Crédit Suisse à Londres. En 2008, Alain Francis et son frère Cyrille fondent Enko Capital, une société de gestion d'Actifs en Afrique qui va rapidement s'imposer comme une référence sur le continent. Alain en financier averti sait bien que l'Afrique regorge des potentialités exceptionnelles et qu'il faut s'y investir non seulement pour saisir les opportunités innombrables mais surtout pour participer à la dynamique en marche sur le continent.

Par la rédaction

Nous vous aidons à véhiculer

de la valeur pour vos clients.

DIGITAL

**STORY
TELLING**

**CREATION DE
CONTENUS**

Nous prenons soin de votre marque
en créant le lien avec vos clients.

Expérience Client a must ?

Les consommateurs à l'ère du digital sont extrêmement exigeants et regardants; grâce à internet, ils ont la possibilité en un clic de se renseigner sur un produit ou service en amont de l'achat, de même, ils n'hésitent pas à partager leur expérience

sur les différents canaux qui s'offrent à eux (Google, réseaux sociaux etc...). Partant de ce constat, on peut en toute logique conclure que toute entreprise qui souhaite garder une image en sa faveur, doit mettre un point d'honneur sur l'expérience qu'elle offre à ses clients. Dans cette série d'articles, nous allons dégrossir la thématique de l'expérience client et surtout, nous allons vous donner quelques astuces pour mettre en place ou alors améliorer votre stratégie d'expérience client.



Qu'est-ce que l'Expérience Client?

L'expérience client, est la perception holistique de vos clients de leur expérience avec votre entreprise ou votre marque. C'est le résultat de chaque interaction qu'un client a avec votre entreprise, de la navigation sur le site Web à la conversation avec le service client en passant par la réception du produit/service qu'il vous a acheté.

Tout ce que vous faites a un impact sur la perception qu'ont vos clients et sur leur décision de revenir ou non. Une excellente expérience client est donc la clé du succès.

Pourquoi l'Expérience Client est importante pour votre entreprise ?

Plus les clients ont une meilleure expérience, plus vous recevez d'évaluations personnalisées et positives, tout en réduisant simultanément la friction des plaintes et des retours des clients.

Les avantages d'offrir une excellente EC incluent :
-La fidélisation de la clientèle
-L'augmentation de la satisfaction client
-Un meilleur marketing de bouche à oreille, des critiques positives et des recommandations
Offrir une excellente expérience client est extrêmement important et cela concerne toutes les entreprises.

Quelle est la différence entre Expérience client et Service client ?

Selon Gartner, « le service client est responsable de la rétention et du développement de la relation client après la vente d'un produit ou d'un service ». L'expérience client, est la perception holistique de vos clients de leur expérience avec votre entreprise ou votre marque.

Quelle est la différence?

L'expérience client est un terme qui couvre l'ensemble du parcours client, y compris le service client. Toutefois, cela ne signifie pas que le service client est tout ce qui constitue l'expérience client. L'expérience client inclut toutes les interactions avec l'entreprise, par le biais du service client, mais également lors des interactions avec l'équipe de vente en magasin, lors de la réception d'une communication marketing, de l'utilisation du produit ou service.

Comment construire et améliorer votre stratégie d'Expérience Client ?

Une stratégie d'expérience client (CX) est l'ensemble de plans, d'actions et de directives conçus pour créer et maintenir une expérience client mémorable. Une stratégie CX réussie exige quelque chose de chaque service, car l'expérience de vos clients s'étend toujours sur l'ensemble du parcours : elle commence au moment où ils découvrent votre entreprise et se poursuit à travers toutes les interactions ultérieures, y compris les achats, le SAV, les rachats et les recommandations de bouche à oreille. Dans cette section, je vais vous présenter trois grands axes sur lesquels vous pourrez vous appuyer pour améliorer votre stratégie de CX.

1. Construisez une culture centrée sur le client

La meilleure expérience client repose sur un principe : traitez vos clients comme vous aimeriez être traité.

Cet état d'esprit commence au sommet : lorsque les dirigeants adoptent un état d'esprit axé sur le client et adhèrent pleinement à la stratégie, le reste de l'entreprise est plus susceptible d'emboîter le pas. Une culture d'interactions individuelles et une amélioration constante des produits, des services et des opérations offriront une expérience intime et réussie à chaque client.

Il faut construire une culture centrée sur le client.

● **Développer l'empathie grâce aux feedbacks des clients** : recueillir les feedbacks des clients et les partager dans toute l'entreprise aidera chacun à créer une meilleure expérience. Les équipes de produits concevront en pensant aux clients, le marketing produira des messages plus alignés sur les motivations des clients et le service client sera mieux en rapport avec les difficultés des clients et trouvera des solutions créatives.

● **Construire l'orientation client dès le premier jour** : assurez-vous que toutes les nouvelles recrues comprennent la mission, les valeurs et l'engagement de votre entreprise à créer une expérience client transparente. Chaque employé a le pouvoir d'avoir un impact sur l'expérience et il doit être éduqué à ce sujet et habilité à l'améliorer.



5 astuces pour construire une culture centrée sur le client

● **Assurer l'adhésion du leadership** : assurez-vous que les dirigeants comprennent qu'une excellente expérience client peut augmenter la fidélité et que des taux de rétention plus élevés entraînent des bénéfices plus importants.

● **Offrir une formation et un accompagnement continus** : faire de l'orientation client un élément central de votre entreprise nécessite une formation régulière pour renforcer ses principes. Donnez aux employés des feedbacks directs afin qu'ils comprennent comment s'améliorer et donnez leur des moyens de trouver des solutions créatives aux problèmes des clients.

🟢 **Encourager la transparence** : la transparence est importante dans vos efforts d'amélioration car elle unit tout le monde et les pousse vers le même objectif. Soyez honnête au sujet des mauvais et expliquez les raisons pour lesquelles vous essayez et adoptez de nouvelles approches.



2. Soyez guidés par les feedbacks clients

Vous avez probablement une idée de ce que veulent vos clients, mais il y a des besoins, des motivations et des difficultés que vous n'avez pas pris en compte si vous n'avez jamais recueilli leurs feedbacks. C'est la raison pour laquelle les entreprises les plus prospères fondent tout ce qu'elles font, de la création de produits au marketing et à la réalisation, sur ce que les clients leur disent vouloir.

Pourquoi est-il si important de recueillir les feedbacks des clients ?

Déterminer ce que veulent vos clients peut être très rentable. Les feedbacks sont le principal moteur des stratégies d'expérience client réussies. Une étude Forrester a montré que les entreprises axées sur l'expérience client atteignent une valeur moyenne des commandes 1,9 fois supérieure à celle des entreprises non axées sur l'expérience.

3 outils pour recueillir les feedbacks des clients

🟢 **Les enquêtes de satisfaction et autres** : vous pouvez poser toutes les questions que vous souhaitez sur n'importe quel aspect de votre entreprise, de comment ils ont entendu parler de vous, à ce qu'ils cherchent, à ce qu'ils ont du mal à trouver.

🟢 **Les entretiens avec les clients** : les entretiens avec les clients ne vous donneront pas le volume de données comme les enquêtes, mais ils offrent quelque chose d'autre qui est tout aussi précieux : les entretiens vous aident à sympathiser avec vos clients en écoutant leurs histoires, et vous pouvez découvrir des points douloureux cachés.

🟢 **L'analyse des métriques de CX** : NPS, CSAT, CES, Temps de réponse, Sentiments etc..

Avant d'aborder le 3e grand axe, nous allons faire un focus sur le NPS.

Le NPS (Net Promoter Score) permet de mesurer de manière "factuelle" le bouche à oreille d'une marque ou d'un produit. Les clients sondés sont classés en trois principales catégories :

- Les détracteurs (notes de 0 à 6) : ce sont les clients frustrés ou déçus par votre produit ou service. Ils peuvent vous quitter, faire un bouche à oreille négatif... Il faut donc les recontacter dans les plus brefs délais, et découvrir la source de leur insatisfaction.

- Les passifs (notes de 7 à 8) : c'est le "ventre mou", c'est-à-dire les clients ni très mécontents ni super fans de vos produits. Vous leur en donner pour leur argent, mais sans plus. L'objectif est d'améliorer votre image et votre relationnel pour leur donner de bonnes raisons de rester clients de votre marque.

- Les promoteurs (notes de 9 à 10) : ce sont vos plus fidèles clients, à qui vous pouvez demander de faire un témoignage et de relayer la bonne parole (ex: programme de parrainage...). Vous devez les écouter et les chouchouter (ex: un appel de remerciement lorsqu'ils donnent une bonne note, leur proposer de devenir membre d'un club d'utilisateurs...).

Comment calculer le NPS ?





- Un score NPS supérieur à 70 est très rare, et démontre une population de Fans et une marque extrêmement populaire. C'est par exemple le cas d'Apple. Apple a ainsi un Net Promoteur Score estimé à 89
- Un score NPS > 50 est considéré comme vraiment très bon, voire excellent. Cela veut dire que vous avez une majorité de clients extrêmement contents de votre marque. Cela veut dire que vos clients ont une excellente opinion de vous.
- Un score NPS > 0 est considéré comme bon, c'est-à-dire que vous avez autant de fans (des personnes qui recommanderaient votre produits à leurs amis) que de personnes neutres ou détractrices. Vous avez ainsi une base forte de clients fidèles et loyaux.
- Un score NPS < 0 signifie que le pourcentage de détracteurs est supérieur au pourcentage de promoteurs. Les entreprises dans ce cas proposent une expérience client pauvre et s'exposent à un taux d'attrition (churn) élevé.

3. Créez des expériences humaines mémorables et réduisez les frictions

- **Parlez dans la langue de vos clients :** exploitez les données de vos commentaires pour identifier les problèmes courants des clients et expliquez comment vous pouvez les résoudre. Incluez des témoignages qui montrent comment vous l'avez fait et des questions fréquemment posées qui apportent une réelle valeur ajoutée aux prospects curieux. Réutilisez les mots réels de vos clients partout où vous le pouvez - le discours commercial ne permet pas des interactions très humaines.

- **Entraînez votre équipe à écouter :** bien que tout le monde ne veuille pas parler à un être humain, certains pourraient apprécier d'avoir l'option. Formez votre personnel de vente à écouter en premier, afin qu'il puisse résonner avec l'état émotionnel d'un prospect. Alors, et alors seulement, peuvent-ils travailler pour transformer le prospect en client.

- **Ne faites pas attendre vos clients :** communiquez immédiatement les informations d'exécution et/ou d'expédition, offrez une livraison rapide, des retours faciles, et donnez un accès facile au support client.

- **Répondez rapidement** et, si vous le pouvez, proposez un support multicanal (téléphone, chat, e-mail, réseaux sociaux etc..).

Je vais conclure par cette citation du producteur Walt Disney qui décrit l'état d'esprit qui doit régner dans votre entreprise :

«Quoi que vous fassiez, faites-le bien. Faites-le si bien que lorsque les gens vous verront le faire, ils voudront revenir et vous voir recommencer, et ils voudront amener les autres et leur montrer à quel point vous faites ce que vous faites.» ■

Walter Nguamo, CCXP Candidate



INTERVIEW

Cyrine DRAÏF

Administrateur Général

L'INNOVATION EN MARCHE Chez OLA Energy Cameroon

6 mois après notre dernière rencontre, nous sommes retournés nous enquêter de l'actualité chez **OLA Energy Cameroon** et faire le point des actions concrètes réalisées à ce jour. Nouvelles stations-service, nouveaux partenariats stratégiques avec des marques internationales et locales de renom, digitalisation grâce à l'application **OLA GAZ EXPRESS** et son service de livraison à domicile, dual branding des marques **OLA Energy** et **MOBIL** dont le **Groupe OLA Energy** a la représentation exclusive en Afrique, laboratoire d'analyse de qualité de lubrifiants fixe et mobile... Que de belles réalisations qui confirment le surnom de « Dame de fer » attribué à cette dirigeante, et donnent tout son sens à l'adage qui veut que « si vous voulez des discours, demandez à un homme et si vous voulez des actes, demandez à une femme ». Celle qui a remporté le Prix de l'Excellence Managériale 2021 dans le secteur de l'énergie, de la distribution et de la commercialisation des produits pétroliers décerné par le collectif des journalistes d'investigation au Cameroun est une bâtisseuse dont l'engagement inspire.

INTERVIEW

Il y a quelques mois, OLA Energy Cameroon a lancé le service OLA Gaz express pour faciliter l'accès du gaz domestique aux ménages, comment vos clients ont-ils accueilli cette innovation ?



Tricycle du service de livraison à domicile lancé par OLA Energy Cameroon en Juillet 2021

OLA Energy Cameroon a décidé de digitaliser son offre de produits et de services en lançant l'application « **OLA GAZ EXPRESS** ». Cette nouvelle application digitale permet de commander en ligne en quelques clics une nouvelle bouteille de gaz livrée à domicile. L'application est disponible en téléchargement sur "Android" et "IOS." OLA Energy a aussi mis en place un numéro dédié 692 90 00 00 pour les personnes qui désirent tout simplement passer leurs commandes par téléphone. Les clients sont livrés par le tricycle de livraison personnalisé de la station ou du distributeur de gaz le plus proche de OLA Energy Cameroon.

L'application facilitera les livraisons à domicile pour les clients d'OLA Energy, qui pourront également profiter de toutes les offres promotionnelles sur les produits de gaz domestique. Cette application est une première au Cameroun et assure une plus grande connectivité entre OLA Energy et ses clients.

OLA GAZ EXPRESS est une véritable innovation pour le secteur énergétique du Cameroun. En effet, les paiements peuvent être effectués à travers l'application via le service numérique Orange Money, ou en espèces à la livraison. Une fois la commande validée, le client peut suivre son statut et son itinéraire de livraison directement depuis la plateforme de l'application.

Dans un marché aussi mature que celui du gaz domestique, ce lancement marque une nouvelle étape dans la concrétisation de notre promesse de proximité avec nos clients. Nous réinventons le service de la distribution de gaz domestique grâce à la digitalisation. Cette solution digitale innovante est le résultat du travail que mènent nos équipes dans l'objectif de constamment supporter et enrichir les offres de produits et de services de OLA Energy Cameroon et ainsi entretenir des relations privilégiées avec notre clientèle et nos partenaires.

Nos clients ont très bien accueilli cette innovation qui facilite leur quotidien. Depuis, le lancement en juillet dernier, c'est plus deux mille commandes qui ont été traitées et livrées via l'application ou par téléphone. Nous avons constaté que nos clients privilégient le moyen plus direct du téléphone afin de passer leur commande. Face à cela et dans le but de faire profiter au plus grand nombre les multiples avantages offerts par l'application, nous avons décidé de lancer des promotions spéciales pour les clients qui commandent via celle-ci. Ils se verront ainsi offrir jusqu'à 6 mois de gaz gratuit. C'est à travers ce programme d'affiliation à notre application digitale OLA GAZ EXPRESS que nous comptons également fidéliser nos clients en nous familiarisant davantage avec leurs habitudes d'achats afin de leur proposer des prestations et des services plus adaptés à leurs besoins.

On observe que l'innovation et la transformation digitale est une réalité chez OLA Energy Cameroon, le public devra-t-il s'attendre à d'autres innovations dans les semaines et mois à venir ?

Gagnez **6 mois** de GAZ gratuit*!

Achetez sur **OLA GAZ Express** et augmentez vos chances de gagner

*Dans la limite de 3 bouteilles

OLA ENERGY

Bienvenue
OLA GAZ Express

www.olaenergy.com

Stop COVID-19

Adoptons les gestes barrières

OLA ENERGY

PRENONS LA ROUTE ENSEMBLE

Conscients de l'importance de la transformation digitale au Cameroun et dans le monde, OLA Energy Cameroon continuera d'investir dans des applications mobiles afin d'offrir une meilleure expérience au client, de contribuer à stimuler les ventes et de renforcer notre compétitivité sur le marché.

Plusieurs sont en cours de développement tel que le projet d'applications avec une plateforme web dédiée au suivi des consommations carburants et lubrifiants de la clientèle B2B avec des alertes en cas de surconsommation ou de suspicion de fraude. D'autres applications

dédiées au B2C sont également en cours de développement, elles permettront par exemple de prendre rendez-vous pour effectuer son entretien automobile, ou se faire livrer des articles de nos boutiques.

Enfin, OLA Energy Cameroon a également mis en place un système d'automation de toutes nos stations-service qui permet de suivre en temps réel, leurs approvisionnements, leurs ventes, leurs niveaux de stocks et l'accès à des états de suivi et de gestion énergétique. Ce système d'automation est

également accessible via une application mobile ainsi qu'une plateforme web. Tous ces nouveaux outils contribueront à la fois à améliorer l'expérience client et notre efficacité opérationnelle.

Par conséquent, notre choix d'investir dans des applications mobiles n'est pas anodin et les avantages sont nombreux. Dans un contexte marqué par la COVID-19 le digital a contribué à stimuler nos ventes, renforçant ainsi notre compétitivité.

INTERVIEW

Avec votre Partenaire Autohaus VW, vous avez lancé le garage express Automotiv dans les stations-service OLA Energy Cameroon, une grande première au Cameroun. Quelle est votre ambition avec ce nouveau service à valeur ajoutée ?



Evènement de lancement du partenariat avec AUTOHAUS VW sous le haut patronat de Son Excellence le Gouverneur du Littoral Monsieur Samuel Dieudonné Ivaha Diboua, et l'illustre invitée de OLA Energy la Directrice Générale de la SCDP Madame Véronique Moampea Mbio. (Août 2021)

Comme vous le savez, nous visons pour nos clients une expérience d'achat différenciée qui se veut qualitativement excellente, et globalement plus séduisante que les offres existantes. Pour réaliser cette ambition, nous mettons en place des partenariats stratégiques d'excellence qui visent la professionnalisation des services en stations-service.

C'est dans ce cadre que nous avons lancé notre partenariat avec AUTOHAUS, représentant exclusif de la marque Volkswagen au Cameroun. Ce partenariat gagnant-gagnant permet d'offrir à nos clients un service d'entretien de qualité et de proximité grâce au savoir-faire de la maison AUTOHAUS VW mais aussi à la large gamme de lubrifiants que nous proposons à notre clientèle à savoir : **Accel**, **DeoMax**, et la Gamme **MotoPower** récemment lancée sans oublier les lubrifiants numéro 1 au Monde de la Marque **MOBIL** qui sont

aujourd'hui commercialisés exclusivement dans le réseau OLA Energy. C'est ce type de synergies que nous nous efforçons de développer sur nos points de vente. En effet, ce partenariat entre OLA Energy et AUTOHAUS VW permettra à offrir à nos clients camerounais un service d'entretien professionnel et de qualité grâce à la présence de ces centres de maintenance et de réparation de la marque AUTOHAUS Volkswagen. Ces centres accueilleront les automobilistes désireux de faire contrôler et entretenir leur véhicule.

Le premier centre est celui de la station NJO NJO qui été inauguré en Août de cette année, un deuxième est prévu également à la station BONAKOUAMANG début Novembre, un troisième ouvrira à la station CANTON BELL qui est actuellement en refonte complète et qui verra le jour début Février 2022.

Nous sommes fiers de nouer ce partenariat avec AUTOHAUS Volkswagen qui est non seulement le représentant du premier constructeur automobile en Europe, mais également un professionnel et formateur spécialisé dans l'entretien automobile et le processus de lubrification. Cette collaboration est l'affirmation de l'engagement de OLA Energy Cameroon à offrir des prestations professionnelles de qualité, à la pointe de la technologie afin d'être encore plus proche de nos clients. Nous sommes convaincus que ce partenariat permettra d'entretenir non seulement des relations privilégiées avec nos clients mais aussi de les fidéliser sur le long terme.

INTERVIEW

Vous vous illustrez également par les partenariats que vous tissez avec les PME locales, pourquoi cette marque de confiance aux entrepreneurs locaux ?



Participation de OLA Energy Cameroon au séminaire de formation au GICAM aux femmes entrepreneurs en collaboration avec le CWEN (Cameroon Women Entrepreneurs Network) portant sur le thème « Energizing Women Entrepreneurs Leadership to grow, thrive and succeed in business and Digital Tools ».

En tant qu'entreprise Africaine créée par les Africains pour les Africains, nous accordons une place privilégiée aux partenariats avec les entreprises camerounaises. C'est le gage de notre confiance dans les industries locales et dans le pays dans lequel nous sommes implantés depuis plus de 70 ans maintenant. Nous pouvons citer en exemple notre partenariat stratégique avec la Brûlerie Moderne qui nous permet de vendre ses produits de qualité (poivre de Penja, café, miel, piments etc.) dans certaines boutiques de nos stations – service. Au-delà des partenariats, nous accordons une importance particulière au développement des compétences. Ainsi, nous avons conduit un séminaire de formation au GICAM pour les femmes entrepreneurs en collaboration avec le CWEN (Cameroon Women Entrepreneurs Network) portant sur le thème « **Energizing Women Entrepreneurs Leadership to grow, thrive and succeed in business and Digital Tools** ».

Le séminaire a porté sur l'ensemble des lignes directrices pour réussir un projet entrepreneurial de l'idée, à la concrétisation en passant par toutes les étapes administratives, juridiques et financières nécessaires sans oublier l'importance d'une communication digitale, sur le web, via les réseaux sociaux.

Nous avons été admiratifs devant les nombreux produits d'excellente qualité qui nous ont été présentés lors de ce séminaire et qui touchaient à plusieurs industries, cosmétiques, textile, détergents et produits d'hygiène. Nous sommes d'ailleurs en train d'étudier de nouvelles opportunités de collaboration avec quelques-unes de ces entrepreneurs. Cette approche gagnant – gagnant nous permettra de proposer une offre locale, attractive et concurrentielle qui saura sans aucun doute convaincre notre clientèle.



Présentation de l'Administrateur Général de OLA Energy Cameroon du séminaire portant sur le thème « Energizing Women Entrepreneurs Leadership to grow, thrive and succeed in business and Digital Tools » aux femmes entrepreneurs camerounaises.



Visite des stands de présentation des produits des femmes entrepreneurs au séminaire de formation GICAM en collaboration avec le CWEN (Cameroon Women Entrepreneurs Network).

Madame l'AG, vous êtes une femme d'action, perfectionniste et véritable boulimique du travail, quels sont les ingrédients qui vous permettent de rester au top ?



Animation par l'Administrateur Général de OLA Energy Cameroon du Séminaire de formation au GICAM destiné aux cadres dirigeants sur le thème : les pratiques des achats en période de crise - leviers de performance.

La passion du travail bien accompli dans tous ses détails, la relève des défis au quotidien, la quête de la réussite de la compagnie que je dirige sont les ingrédients de ma motivation quotidienne pour devenir l'acteur incontournable du secteur énergétique au Cameroun. Il faut également garder un esprit positif et de la hauteur de vue. Il est très important de ne céder ni au stress, ni aux difficultés, mais de s'en servir pour nourrir sa motivation et son énergie au quotidien.

Laissez-moi vous partager ma recette pour rester toujours au top : un mental d'acier que je conjugue avec une poignée de résilience mélangée à une cuillerée d'optimisme, avec beaucoup de détermination le tout avec une émulsion de « positive attitude ». Il ne faut pas oublier que pour compléter cette formule miracle, il est important de contribuer au bonheur de ses collaborateurs. Être manager, c'est avant tout amener l'équipe à la performance, lui donner envie de se dépasser. C'est un métier profondément humain. Il faut en effet susciter l'engagement des autres, les motiver, car le succès est l'affaire de tous et le résultat d'un travail d'équipe.

Enfin, ne point se limiter, ni se freiner : *only Sky is the Limit!*

Qu'est-ce qu'OLA Energy Cameroon réserve à sa clientèle pour la fin d'année 2021 ?

Nous sommes fiers d'annoncer la concrétisation de plusieurs projets à la fin du mois de décembre notamment :

- l'ouverture du restaurant et centre de loisirs O'Good Food au sein de notre station OLA Energy MAGZI à Yaoundé;
- l'ouverture du restaurant Pizza Hut à la station OLA Energy Université;
- l'ouverture du restaurant la Marquise et du super marché SPAR à la station OLA Energy Nouvel Aéroport;
- l'ouverture de notre 79 ème station à Nassarao dans le nord du Cameroun.

De plus, plusieurs projets verront le jour régulièrement également l'année prochaine, preuve de notre confiance, notre volonté d'investissement et notre contribution à l'émergence du Cameroun, ce beau pays que nous chérissons tant !

INTERVIEW

Plus que 2 mois et on ferme la page de l'année 2021, s'il fallait tirer un premier enseignement sur cette année ?

Impossible n'est pas OLA Energy Cameroon ! Désormais rien ne nous arrêtera car nous n'attendons plus que les orages passent, nous avons bien appris à danser sous la pluie.

On remarque également que sur le plan social, vous êtes très active dans plusieurs localités du Cameroun avec des actions en faveur des couches défavorisées, pourquoi cet engagement ?



Caravane de solidarité du mois saint de Ramadan d'assistance aux orphelins de la Bonne Case de Metcha



Caravane de solidarité du mois saint de Ramadan d'assistance aux orphelins de la Bonne Case de Metcha, activités pratiques avec les orphelins.



Campagne de la caravane de solidarité de l'Orphelinat Tendre la Main (Sangmelima)



Campagne de la caravane de solidarité de l'Orphelinat de la Sainte Croix (Sangmelima).

J'ai choisi de quitter l'Europe pour l'Afrique car je m'y sens plus utile que jamais. Quand on a une approche authentique, sincère, les gens le sentent et y répondent de la même manière. Je suis d'avis que chaque personne doit penser à son prochain et il est tout à fait naturel de nous entraider pour des conditions de vie meilleures. Tellement de personnes dans ce monde ont besoin de notre attention, de notre soutien, et de nos diverses contributions, qu'il me paraît plus simple d'agir que d'en parler. Aider les autres non seulement donne un sens à ma vie, mais me procure un bonheur incommensurable.

Quelle place occupe la RSE au sein d'OLA Energy Cameroon ?

J'ai le privilège d'appartenir au Groupe OLA Energy qui accorde une importance prépondérante au développement sociétal des pays dans lequel il est présent. Une Fondation du Groupe OLA Energy est en cours de constitution d'ailleurs, elle va soutenir entre-autres les populations défavorisées.

En ce qui concerne le Cameroun, OLA Energy a construit sa démarche RSE au tour de 5 thématiques principales :

1 L'assistance par des soins médicaux aux enfants malades des zones rurales défavorisées. C'est dans ce cadre qu'OLA Energy Cameroon a mobilisé une caravane médicale afin de soigner les enfants du village des pygmées au mois de Mai dernier.

2 L'accès à une éducation de qualité pour les populations les plus vulnérables et marginalisées, en particulier les enfants, les filles, les femmes, et toutes les personnes souffrant d'un handicap afin qu'elles puissent maîtriser leur

propre développement. OLA Energy Cameroon a également prévu des stages de formation adaptés visant à faciliter leur insertion professionnelle. Notre contribution dans ce cadre a consisté en un don à l'association Puits Pour Tous Les Peuples afin de scolariser les enfants en détresse de la localité de Zalom et l'insertion professionnelle de deux candidates souffrant d'un handicap lors de la célébration de la journée internationale de la femme du 8 Mars 2021.

3 La formation professionnelle des jeunes cadres camerounais afin d'accéder à des postes de management via un programme de 11 mois en collaboration avec le cabinet Afrique Empowerment qui a porté sur des thématiques managériales et de gestion des entreprises.

OLA Energy Cameroon a animé dans ce cadre deux séminaires de formation portant sur le management par objectifs : méthodologie et enjeux et la stratégie des achats en période de crise « leviers de performance et enjeux ».

4 Le soutien des orphelins qui a pour but de faire revivre l'esprit de solidarité sociale. Nous avons pu fournir une assistance lors de notre campagne de solidarité du mois de Ramadan les orphelinats suivants : Notre Dame de la Croix, Tendre la Main de la ville de Sangmelima et La Bonne Case de Metcha de la ville de Bangangte.

5 La lutte contre la déforestation et la préservation de l'environnement. OLA Energy Cameroon a activement participé par l'implantation de plusieurs arbres lors de la journée mondiale de l'environnement.

Enfin, nous fondons nos engagements RSE sur les valeurs énoncées dans notre code éthique qui sont le respect, l'inclusion, la diversité et l'intégrité, ainsi que sur les principes d'actions que sont la transparence, la solidarité, et la lutte contre la fraude ainsi que la corruption.

Le 21 Octobre 2021, vous avez remporté le prix de l'Excellence Managériale 2021 relatif au Secteur de la Commercialisation et de Distribution des Produits Pétroliers qui mettait en compétition 13 compagnies reconnues de la place, Quel est votre ressenti ?



Remise du prix de l'Excellence Managériale 2021 à Madame Cyrine DRAIF Administrateur Général de OLA Energy Cameroon pour son leadership, son intégrité morale et son éthique, ses nombreuses réalisations dans le développement du secteur de la distribution et de la commercialisation des produits énergétiques. (L'Administrateur Général de OLA Energy Cameroon a été reconnu meilleur leader parmi les autres 13 des entreprises de distribution et de commercialisation concurrentes).

Ce prix est le témoignage d'une reconnaissance externe et objective à tout le travail que nous avons abattu durant ces deux années qui ont été très riches en réalisations. La mise sur le marché des carburants additivés **Optimum**; l'introduction du nouveau concept **O'Lab**, ce laboratoire mobile d'analyse de qualité des carburants et lubrifiants qui sillonne nos stations ainsi que les sites clients; le lancement du « **Dual-Branding** » par association de la marque **MOBIL**, numéro 1 mondial des lubrifiants; la professionnalisation de nos services d'entretien automobile grâce au partenariat avec **AUTOHAUS** représentant de la marque VW au Cameroun; la digitalisation de la vente de nos produits grâce à l'application **OLA GAZ EXPRESS** et son service de livraison à domicile, une première dans le secteur énergétique au Cameroun; l'ouverture de deux nouvelles stations dans le Grand nord, Garoua-Nassarao et Maroua-Djarengol; les partenariats stratégiques

avec des marques internationales de renom telles que Pizza Hut et O'Good Food, ainsi que des enseignes locales reconnues comme la Brûlerie Moderne et le Groupe Kahil propriétaire de la Marquise au Cameroun.

Je souhaiterais également dédier ce prix à toute l'équipe de OLA Energy Cameroon pour leur engagement, travail acharné et implication au quotidien. Ils font ma fierté tous les jours. Je souhaiterais également remercier l'équipe du Centre d'Excellence Opérationnelle du Groupe OLA Energy ainsi que tout le management qui nous soutiennent beaucoup dans nos actions au quotidien. Un coup de chapeau enfin à toute l'équipe Corporate pour cette dynamique participative et l'excellent travail d'équipe réalisé. ■

La rédaction

Management de transition : définition & fonctionnement

Né aux Pays-Bas au cours des années 1970, le management de transition, également appelé « interim management », permet aux entreprises de profiter, dans des délais très courts, des compétences et de l'expertise de cadres dirigeants seniors ayant occupé des fonctions stratégiques à des postes clés dans des organisations pendant de nombreuses années. Les entreprises qui ont recours à cette solution de plus en plus populaire en France peuvent ainsi bénéficier rapidement d'un savoir-faire qu'elles ne possèdent pas nécessairement en interne. Le manager de transition permet aussi d'apporter un regard nouveau.



Le fonctionnement du management de transition est le suivant : l'entreprise qui fait face à un besoin fait appel à un manager de transition, par le biais d'un réseau de managers, une société de portage salarial ou un cabinet de recrutement. Immédiatement opérationnel, cet expert intègre l'entreprise à un poste stratégique où il pourra alors déployer son expertise pour mener à bien la mission confiée par son client, pendant une période déterminée en amont.

Rôle du manager de transition

Doté d'une solide expérience dans le domaine de la gestion d'entreprise et du management, le manager

de transition est en mesure de prendre en charge différents types de mission, et pas uniquement la gestion des urgences pour laquelle il continue néanmoins de s'illustrer. Vous pouvez ainsi confier au manager de transition une grande variété de missions :



- Le redressement d'une situation critique pour éviter le naufrage de votre activité.
- La transformation de vos processus internes pour vous adapter au mieux aux évolutions de votre marché.
- L'accompagnement de votre entreprise durant une phase de changement majeure de son développement : rachat, fusion-acquisition, réorganisation interne, extension de l'activité, transformation digitale...
- La conduite de projets complexes qui nécessitent des compétences clés que peu de professionnels possèdent.
- Le remplacement au pied levé d'un dirigeant ou d'un manager absent pendant une longue période ou quittant subitement ses fonctions, le temps de trouver un successeur et d'assurer la passation.

Avantages du management de transition DU CÔTÉ DU MANAGER



■ **La diversité des missions :** le manager de transition est amené à intervenir dans une grande variété de contextes. Des problématiques très différentes face auxquelles il a l'occasion de mobiliser un large panel de compétences.

■ **Des challenges :** véritable source de motivation pour l'expert allergique à la routine, le défi représenté par chaque nouvelle mission de transition donne largement matière à se challenger et à approfondir ses aptitudes.

■ **Un repositionnement :** le management de transition permet aux anciens dirigeants ou managers, souvent âgés de 50 ans ou plus, de mettre leur savoir-faire au service de la performance des entreprises.

■ **Une liberté d'action :** ressource externe et indépendante, le manager de transition est totalement libre des jeux de pouvoir et des tensions qui peuvent s'exercer au sein de l'entreprise dans laquelle il intervient. Il peut ainsi se focaliser sur ses objectifs et uniquement sur eux.

■ **Un accompagnement de proximité :** vecteur de réussite, notre accompagnement est assuré par des sessions de formation, un coaching commercial en période d'intermission et un directeur de mission qui assiste le manager pendant sa mission.

■ **Une gestion de projet d'équipe :** doté d'un leadership naturel, le manager de transition est capable de mobiliser des équipes autour d'un projet commun, même dans les contextes les plus tendus.

DU CÔTÉ DE L'ENTREPRISE

■ **Une rémunération avantageuse :** supérieure à celle d'un cadre dirigeant en CDI, la rémunération que touche le manager de transition peut être complétée par l'apport d'affaires ou la direction de mission.

■ **Une gestion de projet plus efficace :** contrairement au consultant dont le rôle se borne au consulting, le manager de transition intervient bien

plus activement au sein de l'entreprise en apportant un savoir-faire solide et une méthodologie qui a déjà fait ses preuves dans de nombreux autres contextes.

les axes de progression favorables à son client, sans se laisser influencer par des éléments internes qui pourraient fausser son jugement.

coût représenté par une mission de management de transition est clairement identifiable. Totalement mesurable, le retour sur investissement va souvent bien au-delà des attentes initiales de l'entreprise. ■

■ **Une solution rapide et concrète :** immédiatement opérationnel, le manager de transition peut intervenir dans des délais très brefs. C'est d'ailleurs cette efficacité qui lui vaut sa réputation de « pompier des entreprises ».

■ **Une garantie de succès :** apôtre de la culture du résultat, le manager de transition n'a finalement qu'une idée en tête : garantir la réussite de sa mission en s'appuyant sur sa connaissance aiguisée du secteur, ses pratiques innovantes et une méthodologie éprouvée.

■ **Une vraie objectivité :** ressource extérieure à l'entreprise, le manager de transition apporte également un regard neuf en mettant en lumière

■ **Des coûts maîtrisés :** même s'il peut paraître important de prime abord, le

Source : *Managers en mission*

cameroon ceo
Numéro 018 - Mai 2021
MAGAZINE

INTERVIEW
DIEUDONNÉ TIETSE,
L'INFATIGUABLE,
lus de 25 ans au service du management
et du leadership.

INNOVATION:
IWOMIPAY,
nouvelle solution de
ent en ligne en Afrique
Centre

PAROLE D'EXPERT:
TOURISME,
Quand les atouts touristiques
du Cameroun attirent de plus

CONSÉCRATION
RAPHAËL FUTE
Une sommité
du milieu
Jas...

CANVA STORIES

CNV40

14

NOS ESPACES VOUS ATTENDENT
info@cameroonceo.com

Dr Isabelle PATCHONG : du talent, de la créativité et du leadership transformationnel



Un visage jeune, un regard attendris, l'air calme et inoffensif, des signes qui pourraient en tromper plus d'un, mais ne vous méprenez pas, Dr Isabelle Michèle PATCHONG WOUNDI est une figure incontestable de l'ingénierie au Cameroun. L'actuelle Chef de Projets Direction Matériel (DMAT) de Camrail est une bosseuse, un mentor, un brillant ingénieur, et une militante engagée pour le respect du mérite et la non-discrimination de la gente féminine. Elle est le port étendard d'une jeunesse féminine qui ose, qui défie toutes les probabilités et qui se hisse au sommet.

Adolescente, Isabelle est moulée dans le culte de l'effort, de la discipline et du travail, son père étant Ingénieur en Électromécanique diplômé de l'École Polytechnique de Yaoundé. Il lui a transmis la passion de la maintenance et elle développera plus tard la passion pour la logistique, car dit-elle il y a beaucoup de logique dans les opérations. Elle apprend tôt que rien ne se construit sans abnégation et don de soi. C'est fort de cette rigueur qu'elle obtiendra plus tard ses diplômes et intégrera le

cercle très sélect de la logistique et des transports.

Après l'obtention de son baccalauréat scientifique en 2002 au Collège Chevreuil de Douala, Isabelle intègre par la suite l'Institut UCAC-ICAM (ex IST-AC). Elle fait partie des premières promotions de l'institut. Après l'obtention d'un BTS en Maintenance Industrielle en 2004, elle intègre le Cycle Ingénieur Généraliste en alternance chez BOLLORE AFRICA LOGISTICS CAMEROUN. Face aux nombreux challenges et enjeux de la Mécanique dans l'entreprise, elle choisit de s'orienter et de se spécialiser dans ce domaine. Le contrat d'alternance prend fin le 30 juin 2007 et elle signe un Contrat à Durée Indéterminée (CDI) avec BOLLORE AFRICA LOGISTICS CAMEROUN. Naquit alors une histoire d'amour qui dure depuis un peu plus 13 ans.

Isabelle PATCHONG fait ses premiers pas chez BOLLORE en tant qu'apprenti ingénieur bénéficiant du programme d'alternance. Pendant plus de 2 ans, elle s'occupe de la réalisation de projets trimestriels tuteurés

définis par l'entreprise et apporte une valeur ajoutée aux différents process. Elle s'imprègne de la culture d'entreprise et de la prise en main des outils de terrain tels que : GMAO, ERP.

C'est en tant que responsable de la répartition du Matériel qu'elle débute son CDI en 2007. Ce poste est d'ailleurs créé suite à ses propositions d'amélioration transmises à la direction. Pendant presque 05 ans elle se charge du développement et implémentation GMAO sur le site de la direction technique, de la gestion et maintenance préventive et corrective du matériel. Elle gère l'interface des utilisateurs de matériels et les audits de qualités internes.

En 2012, elle est promue Adjointe au Directeur Technique de BOLLORE AFRICA LOGISTICS CAMEROUN. Chargée de la gestion des promotions et formations internes, du contrôle et gestions des indicateurs de performance, du développement

des axes budgétaires des sites, elle y reste deux ans.

En septembre 2014, c'est incroyable, presque historique, à 29 ans, Isabelle PATCHONG devient la Directrice Technique de Douala International

Terminal (DIT), une autre filiale du Groupe BOLLORE au Cameroun.

Avec une équipe de plus de 80 salariés, elle se charge du management, de la maintenance des

équipements du Terminal à conteneur, du pilotage du budget de la Direction Technique et de l'implémentation du GMAO. A la fin du contrat de la DIT au port de Douala, elle participe à la finalisation des activités initiées au Douala International Terminal (DIT) à travers la SOCOPAO. En avril 2020, c'est autour de Camrail SA, une autre filiale de l'accueillir. Nommée au poste de chef de Projets Direction Matériel, elle se charge de l'implémentation et de la mise en exploitation de la nouvelle version de la GMAO, la modernisation et l'industrialisation de l'atelier thermique.

Isabelle s'occupe également de la gestion de stocks et de la planification.

L'ingénieur fascine aussi par son leadership et sa recherche du savoir sans cesse croissante. Détentrice d'un PHD, option Management des Organisations, Isabelle PATCHONG est également consultante. Elle enseigne le management et le développement dans plusieurs instituts à l'instar de l'Institut Supérieur de Management (ISMA), Institut Universitaire de la Côte (IUC) et PIGIER Cameroun pour ne citer que ceux-là.

Elle est par ailleurs la Directrice du secteur 38 (Douala et Garoua) de Toastmasters International, une organisation qui forme en développement personnel et en leadership. Elle est en juin 2020 fait Distinguished Toastmasters (DTM) qui est le plus haut niveau de certification en communication et en Leadership de l'organisation TOASTMASTERS INTERNATIONAL. ■

La rédaction



Nous sublimons vos contenus..
Nkunda créative +237 695 86 91 41

WWW.CAMEROONCEO.COM

DEPUIS 5 ANS AU SERVICE DES BÂTISSEURS

Ils ont choisi de bâtir l'avenir !

info@cameroonceo.com
+237 695869141



Fintech au Cameroun : l'heure de gloire des intégrateurs de paiement

PANORAMA DES SOLUTIONS DE PAIEMENT EN LIGNE AU CAMEROUN

monetbil
mobile payments

Softeller

MèSomb
Pay simple, pay fast, pay better

adwaPay
API

smobilpay

TOUCH

ceo
CAMEROON CEO
www.cameroonceo.com

∞

afrikpay
Make life easy!

DOH ONE

IWOMI PAY

JONALE PAY
N°1 du développement numérique en Afrique

y-note

Internet a complètement révolutionné les usages du numérique dans le monde. Pour une fois, l'Afrique est loin d'être à la traîne bien au contraire. Sur le continent, les jeunes innovateurs suivent le rythme du développement du numérique dans le monde. L'un des segments qui rencontre un grand intérêt et un engagement exceptionnel des start-ups africaines est la Fintech. Avec un taux de bancarisation relativement bas sur l'ensemble du continent, les entrepreneurs veulent faire du numérique un véritable moyen d'inclusion financière. Au Cameroun, les initiatives se multiplient et les systèmes de paiements en ligne ont le vent en poupe.

Douala, capital économique du Cameroun. Grande métropole aux opportunités inouïes, la ville compte les entrepreneurs dans tous les coins des rues. Elle est également la ville qui abrite la plus forte concentration des start-ups spécialisées dans la Fintech. À cause de la crise dans la partie anglophone du pays, plusieurs innovateurs de la Silicon Mountain de Buea ont délocalisé leurs activités à Douala ou à Yaoundé.

En janvier 2021, Hootsuite chiffrait le nombre d'internautes au Cameroun à 7,87 millions, soit un taux de pénétration de 30%. Avec 90% de la population disposant d'un appareil susceptible de se connecter à Internet, le numérique sera incontestablement un secteur vital pour le développement du Cameroun dans les années à venir.

Maviance un des acteurs du paiement en ligne au Cameroun a levé en début 2021 3 millions de Dollars pour le développement de ses activités au Cameroun. À côté de Maviance, plusieurs autres acteurs se positionnent avec les solutions d'intégrations de plus en plus simples pour les utilisateurs. Le véritable défi des Fintech qui travaillent sur les solutions de paiements aujourd'hui est de garantir la sécurité des transactions et de permettre à tous ceux qui détiennent un compte mobile money de pouvoir effectuer des achats en ligne. Certaines start-up comme Iwomi technologies va encore plus loin en permettant à un e-commerçant ou à un prestataire de service de pouvoir générer des

liens de paiement qu'il peut transmettre à son client par le canal digital où il se trouve.

À l'heure où les réseaux sociaux deviennent des véritables marchés, les acteurs de la fintech doivent travailler sur les solutions qui intègrent les différents réseaux. Le nombre de transactions qui s'effectue sur whatsapp par exemple aujourd'hui est juste hallucinant. La simplification des moyens de paiement pourra créer un véritable déclic dans l'économie numérique au Cameroun. Les acteurs bien que concurrents doivent créer des synergies pour mieux conquérir le marché et positionner le Cameroun sur la carte des meilleures Fintech du continent qui impactent le quotidien des populations. ■

Par La Rédaction



kamart



PHOTO D'ENTREPRISE | REPORTAGE
PACKSHOT | PORTRAIT CORPORATE
DIAPORAMA | TIRAGE GRAND FORMAT

Contacts:

+237 675 680 333 / kamart.cm@gmail.com

[facebook.com/KamartCorp](https://www.facebook.com/KamartCorp)

Evénements en entreprise, ce qu'il faut savoir !

Nous sommes rendus au dernier trimestre de l'année, avant les bilans, place aux événements. Chaque année, plusieurs entreprises. Chaque année, plusieurs entreprises s'activent autour de divers événements mémorables et cela passe par une organisation de mise.

Il est important avant tout pour une entreprise, de savoir pourquoi organiser un événement ; ainsi en fonction du type d'événement et de l'objectif recherché, l'on fera le planning qui sied avec.

Pour organiser un événement professionnel, il faut se fixer des objectifs. Une entreprise peut vouloir organiser un événement pour augmenter sa notoriété à travers des innovations, communiquer sur le lancement d'un nouveau produit ou service, convaincre et rassurer de potentiels investisseurs, partager des expertises avec ses pairs, etc. on a ainsi, plusieurs types d'événements professionnels : des salons, congrès, portes ouvertes, soirées d'entreprise, cocktail, séminaires, séances de formation, conférences...



Ces événements sont généralement, des instruments de communication très efficaces. Leur principale mission est d'établir, renforcer et développer les relations interpersonnelles au sein de l'entreprise et même à l'extérieur. En plus de renforcer la communication interne et externe, ces événements favorisent l'amélioration



de l'environnement professionnel, la promotion des relations entre les salariés et la création de l'esprit d'équipe, entre autres.

Fixer ses objectifs détermine en grande partie, le format de l'événement ainsi que la stratégie à adopter. Par exemple, un séminaire ou un congrès est mieux placé pour échanger avec des professionnels du même secteur, tandis que le contact avec la clientèle s'établira mieux au cours d'un cocktail ou d'une soirée.

Il est important d'identifier son public, après avoir fixé ses objectifs. Un événement n'existe que s'il a un public approprié ; il faut chercher à convaincre la cible de manière concrète. Pour bien organiser son événement en entreprise, il faut au préalable penser au nombre de personnes que l'on souhaite avoir pour pouvoir ainsi, mieux se situer quant au budget. Le budget, c'est l'aspect le plus important pour la réussite de l'événement. Si l'entreprise elle-même ne peut pas prendre en main le côté événementielle, elle pourra se faire épauler par une agence. (Location du lieu hors des locaux de l'entreprise, hôtesse d'accueil et de services,

traiteur en cas de restauration, sonorisation et toute la logistique y afférente ...) les dépenses doivent être faite en fonction de ce dont on dispose. Aussi, il faudra opter pour la bonne date et le lieu idéal. Evitez d'organiser les jours fériés, en début de semaine, pendant les périodes chargées tout en contrôlant le calendrier événementiel des concurrents, pour éviter de programmer en même temps qu'eux. Choisir une date ou une période qui conviendrait aux intervenants, s'il s'agit d'un séminaire ou d'un congrès. Bien réfléchir également sur la durée de la manifestation ; si les thématiques à aborder sont nombreuses, il faudra planifier l'événement sur plusieurs jours, pour permettre aux intervenants de débattre dans de bonnes conditions. Le lieu de l'événement participe grandement à la réussite de celui-ci. La nature du lieu doit être bien choisie en fonction du type d'événement. L'emplacement du lieu doit rester simple d'accès, proche des infrastructures de transport.

En fonction de l'envergure de l'événement, il faudra faire appel au renfort au sein de l'entreprise afin de constituer des équipes, pour mieux dispatcher les rôles. La communication est aussi un aspect essentiel à la bonne tenue de l'événement qu'on aspire à organiser.

Pour attirer le monde, il faut prévoir une excellente stratégie de communication événementielle. Là aussi, tout dépendra du budget et de la cible; il faudra envisager néanmoins plusieurs supports de communication : le site web de l'entreprise, par voie e-mail, à travers les réseaux sociaux, la presse et les relations publiques. Avant le jour J, l'ensemble des équipes doit être briefé ainsi que les prestataires, sur ce que chacun aura à faire.

Le jour de l'événement proprement dit, il faut bien veiller à l'accueil des invités et à la bonne ambiance autour de l'événement. Veiller aussi à rendre la manifestation attractive et interactive.

Organiser un événement professionnel ou en entreprise n'est pas toujours facile. Pour y arriver, il faut une bonne planification, tout en évitant de baigner dans l'amateurisme, peu importe la nature de l'événement. Les quelques astuces et

recommandations faites plus haut, appliquées à la lettre, garantiront des résultats satisfaisants, de l'événement le plus minime au plus grandiose. Répondre à 100% à son cahier de charge, être réactif, faire preuve d'une grande capacité d'adaptation, sont entre autres de petits secrets pour réussir l'organisation d'un événement en entreprise.

Par La Rédaction





**5 ANS
ENSEMBLE!**

2016 - 2021



CAMEROON CEO
www.cameroonceo.com

info@cameroonceo.com / +237 695869141

WWW.CAMEROONCEO.COM