



Le Ministère des Postes et Télécommunications (MINPOSTEL) du Cameroun a convoqué une concertation sectorielle clé avec les principaux opérateurs de téléphonie du pays, dans le but d'améliorer la qualité des services et la protection des consommateurs.

Cette concertation a été provoquée suite à un mouvement boycott des opérateurs MTN et Orange lancé sur les réseaux sociaux depuis le 24 avril dernier.

Quelques promesses ont été faites par MTN et Orange après la concertation sectorielle avec le Minpostel et l'ART

«DANS L'IMMEDIAT :

En ce qui concerne les opérateurs

- Désormais, les mécanismes de remboursement du crédit data non consommé seront mis en place pour qu'il soit systématiquement restitué en cas d'indisponibilité du réseau. La mise en œuvre dudit mécanisme prendra effet dans un délai de deux semaines maximum.

- Le consommateur sera systématiquement informé du débit montant et descendant correspondant au forfait data souscrit.

- Le consommateur aura à sa disposition un outil comparatif des tarifs des offres, de la couverture et de la performance du réseau pour chaque opérateur.

A MOYEN TERME:

Pour ce qui est de la baisse des tarifs, l'accélération par le Régulateur de la réorganisation en cours, du marché des communications électroniques, en vue de la structuration des coûts du marché de gros et de celle du marché de détail, dans la perspective d'orienter effectivement les tarifs vers les coûts réels. Ce qui a pour but de stimuler une concurrence entre les opérateurs, et de conduire à des tarifs plus compétitifs pour les consommateurs.»

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix - Travail - Patrie

MINISTÈRE DES POSTES
ET TELECOMMUNICATIONS



REPUBLIC OF CAMEROON
Peace - Work - Fatherland

MINISTRY OF POSTS AND
TELECOMMUNICATIONS

COMMUNIQUE FINAL

**CONCERTATION SECTORIELLE ENTRE LE MINISTRE DES POSTES ET
TELECOMMUNICATIONS, LE REGULATEUR ET LES OPERATEURS DE
TELECOMMUNICATIONS SUR L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE
SERVICES AU CAMEROUN ET LA PROTECTION DES
CONSOMMATEURS**
Jeudi 27 avril 2023

BB

Reconnaissant les efforts réalisés par les opérateurs pour honorer leurs engagements, elle a relevé pour le déplorer qu'à date, les consommateurs finaux n'avaient pas toujours pas une perception positive de la qualité de service.

S'il est vrai que les plaintes du consommateur camerounais sont fréquentes, force est de constater que cette expression de mécontentement par rapport à la qualité de service, est en train de prendre de l'ampleur.

Le Gouvernement ne pouvait rester indifférent à cette situation qui perdure. L'Etat se doit d'assurer, pour le bien-être des populations, la mise en place des conditions favorables pour la bonne marche du secteur et l'assainissement des activités y afférentes, en tenant compte de la politique de développement sectorielle, des règles de l'industrie et de la réglementation en vigueur.

Afin de trouver des solutions durables à cette situation, il était opportun d'examiner ensemble d'une part, les progrès accomplis à date pour l'amélioration de la qualité de service dans les réseaux respectifs (investissement, couverture réseau, tarification) des opérateurs et d'autre part, les difficultés rencontrées, ainsi que les solutions pérennes et effectives à court terme pour pallier ces défaillances.

Au terme de cette présentation liminaire, les Directeurs Généraux des entreprises concessionnaires des communications électroniques ont pris tour à tour la parole pour présenter les actions engagées en vue de l'amélioration de la qualité des services.

Le Régulateur à son tour, a présenté toutes les initiatives prises pour le suivi de la mise en œuvre des cahiers de charges des opérateurs et notamment pour assurer la qualité de services et la qualité d'expérience des usagers.

Les échanges et discussions qui s'en sont suivies, menées en toute transparence et sans complaisance, ont permis d'identifier les principaux goulots d'étranglement et trouver ainsi des solutions durables.

Il convient de relever que les coûts de communications électroniques au Cameroun sont parmi les meilleurs en Afrique et dans la sous-région. Cependant, les consommateurs ne sont pas assez sensibilisés sur les offres et les comportements à adopter dans l'utilisation desdites offres.

Au demeurant, l'action ferme du Régulateur s'avère capitale pour s'assurer que les consommateurs soient sensibilisés et que les mesures proposées soient mises en œuvre.

En conséquence, au terme de la réunion, la mise en place des mesures ci-après par les opérateurs et le Régulateur a été décidée. Il s'agit notamment :

➤ **DANS L'IMMEDIAT :**

• **En ce qui concerne les opérateurs**

- Désormais, les mécanismes de remboursement du crédit data non consommé seront mis en place pour qu'il soit systématiquement restitué en cas d'indisponibilité du réseau. La mise en œuvre dudit mécanisme prendra effet dans un délai de deux semaines maximum.
- Le consommateur sera systématiquement informé du débit montant et descendant correspondant au forfait data souscrit.
- Le consommateur aura à sa disposition un outil comparatif des tarifs des offres, de la couverture et de la performance du réseau pour chaque opérateur.

5

BB

mf

- Les consommateurs seront sensibilisés par les opérateurs aux usages des services de communications électroniques multiples de leur portefeuille.
- La modernisation, la promotion et la vulgarisation du parcours de réclamation et des plaintes des usagers.
 - En ce qui concerne le Régulateur
- Plus que par le passé, veiller à la mise en œuvre par les opérateurs, des recommandations de l'audit des communications électroniques réalisé sur Très Hautes Prescriptions du Chef de l'Etat.
- Veiller au strict respect de leurs cahiers de charges par les opérateurs.
- Sanctionner systématiquement et ce, conformément aux dispositions légales, tout manquement des opérateurs.
- La mise en œuvre efficace du parcours de réclamation et des plaintes des usagers, conformément à la réglementation en vigueur.

> A MOYEN TERME :

Pour ce qui est de la baisse des tarifs, l'accélération par le Régulateur de la réorganisation en cours, du marché des communications électroniques, en vue de la structuration des coûts du marché de gros et de celle du marché de détail, dans la perspective d'orienter effectivement les tarifs vers les coûts réels. Ce qui a pour but de stimuler une concurrence entre les opérateurs, et de conduire à des tarifs plus compétitifs pour les consommateurs.

Ces mesures constituent une première étape importante, pour améliorer la qualité des services de télécommunications offerts à la population.

Dans son propos liminaire, le Ministre a placé cette réunion dans un environnement caractérisé par :

- la tenue d'un atelier le 13 décembre 2022, à l'initiative des opérateurs, sur la Qualité de Service des communications électroniques, qui a permis de faire l'état des lieux de la qualité de service et de la couverture réseau des communications électroniques au Cameroun, d'identifier les problèmes et de proposer des solutions pérennes et effectives à court, moyen et long terme. Au terme de cet atelier, des engagements forts ont été pris par chaque opérateur pour l'amélioration de la qualité de service.
- Les récents contrôles de la qualité de service, de la couverture et de la performance des réseaux de communications électroniques 2G/3G/4G des opérateurs concessionnaires dans plusieurs localités, effectués par le Régulateur, qui ont permis de détecter les insuffisances qui sont la cause de la mauvaise qualité de service dans les réseaux des opérateurs.
- Des mises en demeure servies par le Régulateur aux opérateurs, assortis d'un délai pour leur mise en œuvre.
- Des perturbations récurrentes et persistantes constatées dans la qualité d'expérience, lesquelles ont engendré depuis quelques jours, une forte grogne des consommateurs camerounais, dont les plaintes au quotidien portent sur la dégradation de la qualité des services, avec entre autres griefs la médiocrité technique de l'offre Internet ; les difficultés à émettre des appels téléphoniques (problème d'interconnexion, le temps de latence, le nombre de tentatives, etc.) ; les publicités mensongères et indésirées, etc ; l'absence de transparence dans la fixation des tarifs adressés aux consommateurs.

Le Ministre des Postes et Télécommunications a présidé une concertation sectorielle avec le Régulateur et les différents Opérateurs de téléphonie mobile Camtel, MTN et Orange Cameroun, ce jeudi 27 avril 2023 à partir de 15H 30 min.

L'ordre du jour portait sur l'amélioration de la qualité de services au Cameroun et la protection des consommateurs. De manière plus précise, il s'agissait devant les plaintes de plus en plus récurrentes des usagers des communications électroniques, de discuter avec les acteurs sectoriels compétents des mesures à prendre en vue d'une amélioration durable de la qualité des services de communication électronique au Cameroun.

Y prenaient part, outre le Ministre des Postes et Télécommunications et l'ensemble de ses hauts collaborateurs compétents, le Directeur Général de l'Agence de Régulation des Télécommunications, le Directeur Général de la Cameroon Télécommunications, le Directeur Général de MTN Cameroon et le Directeur Général de Orange Cameroun, tous accompagnés de leurs collaborateurs techniques et commerciaux.

Deux principaux points étaient inscrits à l'ordre du jour, après le mot liminaire du Ministre, à savoir :

1. *La présentation par chaque opérateur concessionnaire, des actions accomplies à date pour l'amélioration de la qualité de service dans son réseau (couverture, tarification et investissement), conformément à son cahier de charges.*
2. *La présentation par l'ART des initiatives engagées dans le cadre du respect du cahier de charges par les opérateurs et notamment l'amélioration de la qualité des services.*

Il faut néanmoins reconnaître que la mauvaise qualité des services est également due à des facteurs exogènes, notamment : les coupures d'énergie, les coupures de la fibre optique due aux travaux de génie civil et des actes de vandalisme. Des concertations se poursuivent avec les principaux acteurs compétents que sont les Administrations et Institutions Publiques, les Collectivités Territoriales Décentralisées.

L'Etat demeurera toujours aux cotés des populations, pour assurer sa protection en matière de fourniture des services de communications électroniques par les opérateurs, toute chose qui justifie la mise en place des stratégies et des politiques efficaces, pour l'adoption généralisée et équitable desdits services, et un développement harmonieux et inclusif du numérique dans notre pays.

Le MINPOSTEL, a pour rôle de veiller à ce que les citoyens puissent bénéficier d'un accès fiable, équitable, abordable et sans discrimination, aux services des communications électroniques, qu'il s'agisse d'Internet ou de la téléphonie de manière générale. Dans ce rôle, il continuera de travailler en étroite collaboration avec le Régulateur, les opérateurs et les associations des consommateurs qui, il faut le rappeler, disposent d'une voix formelle au sein de l'Agence de Régulation des Télécommunications, pour assurer un accès équitable, abordable et sans discrimination, aux services de communications électroniques en faveur de tous les citoyens.

La rencontre s'est achevée à 19 H 00 min.

B13



Yaoundé le 27 AVR 2023

Libom Li Likong
née Moudomo Minette