

RAPPORT annuel d'activités 2019

Réguler c'est faciliter

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2019



TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES ABREVIATIONS	11
AVANT-PROPOS	14
EDITORIAL	16
INTRODUCTION	18
PREMIÈRE PARTIE: L'ART ET SON ENVIRONNEMENT	21
CHAPITRE I : LES MISSIONS ET L'ACTIVITÉ DE L'ART	22
1. LES MISSIONS DE L'ART.....	22
2. LES AXES STRATÉGIQUES.....	23
CHAPITRE II : L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE L'ART	27
1. L'ORGANISATION.....	27
A. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	27
(1) La composition du Conseil d'Administration.....	27
(2) Les activités du Conseil d'Administration.....	27
B. LA DIRECTION GÉNÉRALE	28
2. LES MOYENS.....	28
A. LES RESSOURCES FINANCIÈRES	28
B. LES RESSOURCES HUMAINES	29
(1) Les effectifs.....	29
(2) La formation et le renforcement des capacités du personnel.....	30
(3) Les assurances et l'action sociale.....	31
C. LES RESSOURCES MATÉRIELLES	32
(1) Les matériels techniques de contrôle.....	32
(2) Le patrimoine mobilier et immobilier.....	34
D. LES RESSOURCES COMMUNICATIONNELLES	35
(1) Communication interne.....	36
(2) Communication externe.....	36
3. LE FONCTIONNEMENT DE L'ART.....	37
A. LES RÉUNIONS DE COORDINATION	37
B. LES RÉUNIONS DE CONCERTATION	38
(1) Réunions de concertation entre l'ART et les opérateurs sur la protection du consommateur.....	38



(2) Réunions de concertation entre l'ART et les associations de défense des droits des consommateurs	38
(3) Réunions de concertation tripartites entre l'ART, les opérateurs et les associations de défense des droits des consommateurs.....	40
CHAPITRE III : L'ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL DE L'ART	42
1. LES RELATIONS AVEC LE GOUVERNEMENT.....	42
2. LES RELATIONS AVEC LES TUTELLES.....	42
A. LE MINISTÈRE DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS (MINPOSTEL).....	42
B. LE MINISTÈRE DES FINANCES (MINFI).....	43
3. LES RELATIONS AVEC LES JURIDICTIONS.....	43
A. L'ASSERMENTATION DU PERSONNEL.....	43
B. LA DÉFENSE DES INTÉRÊTS DE L'ART EN JUSTICE.....	44
4. LES RELATIONS AVEC LES AUTRES RÉGULATEURS.....	44
5. LES RELATIONS AVEC LES INSTANCES INTERNATIONALES.....	45
A. LES RELATIONS AVEC LES ASSOCIATIONS DE RÉGULATEURS.....	45
(1) Le Réseau Francophone de la régulation des télécommunications (FRATEL).....	45
(2) L'Assemblée des Régulateurs des Télécommunications d'Afrique Centrale (ARTAC).....	46
B. LES RELATIONS AVEC LES INSTITUTIONS INTERNATIONALES.....	48
(1) L'Union Internationale des Télécommunications (UIT).....	48
(2) L'Union Africaine des Télécommunications (UAT).....	50
(3) La Conférence Mondiale de Radiocommunications (CMR-19).....	51
(4) Le Colloque mondial des Régulateurs (GSR-19).....	51
(5) L'International Telecommunications Satellite Organization (ITSO).....	51
(6) L'Association Francophone des Autorités de Protection des Données Personnelles (AFAPDP).....	52
(7) Smart Africa.....	52
(8) Le Conseil Africain des Régulateurs (CAR).....	52
(9) La Commonwealth Telecommunications Organization (CTO).....	54
(10) La Conférence Mondiale de Développement des Télécommunications (CMDT-19).....	55
DEUXIÈME PARTIE : LE MARCHÉ CAMEROUNAIS DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES.....	57
CHAPITRE IV : L'ORGANISATION DU MARCHÉ DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES	58
1. LES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS FIXES.....	58
A. LE PARC D'ABONNEMENTS ACTIFS.....	58
B. ÉVOLUTION DU VOLUME DE TRAFIC SORTANT.....	59
(1) Evolution du trafic voix	59
(2) Evolution du trafic SMS sur réseau CDMA	60

C. L'ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DE CAMTEL.....	62
2. LES SERVICES DES TÉLÉCOMMUNICATIONS MOBILES.....	63
A. LE PARC D'ABONNEMENTS ACTIFS.....	63
B. L'ÉVOLUTION DES VOLUMES DE TRAFIC.....	64
(1) L'évolution du trafic voix des opérateurs de téléphonie mobile.....	64
(2) L'évolution du trafic SMS sur réseaux GSM : opérateurs mobiles.....	66
C. LES REVENUS DES OPÉRATEURS CONCESSIONNAIRES DE LA TÉLÉPHONIE MOBILE.....	68
3. LES SERVICES D'ACCÈS À INTERNET.....	70
A. LES ABONNEMENTS INTERNET.....	70
B. L'ÉVOLUTION DU TRAFIC DE DONNÉES.....	73
C. L'ÉVOLUTION DES CAPACITÉS LARGE BANDE LOUÉES PAR LES FAI.....	74
D. LES REVENUS ET PARTS DE MARCHÉ DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET (FAI).....	74
4. LES SERVICES À VALEUR AJOUTÉE (SVA).....	76
A. LES REVENUS GÉNÉRÉS PAR LES ACTIVITÉS DES FSVA.....	76
B. LES PAIEMENTS SUR MOBILE.....	77
CHAPITRE V : LA CONTRIBUTION DU SECTEUR À L'ÉCONOMIE.....	79
1. LES EMPLOIS, INVESTISSEMENTS ET REVENUS DU SECTEUR.....	79
A. LES EMPLOIS CRÉÉS DANS LE SECTEUR EN 2019.....	79
B. LES INVESTISSEMENTS DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES.....	81
C. LES REVENUS DÉCLARÉS.....	83
D. LES TARIFS DES SERVICES OFFERTS PAR LES CONCESSIONNAIRES.....	85
(1) Tarifs voix.....	86
(2) Tarifs sms.....	88
2. ÉVOLUTION DES USAGES.....	91
A. LES INDICATEURS D'USAGE DES ABONNÉS FIXES.....	91
B. LES INDICATEURS D'USAGE DES ABONNÉS MOBILES.....	91
TROISIÈME PARTIE : LA RÉGULATION DU SECTEUR.....	95
CHAPITRE VI : L'OCTROI DES AUTORISATIONS ET DÉCLARATIONS.....	96
1. LES RÉGIMES JURIDIQUES.....	96
A. LE RÉGIME DE L'AUTORISATION.....	96
(1) La Concession.....	96
(2) L'Octroi des Licences.....	97
(3) Les Agréments et Homologations.....	98
B. LE RÉGIME DE DÉCLARATION.....	100



(1) La Déclaration préalable.....	100
(2) La Déclaration simple.....	101
2. L'INTERCONNEXION.....	101
A. LES CATALOGUES D'INTERCONNEXION DE CAMTEL.....	102
B. LES CATALOGUES D'INTERCONNEXION DE MTN CAMEROON.....	102
C. LES CATALOGUES D'INTERCONNEXION DE ORANGE CAMEROUN.....	103
D. LES CATALOGUES D'INTERCONNEXION DE VIETTEL CAMEROUN.....	103
E. LES CONVENTIONS D'INTERCONNEXION.....	104
3. LE PARTAGE DES INFRASTRUCTURES.....	104
CHAPITRE VII : LA GESTION DES RESSOURCES RARES.....	107
1. LA GESTION DES FRÉQUENCES.....	107
A. ÉTUDES, PLANIFICATION, COORDINATION ET RADIOCOMMUNICATION INTERNATIONALE.....	107
B. ELABORATION ET MISE À JOUR DES PLANS D'UTILISATION DES FRÉQUENCES RADIOÉLECTRIQUES.....	108
C. PARTICIPATION AUX TRAVAUX DU COMITÉ INTERMINISTÉRIEL D'ATTRIBUTION DES BANDES DE FRÉQUENCES (CIABAF).....	108
D. COORDINATION INTERNATIONALE DES FRÉQUENCES.....	108
E. COORDINATION DE LA GESTION DES GRANDS ÉVÈNEMENTS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX.....	109
F. PARTICIPATION AUX TRAVAUX DES INSTANCES INTERNATIONALES EN MATIÈRE DE RADIOCOMMUNICATIONS.....	109
G. ASSIGNATION DES FRÉQUENCES AUX STATIONS RADIOÉLECTRIQUES.....	109
H. GESTION DE L'OCTROI DES AUTORISATIONS D'UTILISATION DU SPECTRE RADIOÉLECTRIQUE.....	109
I. AMÉLIORATION DU PROCESSUS DE GESTION DES FRÉQUENCES POUR LES APPLICATIONS AÉRONAUTIQUES.....	111
2. LA GESTION DU PLAN DE NUMÉROTATION.....	111
A. L'INSTRUCTION DES DOSSIERS DE DEMANDE DE RESSOURCES EN NUMÉROTATION.....	112
CHAPITRE VIII : LES ACTIVITÉS DE CONTRÔLE.....	114
1. CONTRÔLE DE L'UTILISATION DU SPECTRE DES FRÉQUENCES RADIOÉLECTRIQUES ET RÉOLUTION DES BROUILLAGES PRÉJUDICIALES.....	115
A. CONTRÔLE DE CONFORMITÉ DE L'USAGE DU SPECTRE.....	115
B. TRAITEMENT DES PLAINTES EN BROUILLAGE.....	115
C. INSPECTION DES INSTALLATIONS RADIOÉLECTRIQUES.....	116
2. CONTRÔLE DES TITRES D'EXPLOITATION.....	116
A. LICENCES ET RÉCÉPISSÉS DE DÉCLARATION PRÉALABLE.....	116
B. AGRÉMENTS ET HOMOLOGATIONS.....	117

3. CONTRÔLE DES TARIFS DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES.....	119
4. CONTRÔLE DES LIAISONS ET DES INFRASTRUCTURES À FIBRE OPTIQUE.....	120
A. CONTROLE DES LIAISONS INTERURBAINES.....	120
B. CONTRÔLE DES INFRASTRUCTURES À FIBRE OPTIQUE.....	120
5. CONTRÔLE DE LA COUVERTURE ET DE QUALITÉ DE SERVICE.....	120
6. CONTRÔLE D'IDENTIFICATION DES ABONNÉS ET DES TERMINAUX.....	121
7. CONTRÔLE DES OBLIGATIONS NON TECHNIQUES	122
CHAPITRE IX : LES ACTIVITÉS JURIDIQUES ET LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.....	123
1. LES ACTIVITÉS JURIDIQUES ET CONTENTIEUSES.....	123
A. LES ACTIVITÉS JURIDIQUES.....	123
(1) L'évolution de l'environnement juridique.....	123
(2) La Participation à l'élaboration des textes d'application de la loi n°2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun	123
(3) La Révision du cadre réglementaire sur la protection du consommateur.....	123
B. LES ACTIVITÉS CONTENTIEUSES.....	124
(1) La défense des intérêts de l'Agence en justice	124
(2) Le règlement des différends entre opérateurs	125
(3) Le règlement des différends entre opérateurs et consommateurs.....	125
2. LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR	126
A. SUIVI DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE VEILLE.....	126
B. SENSIBILISATION DES CONSOMMATEURS.....	127
C. DILIGENCE DES PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES DES CONSOMMATEURS.....	128
CONCLUSION ET PERSPECTIVES	133

LISTES DES FIGURES

FIGURE 1 : EVOLUTION DES INVESTISSEMENTS PAR OPÉRATEURS.....	59
FIGURE 2 : EVOLUTION DU TRAFIC VOIX AU DÉPART DU RÉSEAU FIXE (RTPC ET CDMA) ENTRE 2014 ET 2019.....	60
FIGURE 3 : RÉPARTITION DU TRAFIC VOIX AU DÉPART DU RÉSEAU FIXE (RTC ET CDMA) PAR DESTINATION.....	60
FIGURE 4 : EVOLUTION DU TRAFIC SMS SORTANT DU RÉSEAU CDMA.....	61
FIGURE 5 : RÉPARTITION DU TRAFIC SMS SORTANT SUR RÉSEAU CDMA.....	61
FIGURE 6 : EVOLUTION DU CHIFFRE D’AFFAIRES DE L’OPÉRATEUR DU RÉSEAU FIXE.....	62
FIGURE 7 : EVOLUTION DU PARC D’ABONNÉS MOBILES (GSM).....	64
FIGURE 8 : EVOLUTION DU TRAFIC VOIX SORTANT DES OPÉRATEURS MOBILES.....	65
FIGURE 9 : EVOLUTION DE LA RÉPARTITION DU TRAFIC VOIX SORTANT DES OPÉRATEURS MOBILES.....	65
FIGURE 10 : EVOLUTION DU TRAFIC SMS SORTANT DES OPÉRATEURS MOBILES.....	67
FIGURE 11 : EVOLUTION DE LA RÉPARTITION DU TRAFIC SMS SORTANT DES OPÉRATEURS MOBILES.....	67
FIGURE 12: EVOLUTION DU TRAFIC SMS SORTANT DES OPÉRATEURS MOBILES.....	68
FIGURE 13 : ABONNEMENTS INTERNET PAR TYPES D’ACCÈS EN 2019.....	71
FIGURE 14 : ABONNEMENTS INTERNET PAR TYPES D’ACCÈS EN 2019.....	72
FIGURE 15 : EVOLUTION DU TRAFIC DATA DES OPÉRATEURS CONCESSIONNAIRES.....	73
FIGURE 16 : EVOLUTION DES REVENUS GÉNÉRÉS PAR LES FAI.....	75
FIGURE 17 : EVOLUTION DES SERVICES DE PAIEMENT SUR MOBILE.....	78
FIGURE 18 : EVOLUTION DES EMPLOIS DIRECTS PAR OPÉRATEUR.....	80
FIGURE 19 : EVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES EMPLOIS DU SECTEUR PAR TYPE D’OPÉRATEUR.....	81
FIGURE 20 : EVOLUTION DES INVESTISSEMENTS PAR OPÉRATEUR.....	82
FIGURE 21 : RÉPARTITION DES INVESTISSEMENTS PAR OPÉRATEUR.....	83
FIGURE 22 : EVOLUTION DES REVENUS ANNUELS DU SECTEUR ET CONTRIBUTION AU PIB.....	84
FIGURE 23 : RÉPARTITION DES REVENUS ANNUELS DU SECTEUR PAR TYPE D’ACTEUR.....	85
FIGURE 24 : EVOLUTION DES TARIFS VOIX SUR LE RÉSEAU DE L’OPÉRATEUR FIXE.....	86
FIGURE 25 : EVOLUTION DES TARIFS VOIX SUR LES RÉSEAUX MOBILES DES OPÉRATEURS CONCESSIONNAIRES.....	88
FIGURE 26 : EVOLUTION DES TARIFS SMS SUR LE RÉSEAU HERTZIEN DE L’OPÉRATEUR FIXE.....	89
FIGURE 27 : EVOLUTION DES TARIFS SMS SUR LES RÉSEAUX DES OPÉRATEURS CONCESSIONNAIRES.....	90
FIGURE 28 : EVOLUTION DES USAGES ET ARPU.....	92

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU I : INVESTISSEMENTS ANNUELS PAR TYPE D'OPÉRATEUR.....	29
TABLEAU II : EVOLUTION DU PARC D'ABONNÉS FIXE ET CDMA AU CAMEROUN ENTRE 2015 ET 2019.....	58
TABLEAU III : EVOLUTION DU TRAFIC VOIX AU DÉPART DU RÉSEAU FIXE (RTPC-CDMA) ENTRE 2014 ET 2019.....	59
TABLEAU IV : EVOLUTION DU VOLUME SMS SORTANT DU RÉSEAU CDMA ENTRE 2015 ET 2019.....	61
TABLEAU V : EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES (CA) DE L'OPÉRATEUR DE TÉLÉPHONIE FIXE DE 2015 À 2019.....	62
TABLEAU VI : EVOLUTION DU PARC D'ABONNEMENTS MOBILES ENTRE 2016 ET 2019.....	63
TABLEAU VII : EVOLUTION DU VOLUME DE TRAFIC VOIX SORTANT DES RÉSEAUX MOBILES.....	64
TABLEAU VIII : EVOLUTION DU VOLUME DE TRAFIC SMS SORTANT DES RÉSEAUX MOBILES.....	66
TABLEAU IX : EVOLUTION DES CHIFFRES D'AFFAIRES (CA) DES OPÉRATEURS CONCESSIONNAIRES DE LA TÉLÉPHONIE MOBILE.....	69
TABLEAU X : EVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNEMENTS INTERNET PAR TYPE D'ACCÈS.....	71
TABLEAU XI : TRAFIC DATA À PARTIR DES RÉSEAUX FIXES ET MOBILES DES OPÉRATEURS CONCESSIONNAIRES.....	73
TABLEAU XII : SITUATION DES CHIFFRES D'AFFAIRES DES FAI.....	75
TABLEAU XIII : EVOLUTION DES CHIFFRES D'AFFAIRES DES FSVA.....	76
TABLEAU XIV : EVOLUTION DES ACTIVITÉS DE TRANSFERT D'ARGENT PAR MOBILE.....	77
TABLEAU XV : EVOLUTION DES EMPLOIS DIRECTS PAR TYPE D'OPÉRATEUR.....	80
TABLEAU XVI : INVESTISSEMENTS ANNUELS PAR TYPE D'OPÉRATEUR.....	81
TABLEAU XVII : REVENUS GÉNÉRÉS PAR LES OPÉRATEURS.....	83
TABLEAU XVIII: TARIFS VOIX SUR LE RÉSEAU DE L'OPÉRATEUR FIXE.....	86
TABLEAU XIX : TARIFS VOIX SUR LES RÉSEAUX MOBILES DES OPÉRATEURS CONCESSIONNAIRES.....	87
TABLEAU XX : TARIFS SMS SUR LE RÉSEAU HERTZIEN DE L'OPÉRATEUR FIXE.....	89
TABLEAU XXI : TARIFS SMS SUR LES RÉSEAUX MOBILES DES OPÉRATEURS CONCESSIONNAIRES.....	90
TABLEAU XXII : INDICATEURS D'USAGE DES ABONNEMENTS DU RÉSEAU FIXE.....	91
TABLEAU XXIII : INDICATEURS DE CONSOMMATION DES ABONNEMENTS DES RÉSEAUX MOBILES.....	92
TABLEAU XXIV : EVOLUTION DE L'OCTROI DES CONCESSIONS ENTRE 2017 ET 2019.....	97
TABLEAU XXV : ÉVOLUTION DES LICENCES ET TITRES TRANSITOIRES DÉLIVRÉS ENTRE 2007 ET 2019.....	98
TABLEAU XXVI : OCTROI DES AGRÉMENTS.....	99
TABLEAU XXVII : HOMOLOGATIONS.....	99
TABLEAU XXVIII : VIGNETTES AUTOCOLLANTES ATTRIBUÉES.....	100
TABLEAU XXIX : EVOLUTION DES DÉCLARATIONS PRÉALABLES DE 2005 À 2019.....	100
TABLEAU XXX : CATALOGUES D'INTERCONNEXION DE CAMTEL.....	102
TABLEAU XXXI : CATALOGUES D'INTERCONNEXION DE MTN CAMEROUN.....	102
TABLEAU XXXII : CATALOGUES D'INTERCONNEXION DE ORANGE CAMEROUN.....	103
TABLEAU XXXIII : CATALOGUES D'INTERCONNEXION DE VIETTEL CAMEROUN.....	103



TABLEAU XXXIV : INFRASTRUCTURES PARTAGÉES PAR MTN CAMEROON NOTE :*LES DONNÉES DES ANNÉES 2017, 2018 ET 2019 DE MTN CAMEROON NE SONT PAS DISPONIBLES.....	105
TABLEAU XXXV : INFRASTRUCTURES PARTAGÉES PAR VIETTEL CAMEROUN.....	106
TABLEAU XXXVI : NOMBRE DE DOSSIERS DE DEMANDE REÇUS, TRAITÉS ET NOMBRE DE NUMÉROS ATTRIBUÉS PAR L'AGENCE.....	112
TABLEAU XXXVII: NOMBRE DE VENDEURS ET D'INSTALLATEURS AGRÉES ET NON AGRÉÉS.....	117
TABLEAU XXXVIII : NOMBRE D'ÉQUIPEMENTS HOMOLOGUÉS ET NON HOMOLOGUÉS.....	117
TABLEAU XXXIX : PLAINTES ET RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CONSOMMATEURS.....	129
TABLEAU XL: RÉPARTITION DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CONSOMMATEURS.....	129
TABLEAU XLI : PLAINTES REÇUES À TRAVERS LE NUMÉRO D'APPELS GRATUIT «1515».....	130
TABLEAU XLII : RÉPARTITION DES PLAINTES REÇUES À TRAVERS LE NUMÉRO D'APPELS GRATUIT «1515».....	130
TABLEAU XLIII : STATISTIQUES GÉNÉRALES DES PLAINTES PAR OPÉRATEUR.....	131
TABLEAU XLIV : STATISTIQUES DES PLAINTES RÉSOLUES PAR OPÉRATEUR.....	132

LISTE DES ABREVIATIONS

SIGLE	DEFINITIONS
AAF	Accord d'Assignment des Fréquences
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
ANTIC	Agence Nationale des Technologies de l'Information et de la Communication
ART	Agence de Régulation des Télécommunications
ARTAC	Association des régulateurs des Télécommunications de l'Afrique centrale
ASECNA	Agence pour la sécurité de la navigation aérienne en Afrique et Madagascar
BPN	Bloc Primaire Numérique
BTS	Base Transceiver Station
CA	Conseil d'Administration
CAMPOST	Cameroon Postal Services
CAMRAIL	Cameroon Railways
CAMTEL	Cameroon Telecommunications
CCAA	Cameroon Civil Aviation Authority
CDMA	Code Digital multiple access
CE	Commission d'Études
CET	Cellule des Etudes Techniques
CIABAF	Comité Interministériel d'Attribution des Bandes de Fréquences
CIPM	Commission Interne de Passation des Marchés
CMDT - 17	Conférence Mondiale de Développement des Télécommunications de l'année 2017
CMR-15	Conférence Mondiale des Radiocommunications de l'année 2015
CMR-19	Conférence Mondiale des Radiocommunications de l'année 2019
CNPS	Caisse Nationale de la Prévoyance Sociale
CPM-AG	Commission de Passation de marchés - Assemblée Générale
CONAC	Commission Nationale Anti-Corruption
CTO	Commonwealth Telecommunications Organization

SIGLE	DEFINITIONS
CT Phone	Téléphone mobile CDMA
CRC	Cellule du Recouvrement Contentieux
CRD	Comité de Règlement des Différends
CRTV	Cameroon Radio Television
DAJPC	Division des Affaires Juridiques et de la Protection du Consommateur
DCC	Indicatifs Pays de Transmission de Données
DG	Direction Générale
DLCI	Direction des Licences, de la Concurrence et de l'Interconnexion
DNIC	Code d'Identification de Réseau de Données
DSCE	Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi
DT	Direction Technique
E1	E One (unité Télécom)
EDGE	Enhanced Data for GSM evolution
ENEO	Energy Cameroon
EVDO	Evolution Data Optimised
F	Femme
FAI	Fournisseurs d'Accès Internet
F CFA	Franc de la Communauté Française d'Afrique
FH	Faisceaux Hertiens
FO	Fibre Optique
FRATEL	Forum Francophone de la Régulation des Télécommunications
FST	Fonds Spécial des Télécommunications
FSVA	Fournisseurs de Services à Valeur Ajoutée
2G et 2G +	Systèmes mobiles précédant la génération 3G (exemples : GSM pour la 2G ; GPRS pour la 2,5 G ; EDGE pour 2,5 G).
3G	Système mobile de troisième génération ou troisième génération de téléphonie mobile



SIGLE	DEFINITIONS
4G	Système mobile de quatrième génération ou quatrième génération de téléphonie mobile
GEMC	Génies Electriques, Electroniques, Mécanique, Civil
GHz	Giga Hertz
GPS	Global Positioning System
GSM	Global System for Mobile communications
GMPCS	Global Mobile Personal Communication System
H	Homme
HT	Hors Taxe
IHS	Enquête intégrée auprès des ménages
IP	Internet Protocol
ISO	International Organization for Standardization
LC	Lettre-commande
LTE	Long Term Evolution
MBPS	Méga Bits par Seconde
MHz	Megahertz
MINATD	Ministère de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation
MINCOM	Ministère de la Communication
MINCOMMERCE	Ministère du Commerce
MINFI	Ministère des Finances
MINMAP	Ministère des Marchés Publics
MINPOSTEL	Ministère des Postes et Télécommunications
MINT	Ministère des Transports
MN	Minute
MTN	Mobile Telecommunications Network
MVNO	Mobile Virtual Network Operator
ND	Non Disponible
ODD	Objectifs de Développement Durables
OTT	Over The Top
PLAN GE06	Plan de fréquences radioélectriques de Genève 2006
PLAN GE84	Plan de fréquences radioélectriques de Genève 1984

SIGLE	DEFINITIONS
PM	Premier Ministère
PPA	Projet de Performance des Administrations
PR	Présidence de la République
PV	Procès-verbal
PRECOF	Unité de supervision du comité de préparation des conférences
PT	Postes et Télécommunications
QoS	Quality of Service
RH	Ressources Humaines
RTC	Régie du Terminal à Conteneurs
RTPC	Réseau Téléphonique Public Commuté
SA	Société Anonyme
SAT 3	Câble sous-marin international pour la fibre optique
SB	Secrétariat Bureautique
SDGR	Sous Direction de la Gestion des Ressources
SE2	Chef de Services des Etudes n°2 à la Direction Technique de l'AR
SEC	Seconde
SEGC	Sciences Economiques, Gestion et Comptabilité
SGRNA	Service de la Gestion des Ressources en Numérotation et en Adressage
SHF	Supra High Frequency
SIC	Sciences de l'Information et de la Communication
SIDA	Syndrome d'Immuno Déficience Acquise
SIM	Suscriber Identify Module
SJPRI	Sciences Juridiques, Politiques et Relations Internationales
SMCS	Station Mobile de Contrôle du Spectre
SMDSM	Système Mondial de Détresse et de Sécurité en Mer
SMS	Short Message Service
STM	Synchronous Transfer Mode
SVA	Service à valeur ajoutée

SIGLE	DEFINITIONS
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
UAT	Union africaine des Télécommunications
UHF	Ultra High Frequency
UIT	Union Internationale des Télécommunications
UIT-D	UIT – Secteur de Développement des Télécommunications
UIT-R	UIT – Secteur des Radiocommunications
UIT-T	UIT – Secteur de Normalisation des Télécommunications
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System
USSD	Unstructured Supplementary Service Data
VHF	Very High Frequency
VIH	Virus de l'Immunodéficience Humaine
VSAT	Very Small Aperture Terminal
WIMAX	Worldwide Interoperability for Microwave Access
WASC	West Africa Sub marine Cable
WiFi	Wireless Fidelity
	Réseau numérique à intégration de service
ROP	Réseaux Ouverts au Public
RPIP	Réseaux Privés Indépendants à usage Privé ou Partagé
RTPC	Réseau Téléphonique Public Commuté
SA	Société Anonyme
SACEL	Service des Agréments
SAT 3	Câble sous-marin international pour la fibre optique
SB	Secrétariat Bureautique
SDI	Serial digital interface
SDNO	Sous-direction de la Normalisation
SE2	Chef de Services des Etudes n°2 à la Direction Technique de l'AR
SEC	Seconde

SIGLE	DEFINITIONS
SEG	Sciences Economiques et de Gestion
SHO	Service des Homologations
SIA	Système d'identification automatique
SED	Secrétariat d'Etat à la Défense
SIC	Sciences de l'Information et de la Communication
SIDA	Syndrome d'Immuno Déficience Acquisse
SIM	Suscriber Identify Module
SJPRI	Sciences Juridiques, Politiques et Relations Internationales
SMCS	Station Mobile de Contrôle du Spectre
SMDSM	Système Mondial de Détresse et de Sécurité en Mer
SMS	Short Message Service
SMS4DC	Spectrum Management System For Developing Countries
SNEC	Société Nationale des Eaux du Cameroun
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
UAT	Union africaine des Télécommunications
UIT	Union Internationale des Télécommunications
UIT-D	UIT – Secteur de Développement des Télécommunications
UIT-R	UIT – Secteur des Radiocommunications
UIT-T	UIT – Secteur de Normalisation des Télécommunications
VHF	Very High Frequency
VIH	Virus de l'Immunodéficience Humaine
VSAT	Very Small Aperture Terminal
WIMAX	Worldwide Interoperability for Microwave Access
WASC	West Africa Sub marine Cable
WiFi	Wireless Fidelity



AVANT-PROPOS

Chers lecteurs,

La communication est l'un des piliers essentiels d'une société dans laquelle la bonne gouvernance et la transparence ne sont pas des slogans concaves. Ainsi, un aspect important de la mission de régulation qui nous est confiée est le reporting de nos réalisations et projets.

Il m'est donc particulièrement plaisant de vous présenter le Rapport Annuel d'Activités 2019 de l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART), une synthèse des aboutissements essentiels dans le secteur des communications électroniques au Cameroun au cours de cette année.

Dans son discours à la nation le 31 décembre 2015, le Président Paul BIYA déclarait ceci : «... *Il nous faut rattraper au plus vite notre retard dans le développement de l'Economie Numérique. Celle-ci est un véritable accélérateur de croissance, en plus d'être une véritable niche d'emplois nouveaux pour notre jeunesse. Nous devons pouvoir en tirer profit pleinement ...*» (...). Le développement rapide dans ce domaine, représente une opportunité certaine pour plusieurs autres secteurs d'activités économiques.

Le respect des engagements de chaque partie étant de nature à favoriser l'atteinte par l'Etat de ses objectifs de développement, l'une des missions fondamentales de l'ART consiste à s'assurer du respect du cahier des charges par les opérateurs concessionnaires, conformément à la réglementation en vigueur et aux directives gouvernementales.

C'est donc sous l'auspice de la veille sur la performance et la qualité de service qu'ont été placées les différentes actions de l'ART au cours de l'exercice 2019. Une année également marquée par le rejet succinct des catalogues d'interconnexion, d'accès et de partage des infrastructures des opérateurs MTN Cameroon, ORANGE Cameroun et IHS Cameroun ; le lancement du processus d'audit du chiffre d'affaires des opérateurs ; l'étude sur la valeur réelle du spectre des fréquences radioélectriques et le refarming de certaines bandes de fréquences.

En ce qui concerne la coopération, l'ART a organisé le 16^{ème} séminaire annuel du Réseau Francophone de la Régulation (FRATEL) et la 4^{ème} session ordinaire de la Conférence des Régulateurs, en avril 2019 à Douala.

Nous avons également assuré notre participation aux rencontres organisées par certains partenaires internationaux comme l'UIT, l'ATU, le CTO et l'ARTAC.

Permettez-moi, chers lecteurs, de vous souhaiter un agréable moment, en espérant que les informations inscrites dans ce rapport annuel d'activités 2019 vous apporteront les éclaircissements souhaités.

Le Président du Conseil d'Administration



EDITORIAL

L'année 2019, placée sous le thème de la performance et de l'amélioration de la qualité des services dans le domaine des communications électroniques a permis à l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART) de faire un saut qualitatif dans l'exécution de ses missions. Cette vision a été entérinée par le Conseil d'Administration qui a mis à la disposition de la Direction Générale les moyens humains, financiers et matériels pour atteindre les objectifs fixés. En effet, le Conseil d'Administration réuni en sa 42^{ème} session ordinaire le 21 décembre 2018 a adopté le projet de Performance des administrations (PPA) 2019 arrêté en recettes et dépenses à la somme de cinquante-quatre milliards (54.000.000.000) de FCFA. Par la suite le 27 décembre 2019, une nouvelle équipe a été désignée pour mettre en œuvre ce plan d'action.

L'actualité de l'année 2019 a été marquée par des faits majeurs qui traduisent le dynamisme de notre secteur et la proactivité du régulateur. Il s'agit entre autres : (i) du rejet succinct des catalogues d'interconnexion, d'accès et de partage des infrastructures des opérateurs MTN Cameroun, ORANGE Cameroun et IHS Cameroun; (ii) du lancement du processus d'audition du chiffre d'affaires des opérateurs; (iii) de l'étude sur la valeur réelle du spectre des fréquences radioélectriques et (iv) du refarming de certaines bandes de fréquences.

Par ailleurs, des missions de contrôle de conformité ont permis de relever des manquements graves qui ont conduit aux sanctions de certains opérateurs. Celles-ci portaient sur le défaut d'identification et l'utilisation frauduleuse de certaines bandes de fréquences.

Sur le plan de la coopération et du partenariat, l'Agence a abrité le 16^{ème} séminaire annuel du Réseau Francophone de la Régulation (FRATEL) le 1^{er} et 2 avril 2019 à Douala et organisé la 4^{ème} session ordinaire de la Conférence des Régulateurs du 04 au 05 avril 2019 à Douala.

Des réflexions sont en cours pour une régulation plus efficace à travers un contrôle des services financiers mobiles, la protection des données personnelles, la régulation des OTT. Ces challenges invitent à une évolution des compétences du régulateur par un renforcement des instruments de contrainte mis à la disposition du régulateur et la mise en place d'un nouveau modèle de régulation plus adapté aux enjeux de l'heure.

Je vous souhaite une bonne lecture.

Le Directeur Général

INTRODUCTION

Créée par la loi n° 98/014 du 14 juillet 1998, l'ART est le régulateur de l'Etat dans le domaine des Télécommunications et joue par conséquent un rôle majeur dans leur développement. Aussi, elle veille au respect du principe d'égalité de traitement des usagers dans toutes les entreprises de communications électroniques conformément aux missions qui lui sont assignées par la loi n°2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun modifiée et complétée par la loi n°2015/006 du 20 avril 2015.

Le présent Rapport Annuel d'Activités présente les opérations initiées par l'Agence dans le but d'atteindre ses objectifs et d'améliorer un marché des communications électroniques en perpétuelle mutation.

En effet, les usages des services de télécommunications au Cameroun montrent une évolution de plus en plus grandissante avec une mutation vers la consommation de données comme le prouve l'engouement des consommateurs pour les services mobiles, les services multimédias, les réseaux sociaux, les plateformes de téléchargement de vidéo.

Cette évolution qui consolide davantage le secteur des télécommunications et le conforte dans sa position de secteur support (porteur de croissance), dénote de la convergence des intérêts des principaux acteurs (consommateurs, opérateurs et Etat) dont nous pouvons nous en féliciter. En effet, conformément à l'évolution technologique, les consommateurs manifestent en permanence, des intérêts pour de nouveaux services et applications avec une meilleure qualité et à un prix abordable.

Les opérateurs suivent cette tendance en s'inscrivant dans une dynamique d'innovation, de modernisation des infrastructures et de diversification des offres. Ce qui se traduit par un revenu global déclaré de l'ordre de 57,29 milliards de FCFA. Ces indicateurs sont aussi le résultat d'un accompagnement judicieux de la part du Régulateur qui attache une importance particulière à l'exercice correcte des missions qui lui sont conférées par les textes légaux et réglementaires, et ce conformément à son plan d'actions approuvé par le Conseil d'Administration. Cet accompagnement s'est traduit par des activités qui pour l'essentiel, ont visé à s'assurer d'une part que les services de télécommunications soient disponibles et abordables, d'autre part que la fourniture de ces services s'exerce dans les conditions d'une concurrence saine et loyale.

Outre le bilan présenté dans ce rapport, l'ART propose des perspectives afin d'implémenter de nouvelles mesures de régulation visant à garantir une meilleure qualité de service et à assurer la protection du consommateur.

Les axes majeurs qui sous-tendent le Rapport Annuel d'Activités 2019 sont les suivants :

- Première partie : L'ART et son environnement ;
- Deuxième partie : Le marché camerounais des communications électroniques ;
- Troisième partie : La régulation du secteur.

PREMIÈRE PARTIE: L'ART ET SON ENVIRONNEMENT

Créée par la loi n°98/014 du 14 juillet 1998 régissant les télécommunications au Cameroun, l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART) est un établissement public administratif doté de la personnalité juridique et de l'autonomie financière. Elle est placée sous la tutelle technique du Ministère en charge des télécommunications et sous la tutelle financière du Ministère en charge des finances. L'ART assure pour le compte de l'Etat la régulation, le contrôle et le suivi des activités des opérateurs, des exploitants des réseaux et des fournisseurs des services de communications électroniques.

Pour l'accomplissement de ses missions, l'ART qui dispose des ressources financières, matérielles et humaines, évolue dans un environnement dont les parties prenantes peuvent être classées en deux catégories : les acteurs et les bénéficiaires.

CHAPITRE I : LES MISSIONS ET L'ACTIVITÉ DE L'ART

1. LES MISSIONS DE L'ART

Conformément à la loi n°2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun, modifiée et complétée par la loi n°2015/006 du 20 avril 2015, l'ART a notamment pour missions :

- De veiller à l'application des textes législatifs et réglementaires en matière de télécommunications et de TIC ;
- De s'assurer que l'accès aux réseaux ouverts au public s'effectue dans les conditions objectives, transparentes et non discriminatoires ;
- De garantir une concurrence saine et loyale dans le secteur des télécommunications et des TIC ;
- De sanctionner les manquements des opérateurs à leurs obligations ainsi que les pratiques anti-concurrentielles ;
- De définir les principes devant régir la tarification des services fournis ;
- D'instruire les demandes de licences et prépare les décisions y afférentes ;
- De délivrer formellement les récépissés de déclaration ;
- De définir les conditions et les obligations d'interconnexion et de partage d'infrastructures ;
- D'émettre un avis sur tous les projets de texte à caractère législatif et réglementaire en matière des communications électroniques ;
- De préparer les dossiers d'appels d'offres pour les concessions, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur ;
- D'assurer l'assignation et le contrôle du spectre des fréquences ;
- D'établir et gérer le plan de numérotation ;
- De soumettre au gouvernement toute proposition et recommandation tendant à développer et à moderniser le secteur des télécommunications et des TIC ;
- D'assigner les ressources en adressage ;
- D'instruire les dossiers d'homologation des équipements terminaux et prépare les décisions y afférentes ;
- De délivrer les agréments ;
- De garantir la protection des consommateurs ;
- D'exercer toute autre mission d'intérêt général que pourrait lui confier le gouvernement dans le secteur des télécommunications et des TIC.

2. LES AXES STRATÉGIQUES

Les contraintes qui s'exercent aujourd'hui sur la gestion publique notamment en terme d'attente des citoyens, exigent un management axé sur les résultats et les bonnes pratiques de gestion. C'est naturellement dans cet esprit que l'ART s'est arrimée à la budgétisation par programme. Dans ce cadre, elle élabore chaque année un Projet de Performance des Administrations (PPA). Ainsi, le PPA pour l'exercice 2019 de l'ART a été adopté par le Conseil d'Administration réuni en sa 42^{ème} session ordinaire du mois de décembre 2018.

En 2019, l'ART s'est fixée trois (03) objectifs globaux comme suit :

- Assurer le respect de la réglementation dans le marché des communications électroniques ;
- Améliorer le recouvrement des ressources (redevances, contributions à la régulation et contributions au FST) ;
- Suivre le développement des communications électroniques et mesurer la fracture numérique des télécommunications et TIC.

Concernant le premier objectif relatif à **«assurer le respect de la réglementation dans le marché des communications électroniques»** les résultats attendus sont :

- Une offre de bonne qualité de service et une bonne couverture sur l'ensemble du territoire par les opérateurs ;
- Le respect par les opérateurs (concessionnaires, exploitants de réseaux) de toutes les obligations contenues dans leurs cahiers de charges ;
- La baisse des tarifs des services des communications électroniques en les rapprochant du coût de production.

S'agissant du deuxième objectif intitulé **«améliorer le recouvrement des ressources (redevances, contributions à la régulation et contributions au FST)»**, les résultats attendus sont :

- L'accroissement de l'autonomie financière de l'Agence ;
- La contribution de l'Agence au financement du budget de l'Etat ;
- L'assurance de la viabilité financière de l'Agence ;
- Le financement des parties prenantes bénéficiaires.

Concernant le troisième objectif à savoir **«suivre le développement des Communications Electroniques et mesurer la fracture numérique des télécommunications et TIC»** les résultats escomptés visent :

- Le développement équilibré des infrastructures sur l'étendue du territoire ;
- La disponibilité des services sur l'étendue du territoire ;
- La mesure de l'Indice d'accès numérique (IDI) et le prix panier des services de télécommunications et TIC (IPB).

Pour atteindre ces trois (03) objectifs globaux, six (06) priorités ont été arrêtées :

Priorité 1. Poursuivre la politique de l'Agence visant à vivre de ses moyens propres ;

Priorité 2. Poursuivre l'optimisation de l'utilisation des équipements techniques déjà acquis



et les outils de régulation à acquérir en 2019 ;

Priorité 3. Doter l'Agence de moyens suffisants pour réaliser ses missions notamment les documents de travail, la poursuite de la construction de l'immeuble siège, etc. ;

Priorité 4. Disposer d'un système d'information intégré et robuste ;

Priorité 5. Mettre en œuvre les conclusions et les recommandations de la restructuration et de l'assainissement des ressources humaines en cours ;

Priorité 6. Renforcer la coopération et le partenariat national et international notamment avec l'UIT, le CTO, l'ARTAC, l'ANTIC, l'INS.

A cet effet, le PPA 2019 de l'Agence s'articule autour des cinq (5) sous-programmes suivants :

- ✓ **Sous-programme n°1** : «Gouvernance et appui aux structures de l'Agence» ;
- ✓ **Sous-programme n°2** : «Optimisation du recouvrement des ressources financières de l'Agence» ;
- ✓ **Sous-programme n°3** : «Régulation efficace du secteur des communications électroniques» ;
- ✓ **Sous-programme n°4** : «Optimisation du contrôle des activités des opérateurs et des exploitants de réseaux de communications électroniques» ;
- ✓ **Sous-programme n°5** : «Suivi du développement des communications électroniques et mesure de la fracture numérique des télécommunications et TIC».

Au terme de l'année 2019, les réalisations majeures sont les suivantes :

- L'actualisation du projet de plan stratégique 2017-2020 de l'Agence et du Guide de l'utilisateur :

les travaux réalisés dans le cadre du Comité ad hoc de relecture et d'actualisation mis en place à cet effet par le Conseil d'Administration ont conduit à :

- ✓ L'actualisation des éléments relatifs à l'état des lieux et diagnostic ainsi que des choix stratégiques du Projet de plan stratégique. Le document final devra couvrir la période 2020 -2025 ;
- ✓ La production d'un projet de Guide de l'Usager actualisé à soumettre à l'approbation du Conseil d'Administration ;
- la poursuite des travaux de construction de l'immeuble siège dont le taux d'exécution des travaux sur le terrain est de 33,25% et le taux d'avancement suivant le marché de base est de 20,55%. Ce taux correspond à l'exécution des travaux des gros œuvres sur l'ensemble des onze (11) planchers ;
- L'amélioration du taux de recouvrement des ressources financières budgétisées porté désormais à 68,11% ;
- L'amélioration du taux de reversement des quotes-parts des autres organismes bénéficiaires qui est porté désormais à 87,34% ;
- La délivrance de la délivrance de :

- ✓ Sept (07) licences de 1^{ère} catégorie pour l'établissement et l'exploitation des réseaux de communications électroniques ouverts au public ;
- ✓ Treize (13) licences de 2^{ème} catégorie pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques à usage privé ;
- ✓ Treize (13) récépissés de déclaration préalable pour la fourniture des services de communications électroniques au public ;
- ✓ Cinquante-un (51) agréments d'installateur des équipements et infrastructures de communications électroniques ;
- ✓ Trente-sept (37) agréments de vendeur d'équipements de communications électroniques ;
- ✓ Trois cent soixante-dix-neuf (379) titres d'homologation des équipements de communications électroniques ;
- ✓ Trente mille (30 000) vignettes de 500 FCFA dont le montant s'élève à 15 000 000 FCFA et 44 832 vignettes de 1000 FCFA dont le montant s'élève à 44 832 000 FCFA à estampiller sur les équipements et installations radioélectriques homologués.
- L'organisation du 16^{ème} séminaire annuel du FRATEL du 02 au 03 avril 2019 à Douala sur le thème : «*Méthodologies et outils pour la mesure de la couverture et de la qualité de service mobile*» ;
- La participation à divers évènements internationaux notamment :
 - ✓ La 17^{ème} réunion annuelle du FRATEL du 22 au 23 octobre 2019 à Bucarest en Roumanie sur le thème «*enjeux de couverture et de qualité de service mobile : quel rôle pour le régulateur ?*» ;
 - ✓ La journée de la francophonie 2019 au niveau national ;
 - ✓ Le conseil de l'UIT à Genève ;
 - ✓ Le colloque mondial des régulateurs (GSR-19) à Vanuatu ;
 - ✓ UIT Telecom à Budapest ;
 - ✓ La 2^{ème} session de la réunion de préparation à la conférence en vue de la CMR-19 du 18 au 29 février 2019 et au 3^{ème} atelier interrégional de préparation de la CMR-19 du 04 au 06 septembre 2019 à Genève ;
 - ✓ Les travaux de la Commission d'Etudes 5 des radiocommunications et ses groupes de travail sur les systèmes terrestres fixes, mobiles, de radiolocalisation et d'amateur ;
 - ✓ Les travaux de la 2^{ème} réunion de la Commission d'Etudes 1 de l'UIT-D dont le mandat porte sur l' «*environnement propice au développement des télécommunications/TIC*» du 18 au 22 mars 2019 à Genève ;
 - ✓ la participation à la réunion du Groupe d'experts informel sur la préparation du Forum Mondial des Politiques de Télécommunications (FMPT) de 2021 du 23 au 24 septembre 2019 à Genève ;
 - ✓ l'Assemblée des radiocommunications, la Conférence Mondiale des Radiocommunications (CMR-19) et la première session de la Réunion de Préparation en vue de la CMR-23, du 21 octobre au 26 novembre 2019 à Sharm el Sheikh en Egypte ;
 - ✓ la session du conseil de l'UAT ;
 - ✓ le sommet de Smart Africa au Rwanda ;



- ✓ le GSMA à Barcelone.
- la validation de trois (03) catalogues d'interconnexion pour l'exercice 2019 (un de VIETTEL Cameroun, deux (02) de CAMTEL) ;
- la fixation de certains tarifs des services de terminaison d'appels, SMS, bulks SMS et codes ;
- la diligence de cinq (05) affaires de règlement des différends entre consommateurs et opérateurs par la procédure de conciliation (03 affaires ont abouti à une conciliation partielle et une non-conciliation) ;
- l'organisation des contrôles :
 - ✓ des titres d'exploitation ;
 - ✓ d'identification des abonnés ;
 - ✓ des infrastructures à fibre optique ;
 - ✓ de la qualité de service ;
 - ✓ des brouillages (fréquences) ;
 - ✓ d'homologation des équipements terminaux des communications électroniques et installations radioélectriques effectués spécialement auprès de certains opérateurs concessionnaires (ORANGE Cameroun et VIETTEL Cameroun) ;
 - ✓ de vendeurs de matériels et d'installateurs d'équipements et installations radioélectriques des communications électroniques ainsi que d'homologations d'équipements et installations radioélectriques ;
 - ✓ des tarifs ;
- la production de l'Observatoire annuel du marché des communications électroniques 2018 ;
- la publication des Recueils de données statistiques 2016 et 2017 ;
- l'élaboration d'un guide de collecte, de compilation et de diffusion des données statistiques du secteur ainsi que l'actualisation conséquente des fiches de collecte des données statistiques auprès des acteurs du secteur des communications électroniques ;
- la production de la version provisoire du projet de Rapport annuel d'activités 2017 de l'Agence ;
- l'élaboration de l'avant-projet de Rapport annuel d'activités 2018 de l'Agence.

CHAPITRE II : L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE L'ART

1. L'ORGANISATION

L'Agence est administrée par deux (02) organes à savoir : le Conseil d'Administration et la Direction Générale.

A. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration dispose des pouvoirs les plus étendus pour administrer, définir, orienter la politique générale et évaluer la gestion de l'ART dans les limites fixées par son objet social.

(1) La composition du Conseil d'Administration

Outre le président du Conseil d'Administration, le Conseil est composé de onze (11) membres représentant les administrations et organismes socio-professionnels ci-après :

- La Présidence de la République ;
- Les Services du Premier Ministre ;
- Le Ministère des Postes et Télécommunications ;
- Le Ministère des Finances ;
- Le Ministère de la Justice ;
- Le Ministère de la Défense ;
- Le Ministère de la Communication ;
- La Délégation Générale à la Sûreté Nationale ;
- L'Agence Nationale des Technologies de l'Information et de la Communication ;
- Le Personnel de l'ART ;
- Les usagers ou bénéficiaires des services de communications électroniques.

(2) Les activités du Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration a tenu quatre (04) sessions au cours de l'année 2019. Il s'agit notamment de :

- La 46^{ème} session extraordinaire du 05 février 2019 : 05 résolutions
- La 43^{ème} session ordinaire du 30 août 2019 : 04 résolutions ;
- La 44^{ème} session extraordinaire du 09 septembre 2021 : 06 résolutions ;
- La 45^{ème} session ordinaire du 30 décembre 2019 : 03 résolutions.



B. LA DIRECTION GÉNÉRALE

Placée sous l'autorité d'un Directeur Général assisté d'un Directeur Général Adjoint, la Direction Générale met en œuvre la politique générale de l'Agence telle que définie par le Conseil d'Administration.

A cet effet, le Directeur Général est chargé de la gestion et de la mise en œuvre de la politique générale de l'Agence, sous l'autorité et le contrôle du Conseil d'Administration auquel il rend compte.

Pour l'accomplissement de ses missions, la Direction Générale dispose :

- Des services rattachés qui comprennent :
 - ✓ Quatre (04) conseillers techniques ;
 - ✓ Un (01) auditeur interne ;
 - ✓ Un (01) contrôleur de gestion ;
 - ✓ Un (01) attaché de direction ;
 - ✓ Un (01) service du courrier et de liaison.
- Des services centraux répartis ainsi qu'il suit :
 - ✓ La Direction Technique ;
 - ✓ La Direction de la Gestion des Fréquences ;
 - ✓ La Direction des Licences, de la Concurrence et de l'Interconnexion ;
 - ✓ La Direction de la Stratégie et de la Prospective ;
 - ✓ La Direction des Ressources Humaines ;
 - ✓ La Direction des Ressources Financières et Matérielles ;
 - ✓ La Division des Affaires Juridiques et de la Protection du Consommateur ;
 - ✓ La Division de la Communication et de la Coopération.
- Des services déconcentrés qui sont :
 - ✓ La Délégation Régionale du Littoral, de l'Ouest, du Nord-ouest et du Sud-ouest basée à Douala ;
 - ✓ La Délégation Régionale du Nord, de l'Adamaoua et de l'Extrême Nord basée à Garoua ;
 - ✓ La Délégation Régionale du Centre, du Sud et de l'Est basée à Yaoundé.

2. LES MOYENS

Afin de garantir l'atteinte des objectifs stratégiques définis par la politique sectorielle du gouvernement, l'ART dispose de ressources financières, matérielles et humaines nécessaires à la mise en œuvre de son programme d'actions telle que validé par son Conseil d'Administration.

A. LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Le Projet de Performance des Administrations (PPA) de l'exercice 2019 de l'ART, a été arrêté en recettes et en dépenses à la somme de 54 000 000 000 de FCFA. Il est constitué des recettes spécifiques de l'ART et des ressources recouvrées par l'Agence au profit des autres organismes (FST, ANTIC, Trésor Public, CIABAF, FSASE) et se compose ainsi qu'il suit :

- Le budget des recettes de fonctionnement : 51 500 000 000 FCFA ;
- Le budget des recettes d'investissement : 2 500 000 000 FCFA.

Au terme de l'exercice 2017, Les états financiers de l'ART pour l'exercice 2016, approuvés par le Conseil d'Administration, font apparaître les résultats suivants : les recettes recouvrées s'élèvent à la somme de **31305 045 057 de FCFA** à répartir entre l'ART et les entités suivantes : le Fond Spécial des Télécommunications (FST), l'Agence Nationale des Technologies de l'Information et de la Communication (ANTIC), le Comité Interministériel d'Attribution des Bandes de Fréquences (CIABAF), le Fond Spécial des Activités de Sécurité Electronique (FSASE) et le Trésor Public.

Au terme de l'exercice 2018, les états financiers de l'ART pour l'exercice 2018, approuvés par le Conseil d'administration, font apparaître les résultats suivants : les recettes recouvrées s'élèvent à la somme de **31305 045 057 de FCFA** à répartir entre l'ART et les entités suivantes : le Fond Spécial des Télécommunications (FST), l'Agence Nationale des Technologies de l'Information et de la Communication (ANTIC), le Comité Interministériel d'Attribution des Bandes de Fréquences (CIABAF), le Fond Spécial des Activités de Sécurité Electronique (FSASE) et le Trésor Public.

B. LES RESSOURCES HUMAINES

Dans un environnement caractérisé par de perpétuels changements entraînant généralement des défis majeurs à relever, l'ART doit se doter d'un capital humain à la hauteur des exigences du secteur des communications électroniques.

(1) Les effectifs

Le tableau (1) dresse la situation détaillée des investissements déclarés à l'Agence par les opérateurs en présence dans le secteur entre 2016 et 2019.

Tableau I : Investissements annuels par type d'opérateur

		2016	2017	2018	2019
Opérateurs Concessionnaires (en milliards de FCFA)	Opérateur fixe	116,2	88,4	65,382	24,632
	Opérateurs mobiles	272,4	212,182	100,212	57,298
	Total Fixe + mobile (1)	388,6	300,6	165,6	81,9
	Variation (%)	▲ 31,16	▼ -22,66	▼ -44,91	▼ -50,52
Opérateurs titulaires de licence de 1 ^{ère} catégorie	Fournisseurs d'infrastructures passives (en milliards de FCFA)	-	-	11,780	2,491
	Fournisseurs d'Accès à l'Internet (en milliards de FCFA)	12,27	4,7	0,135	0,10
	Variation en %	▲ 1057	▼ -61,68	▼ -97,12	▼ -25,83
	Autres *(FCFA)	0	0	57 000 000	57 000 000
	Total 1^{ère} catégorie (en milliards de FCFA) (2)	12,27	4,7	11,973*	2,649
	Variation (%)	▲ 1057	▼ -61,68	▲ 154,45	▼ -77,87



Opérateurs titulaires de récépissé de déclaration préalable	Fournisseurs de Services à Valeur Ajoutée (en FCFA) (3)	20 919 649	31 546 150	1 092 108 364	88 984 825
	Variation (%)	-/-	▲ 50,80	▲ 3361,94	▼ -91,85
Total global des investissements (en milliards de FCFA) = [(1) +(2) +(3)]		400,979	305,337	178,659	84,669
Variation en %		▲ 34,83	▼ -23,85	▼ -41,49	▼ -52,61
Contribution à l'investissement national		9,17%	6,54%	4,14%	1,64%

Note : * Le terme « autres » désigne les titulaires de licence de 1^{ère} catégorie qui ne fournissent ni les services d'accès à l'internet, ni les prestations d'accès aux infrastructures passives en support au réseau de communications électroniques ;

* Les informations en italique ont été modifiées par rapport à l'observatoire 2018.

(2) La formation et le renforcement des capacités du personnel

Le domaine des communications électroniques se caractérise par une évolution rapide des technologies et la multiplicité des services offerts par les opérateurs. Dans cet environnement en constante mutation, le personnel est tenu de suivre des formations continues et des remises à niveau afin d'effectuer efficacement les tâches assignées.

Les formations et séminaires suivants ont été dispensés au cours de l'année 2019 :

- Techniques et pratiques des contrôles CNPS ;
- Principes de travail dans les entreprises publiques ;
- Étude des dossiers administratifs ;
- Méthodologie et outils pour la mesure de la couverture et la qualité du service mobile ;
- Montage du bilan et de la liasse fiscale ;
- Gestion de l'interconnexion, du partage des infrastructures et de l'accès au réseau des opérateurs ;
- Octroi des titres d'exploitation aux opérateurs du secteur des communications électroniques ;
- Techniques de rédaction des textes, actes et opinions juridiques suivi d'une introduction à la pratique de la veille juridique ;
- Gestion maîtrisée des finances publiques au sein de l'ART ;
- Ingénierie de la formation ;
- Gestion des carrières ;
- Prévention des risques professionnels au sein de l'ART ;
- Contrôle de gestion pour une efficacité et une efficience de l'action publique ;
- Techniques d'audit interne ;
- Rédaction des actes juridiques ;
- Production des informations statistiques sur les télécommunications/TIC ;
- Gestion et traitement des documents d'administration générale et des marchés publics ;
- Gestion électronique des documents ;
- Entrepreneuriat et innovation ;
- Prévention et détection des fraudes dans notre environnement.

(3) Les assurances et l'action sociale

Le personnel de l'ART a bénéficié de la couverture de l'assurance maladie et individuelle accident dont les prestations ont été souscrites auprès d'une compagnie d'assurance de la place. Les allocations familiales ont été effectivement payées au personnel. 99% du personnel est immatriculé à la CNPS. Deux (02) cas de départs à la retraite ont été enregistrés ainsi que deux (02) décès.

Le personnel a également passé les visites médicales systématiques annuelles auprès de trois (03) centres hospitaliers agréés et les résultats ont été mis à disposition. Les examens effectués portaient sur :

- Le VIH (facultatif) ;
- L'acuité visuelle ;
- La glycémie ;
- La bandelette urinaire ;
- La radiographie du thorax.

Dans le domaine de la santé, d'autres activités ont été réalisées notamment :

- La sensibilisation et le dépistage du cancer du sein et du col de l'utérus des femmes en prélude à la journée internationale de la femme du 08 mars 2019 ;
- La sensibilisation et la campagne de dépistage du cancer de la prostate et maladies cardiovasculaires ;
- La sensibilisation et la campagne de dépistage du VIH/SIDA en prélude à la 133^{ème} fête internationale du travail 2019 et lors de la journée internationale de lutte contre le VIH/SIDA.

L'année 2019 a également vu la célébration des évènements suivants :

- La journée internationale des droits de la femme le 08 mars 2019, avec en marge plusieurs activités menées notamment, un débat autour d'une table ronde au sein de l'Agence ; une activité ludique de préparation des confitures ; le défilé des femmes sur la place du boulevard du 20 mai 2020, le passage des véhicules de contrôle pilotés par les femmes de l'ART ;
- La 133^{ème} journée internationale du travail le 1^{er} mai 2019. A cet effet, il a été organisé plusieurs activités notamment une marche sportive ; la sensibilisation au VIH/SIDA ; la sensibilisation et le dépistage du cancer de la prostate et l'organisation d'un match de football.

L'un des faits majeurs de cette cérémonie a été l'arrivée inopinée de **Mme Minette LIBOM LI LIKENG**, Ministre des Postes et Télécommunications et sa suite, à la cérémonie de réjouissance et de communion fraternelle de l'ART aux cascades du Mfoundi. Mme le Ministre a ainsi été accueillie par le **Pr ZOO ZAME Philémon**, Directeur Général de l'ART et toute son équipe. Aussi, dans l'allocution de bienvenue au Ministre par le Directeur Général, ce dernier a remercié la tutelle pour son encadrement technique et a souhaité qu'elle continue à soutenir l'Agence. C'était également l'occasion idoine pour Mme le Ministre, de féliciter les efforts de l'ART et de l'encourager une fois de plus à la formation de son personnel dans le cadre de l'économie numérique ainsi que tous les acteurs du secteur pour amener le secteur à être le moteur de l'économie du Cameroun à l'horizon 2035.

Par ailleurs, en vue d'améliorer les conditions de travail du personnel, l'ART a signé une convention avec un Centre de remise en forme de la place ouvert 7 jours sur 7.

C. LES RESSOURCES MATÉRIELLES

Le patrimoine logistique de l'ART dispose des moyens techniques, des biens meubles et immeubles.

(1) Les matériels techniques de contrôle

Matériels techniques de contrôle du spectre des fréquences radioélectriques :

L'architecture du système de contrôle du spectre radioélectrique repose sur trois (03) sous-composantes à savoir une (01) sous-composante fixe constituée par les stations fixes, une (01) sous-composante mobile reposant sur les stations mobiles et une (01) sous-composante transportable basée sur des modules transportables ou portatifs. Ces sous-composantes reposent sur des équipements fixes, mobiles, transportables et portables de contrôle du spectre des fréquences radioélectriques. Le système permet notamment :

- La surveillance du spectre et la recherche des interférences ;
- La détection et la localisation des émissions non autorisées ;
- L'analyse et le post traitement des signaux notamment numériques ;
- L'analyse des signaux de radiodiffusion sonore et télévision analogique et numérique ;
- L'analyse des réseaux cellulaires.

Sous-composante fixe /Équipements fixes de contrôle du spectre :

Ils sont constitués par :

- Un système de contrôle du spectre par stations fixes installé à Douala, fourni par la société tci : ce système comprend trois (03) stations fixes pour les mesures et la goniométrie dans les bandes de fréquences des ondes métriques et décimétriques (VHF/UHF) et un centre de supervision. Une station de supervision est également installée à Yaoundé ;
- Un système de contrôle du spectre par station fixes installé à Yaoundé, en décembre 2017, pour les mesures et la goniométrie dans les bandes de fréquences des ondes décimétriques, métriques et décimétriques (HF/VHF/UHF), fourni par la société rohde & schwarz : ce système comprend trois stations fixes et un centre de supervision.

Sous-composante mobile/Équipements mobiles de contrôle du spectre :

Le parc de stations mobiles de contrôle de spectre des fréquences radioélectriques est constitué de quatre (04) stations dont trois (03) nouvelles ainsi qu'il suit :

- Une (01) station mobile de type «intégré» dotée des fonctions de mesures et de goniométrie en bandes HF/VHF/UHF/SHF avec ses accessoires ;
- Une (01) station mobile de type «flexible» dotée des fonctions de mesures et de goniométrie en bandes VHF/UHF/SHF avec ses accessoires ;
- Une (01) station mobile de type «spécifique» dotée des fonctions de mesures et de goniométrie pour des applications spécialisées en bandes VHF/UHF/SHF avec ses accessoires ;

- La station mobile de contrôle du spectre acquise en 2004 mise à niveau pour les opérations de mesures en bandes HF/VHF/UHF et la goniométrie en HF/UHF/VHF.

Ces équipements ont été fournis par la société Rohde & Schwarz en décembre 2017.

Sous-composante transportable et portable/Équipements transportables et portables de contrôle du spectre :

Ils sont constitués de plusieurs catégories d'équipements nécessaires pour les opérations d'inspection des stations radioélectriques ou de recherche de proximité d'émissions non autorisées, non conformes ou de sources de brouillage.

Équipements de monitoring, analyse du spectre et inspection des équipements :

Il s'agit des équipements suivants :

- Moniteurs du spectre portatifs PR 100 de marque Rohde & schwarz (03)
- Analyseurs de spectre de marque ANRITSU (04) ;
- Oscilloscope numérique ;
- Analyseur d'harmoniques.

Équipements de mesure du niveau d'exposition aux rayonnements non ionisants :

Il s'agit des équipements suivants :

- Sonde SATIMO INSITE FREE et accessoires ;
- Sonde SATIMO EME SPY et accessoires ;
- Sonde NARDA SRM-3006 et accessoires ;

Équipements des inspections des stations radioélectriques à bord des navires :

- Wattmètres BIRD et accessoires ;
- Testeur GMDSS-AIS-START MKII ;
- Champ mètres ;
- Fréquencemètres AIS portables marine.

Matériels techniques de contrôle et de mesure de la qualité de service des réseaux mobiles :

Les matériels techniques destinés aux opérations de contrôle et de mesure de la qualité de service des réseaux mobiles des opérateurs concessionnaires sont constitués par les équipements techniques de contrôle de la qualité de service des réseaux des communications électroniques mobiles 2G/3G/4G (services voix, services SMS/MMS, services de données mobiles) suivants :

- Équipements techniques de contrôle de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile GSM/GPRS/EDGE/CDMA/EVDO/WCDMA/UMTS/HSDPA/HSUPA incluant les services voix, services sms/mms et services de données mobiles (internet, wap, téléchargement de fichiers, etc.) ;
- Quatre (04) testeurs portables autonomes permettant de réaliser des mesures des réseaux GSM/GPRS/EDGE /UMTS/HSDPA/HSUPA et services de données associés ;

-
- Quatre (04) testeurs portables autonomes permettant de réaliser des mesures des réseaux CDMA200/EVDO/WCDMA et des services de données associés ;
 - Équipements informatiques pour le post-traitement des données, et l'édition des rapports (logiciels et applicatifs informatiques y associés, etc.) ;
 - Accessoires d'installation et de mesures ;
 - Un véhicule 4*4 grande puissance adapté pour la réalisation des contrôles de qualité de service ;
 - Un équipement zkcelltest pour la prise de mesures et le logiciel actix pour l'analyse et le traitement des mesures disponible auprès de la Délégation Régionale de Garoua pour le contrôle de la qualité de service et de la couverture de réseau.

(2) Le patrimoine mobilier et immobilier

Le patrimoine de l'ART est constitué des biens meubles et immeubles.

a) Les biens meubles et le parc automobile

Les matériels mobiliers de l'ART comprennent les mobiliers, le parc informatique, le parc de reprographie, les climatiseurs et les matériels électriques.

Au cours de l'année 2019, divers matériels mobiliers, électriques, informatiques, de reprographie, de climatisation ont été acquis.

S'agissant spécifiquement du matériel informatique, l'ART s'est dotée :

- De 140 desktops, 35 laptops, 45 imprimantes, 15 vidéo projecteurs, 16 scanners professionnels et une plateforme de surveillance, de virtualisation et de backup des systèmes d'information de l'agence ;
- D'une connexion internet nomade au personnel responsable (65 wibox) ;
- D'un site internet et d'une messagerie renouvelés : l'Agence est maintenant dotée d'une plateforme de collaboration (intranet) accessible en interne à l'adresse intranet.Art.Cm. Une refonte du site internet et de la messagerie de l'Agence a été réalisée. Leur migration vers la Data Center de la Campost est effective et accessible aux adresses www.art.cm pour le site et [https : //mail.art.cm](https://mail.art.cm) pour la messagerie ;
- D'une plateforme de secours d'énergie électrique pour la Direction Générale. Cette plate-forme de secours d'énergie électrique permet d'assurer une autonomie de plus de 09 heures dans la salle serveur et de garantir la disponibilité permanente des logiciels fonctionnels dans les serveurs notamment le logiciel de gestion informatisée des opérations comptables des établissements publics et administratifs (GIDOCEP) dédié aux entités de la chaîne financière.

Le parc automobile de l'ART est composé de 68 véhicules divers qui servent aux missions de contrôle et aux fonctions de représentation.

Le suivi du matériel roulant s'effectue au quotidien à travers l'entretien, les réparations, le suivi des sinistres auprès des assureurs, etc.

b) Les biens immeubles

Le patrimoine immobilier de l'ART comprend des propriétés acquises par l'Agence et celles dévolues par le Ministère des Postes et Télécommunications.

Les infrastructures principales concernent :

- Le terrain de Fébé Village à Yaoundé ;
- Le terrain du quartier Plateau à Garoua ;
- Le terrain du quartier Angoumou à Ebolowa ;
- L'immeuble abritant la Délégation Régionale ART de Yaoundé ;
- L'immeuble abritant la Délégation Régionale de Douala ;
- L'immeuble abritant la Délégation Régionale ART de Garoua ;
- Le centre technique de contrôle de fréquences de Nkomo ;
- Le centre de documentation et des archives de Nkomo à Yaoundé ;
- L'immeuble siège de l'Agence en construction au boulevard du 20 mai à Yaoundé.

Les actions majeures réalisées dans la gestion du patrimoine immobilier de l'ART en 2019 se présentent ainsi qu'il suit :

- La réception des travaux de sécurisation du terrain de l'ART à Yaoundé Nkomo ;
- La signature des contrats d'entretien locaux et de maintenance de certains matériels ;
- La signature de contrats de surveillance des sites (gardiennage, garde armée, vidéo-surveillance) ;
- La construction du centre de documentation et des archives ;
- La réception définitive des locaux de la Délégation Régionale de l'ART à Douala en février 2019 ;
- La poursuite des travaux de construction de l'immeuble siège de l'Agence dont le taux d'exécution des travaux sur le terrain est de 33,25% et le taux d'avancement suivant le marché de base est de 20,55%. Ce taux correspond à l'exécution des travaux des gros œuvres sur l'ensemble des onze (11) planchers. Le délai estimé pour la fin de l'exécution des travaux du gros œuvre est juillet 2019.

D. LES RESSOURCES COMMUNICATIONNELLES

La stratégie de communication de l'Agence s'inscrit dans le cadre de la communication dite institutionnelle. Au fil des années, il convient de relever que l'image de l'ART a été profondément écornée d'une part à cause de la sensibilité élevée des camerounais à l'égard des missions de l'ART et d'autre part à cause de la confusion des rôles du régulateur et des opérateurs sur la qualité des produits et services des télécommunications.

Ainsi, une formation sur la communication digitale a été administrée à tout le personnel en charge de la communication.



(1) Communication interne

En 2019, l'Agence a produit trois (03) exemplaires des «Nouvelles de l'ART», les numéros 56, 57 et 58. Conformément à la ligne éditoriale, ces publications retracent l'actualité relative aux missions de contrôle et de suivi des activités des opérateurs et exploitants du secteur des télécommunications. Ainsi, le n°56 est consacré à la concertation permanente entre l'ART et les opérateurs, ainsi qu'à la feuille de route 2019 issue de la Résolution n°0384/ART/CA du 27 décembre 2018 portant adoption du Projet de Performance des Administrations ; le Numéro 57 quant à lui parle du rejet des catalogues d'interconnexion et d'accès d'ORANGE Cameroun et MTN Cameroon. Il est également question de la Journée Mondiale du Consommateur de même que de la Journée Mondiale des Télécommunications. Enfin, le numéro 58 intitulé : «20 ans de régulation» relate la création de l'ART, fait une analyse des grands dossiers de ces vingt (20) dernières années et se projette sur l'avenir notamment sur les merveilles de la 5G à venir et sur la portabilité des numéros.

(2) Communication externe

Les canevas utilisés dans le cadre de la communication externe sont les communiqués de radios et de presse, les publi-reportages radio et télévisés, la communication à travers la presse cybernétique et l'animation des pages de l'Agence sur les réseaux sociaux.

a) Les communiqués radios et de presse

Outre les communiqués qui sanctionnent la tenue des conseils d'administration, l'ART a régulièrement publié les communiqués relatifs aux publications des marchés et toutes autres informations transmises par les Directions opérationnelles.

b) Les publi-reportage radio et télévisés

Dans le cadre de la promotion de l'image de l'ART au plan national, un certain nombre d'activités de la Direction Générale de l'ART ont été couvertes par les médias de services publics à savoir Cameroon-Tribune et la CRTV. On peut citer entre autres :

- Le reportage sur la cérémonie de présentation des vœux au Directeur Général de l'ART ;
- Le reportage relatif à la célébration de la journée internationale de la femme,
- Le publi-reportage sur la réunion informelle des régulateurs de l'Afrique Centrale,
- Le publi-reportage sur la couverture de l'organisation du FRATEL,
- La presse cybernétique.

Dans le cadre de la convention de collaboration entre le magazine en ligne «Digital Business Africa» qui est une publication spécialisée sur les communications électroniques en Afrique, l'Agence a diffusé un certain nombre d'informations importantes à travers ce magazine. Il s'agit entre autres des audiences de haut niveau, des communiqués de presse et même des articles sur l'actualité relative aux secteurs des communications électroniques.

c) L'animation des pages ART et le site web

En sa qualité d'acteur majeur du secteur des télécommunications, l'Agence est présente sur tous les réseaux sociaux. On note une nette augmentation de followers en 2019 par rapport à 2018.

d) Le livre d'or de l'ART

Le livre d'or de l'ART a été finalisé en 2019.

e) La production des supports de Communication

Dans le souci de promouvoir l'image de l'Agence, des supports de communication ont été produits au cours de l'année 2019. Il s'agit des agendas personnalisés ART distribués à l'ensemble du personnel en début d'année. L'Agence a également acquis deux milles (2000) pagnes personnalisés qui ont été distribués au personnel en prélude à la célébration de la fête du travail. Par ailleurs, il faut noter que plusieurs supports de communication par l'objet (gadgets...) ont été produits à l'occasion de certains évènements.

3. LE FONCTIONNEMENT DE L'ART**A. LES RÉUNIONS DE COORDINATION**

Tribune par excellence de prise de décisions notamment à l'issue de l'examen collégial des dossiers, les réunions de coordination sont passées de quotidiennes à la formule bihebdomadaire et constituent sinon le levier principal du management de l'Agence, l'un des essentiels. L'année budgétaire 2019 n'a pas dérogé à la règle et l'expertise de l'ensemble du top management de l'ART a été décisive pour des dossiers d'importances diverses.

Lors de ces soixante-sept (67) rencontres, il a été question d'examiner les dossiers portant sur les activités de l'Agence en ce qui concerne les aspects techniques, de règlement des litiges, de la coopération et de la gestion administrative. C'est ainsi qu'il a notamment été traité des dossiers ci-après :

- Redevances des opérateurs ;
- Suivi de la qualité de service ;
- Baisse des tarifs des communications électroniques ;
- Étude sur la valeur du spectre des fréquences ;
- Identification des abonnés ;
- Déploiement de la fibre optique ;
- Plan d'accès à la 5G au Cameroun ;
- Projet d'interconnexion Cameroun-Gabon et des paiements électroniques en zone CEMAC ;
- Élaboration d'un modèle économique sur la fixation des coûts d'accès à la connectivité nationale et internationale.

Le Top Management s'est penché également sur les différends opposant CAMTEL à ORANGE Cameroun, et LMT Group à ORANGE Cameroun, ainsi que les questions liées à l'organisation de l'Agence au travers des contrats de performance des structures, à l'élaboration du PPA 2020, au projet de décret portant réorganisation de l'Agence, à la réforme du secteur des télécommunications et de l'opérateur CAMTEL, à la création de l'association des opérateurs concessionnaires de téléphonie mobile au Cameroun et à la tenue des sessions du Conseil d'administration.

B. LES RÉUNIONS DE CONCERTATION

Plusieurs réunions de concertation se sont tenues entre l'ART et les diverses parties prenantes nationales aux fins de faciliter le développement harmonieux du marché.

(1) Réunions de concertation entre l'ART et les opérateurs sur la protection du consommateur

Les concertations engagées entre l'ART et les opérateurs se sont poursuivies le 14 mai 2019 avec les quatre (04) opérateurs concessionnaires : MTN Cameroon, ORANGE Cameroun, CAMTEL et VIETTEL Cameroun. Il était question pour l'Agence d'interpeller les opérateurs sur le respect de leurs obligations légales et réglementaires et sur les sanctions qu'ils encourent en cas de violation des dispositions légales et réglementaires.

(2) Réunions de concertation entre l'ART et les associations de défense des droits des consommateurs

Le 15 mars 2019, l'ART a organisé à l'esplanade de l'Hôtel de ville de Yaoundé, la Journée Mondiale des Droits des Consommateurs (JMDC) qui avait pour thème «*Des produits connectés de confiance*». Cette activité avait pour objectif d'éclairer l'opinion publique et la société civile sur les efforts fournis par les différents acteurs concernés pour la réalisation des avancées constatées en matière de protection du consommateur, de sensibiliser les consommateurs sur les mesures de sécurité à prendre dans l'utilisation des produits connectés, sur la protection de la vie privée et l'utilisation responsable des téléphones portables. Ces festivités marquées par des actions de sensibilisation, une conférence-débat, des journées portes ouvertes de l'ART visaient principalement à :

- Informer les consommateurs sur leurs droits et obligations ;
- Éduquer les consommateurs sur les procédures de saisine des opérateurs, des administrations et des associations de consommateurs pour la défense de leurs droits et sur l'utilisation responsable et sécurisée des smartphones ;
- Renforcer la proximité entre l'ART et les consommateurs ;
- Favoriser les échanges entre les opérateurs, les consommateurs et les administrations ;
- Recueillir les doléances et préoccupations des consommateurs.

Étaient présents à ces manifestations :

- Les associations de consommateurs ;
- Les administrations publiques compétentes en matière de protection du consommateur ;
- Les institutions de régulation des communications électroniques ;
- Les opérateurs concessionnaires ;

- Les institutions scolaires et universitaires spécialisées dans les télécommunications et TICs ;
- Les parents ;
- Les médias ;
- Le grand public.

Au terme de ces manifestations, les résultats obtenus étaient les suivants :

- Le renforcement des relations de proximité entre l'ART et les consommateurs ;
- Les consommateurs sensibilisés et informés ;
- Le consommateur éduqué sur les modalités de protection du consommateur, les bonnes pratiques et l'utilisation responsable du téléphone portable ;
- Les consommateurs informés sur les missions et les réalisations de l'ART au bénéfice des consommateurs des communications électroniques.

Du 13 au 16 mars 2019 :

- L'Agence à travers la Délégation Régionale ART Garoua a organisé la JMDC dans la ville de Maroua. La célébration de cette journée a eu lieu au «*Foyer des Jeunes de Domayo*» avec pour menu des présentations autour du thème des «*Des produits connectés de confiance*». Outre les responsables de l'ART, il est noté la participation d'un Chargé de Cours à l'Ecole Nationale Supérieure Polytechnique de Maroua. Des conseils relatifs à la personnalisation des objets connectés, l'aspect de la sécurisation des données personnelles, la désactivation des partages de données, la faculté de choisir son communicant, l'usage détourné des informations du consommateur ont été prodigués. La présentation de l'ART a porté sur le sous-thème «*Vaincre la vulnérabilité des consommateurs des communications électroniques*».
- L'Agence à travers la Délégation Régionale ART Douala a participé à l'occasion de la 35^{ème} JMDC dans la ville de Bafoussam à une table ronde organisée par l'Association DYNAMIQUE CITOYENNE sur le thème «*Le E-Money et les arnaques via les portes monnaies électroniques*». Il était question pour l'ART d'entretenir les étudiants de l'Institut Universitaire TCHONANG et du groupe d'enseignement supérieur TANKOU sur ce thème.

De plus, des concertations entre l'ART et certaines associations des consommateurs se sont tenues dans les villes de Douala, Bafoussam et Maroua.

Concertations entre l'ART et les Associations de défense des droits consommateurs dans les régions du Littoral, Nord-Ouest, Sud-Ouest et Ouest.

Les 04 et 10 juillet 2019, des séances de travail ont été organisées dans les villes de Bafoussam et Douala entre la Délégation Régionale de l'ART de Douala et les associations de protection des intérêts des consommateurs de sa zone de compétence. Ces rencontres avaient pour objectif d'assurer d'une manière générale le suivi des activités des associations de défense des droits des consommateurs. C'était l'occasion donnée à chaque association de dresser le bilan de ses activités menées dans le domaine des communications électroniques durant l'année 2019, de présenter celles qui n'ont pas pu être réalisées, et de recenser les activités auxquelles le régulateur pourra apporter un appui technique dans le cadre d'un chronogramme concerté. Les associations concernées sont :

- L'Association Dynamique Citoyenne ;

-
- La Fondation Camerounaise des Consommateurs (FOCACO) ;
 - L'Association OCOSO.

Concertations entre l'ART et les Associations de défense des droits consommateurs dans la région de l'Extrême-Nord

Du 24 au 26 avril 2019, une réunion de concertation avec les associations de protection du consommateur a eu lieu dans la ville Maroua. L'objectif de cette rencontre était :

- De préparer une participation active et massive à la célébration de la Journée Mondiale des Télécommunications et de la société de l'information ainsi que celle de la fête nationale du 20 mai 2019 ;
- D'élaborer un projet pour la campagne de sensibilisation dans la ville de Maroua ;
- D'effectuer une descente auprès des agences commerciales des opérateurs afin de vérifier le dispositif mis en place pour l'accueil des usagers et la réception de leurs plaintes.

Il a été recommandé aux associations de mettre en place une confédération des associations de protection du consommateur du secteur des communications électroniques. Ces dernières ont été invitées à effectuer de façon permanente des descentes sur le terrain afin de sensibiliser les consommateurs sur leurs droits et obligations.

Par ailleurs, un appui technique a été apporté à la Coalition des Consommateurs Camerounais dans le cadre des causeries éducatives organisées à l'attention des élèves du Lycée d'Akwa à Douala. A l'issue de cet événement, il a été recommandé aux consommateurs de faire attention aux offres proposées sur les réseaux sociaux par des inconnus. Il a été demandé aux utilisateurs des services «mobile money» de bien conserver leur code secret permettant l'accès à leur compte afin de ne pas être victime d'arnaque de la part des individus mal intentionnés.

(3) Réunions de concertation tripartites entre l'ART, les opérateurs et les associations de défense des droits des consommateurs

Une séance de travail tripartite ART/Opérateurs/Associations de protection des consommateurs s'est tenue le 22 octobre 2019 à la Délégation Régionale de l'ART à Douala. Cette rencontre s'est articulée autour de quatre (04) points principaux à savoir :

- L'accessibilité du service client des opérateurs ;
- La couverture du réseau des opérateurs ;
- Le Mobile Money (fonctionnement, impression des reçus des transactions et arnaques) ;
- Les délais de traitement des requêtes.

A l'issue des travaux, les recommandations ci-dessous ont été retenues :

- La mise à disposition par les responsables des associations de protection de défense des droits des consommateurs, des indicateurs d'évaluation de la satisfaction des clients pour exploitation et prise en compte par les opérateurs ;
- La transmission de la liste des associations membres de la plateforme de la Délégation agréée aux opérateurs ;
- La création d'une plateforme whatsapp pour ce groupe de rencontre tripartite régionale ;

- L'élargissement du cadre de concertation à l'ANTIC afin de mieux adresser la problématique liée à l'arnaque et à la cybercriminalité ;
- L'instauration d'un chronogramme de rencontre prévue une fois par trimestre.

CHAPITRE III : L'ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL DE L'ART

Dans l'exercice quotidien de ses missions, l'Agence interagit avec d'autres institutions tant au niveau national qu'international.

1. LES RELATIONS AVEC LE GOUVERNEMENT

Dans le cadre de ses missions, l'ART collabore notamment avec les acteurs gouvernementaux ci-après :

- Le Ministère de l'Économie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire (MINEPAT) ;
- Le Ministère de la Défense ;
- Le Ministère des Relations Extérieures (MINREX) ;
- Le Ministère de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation (MINATD). Il participe à la mise en œuvre et au suivi en rapport avec les services compétents de l'ART, de la composante nationale du système mondial de détresse et de sécurité en mer.
- Le Ministère de la Communication (MINCOM) ;
- Le Ministère des Transports (MINT) ;
- Le Comité Interministériel d'Attribution des Bandes de Fréquences (CIABAF). Il procède à l'attribution des bandes de fréquences radioélectriques aux services de radiocommunications suivant les besoins nationaux ;
- L'Agence Nationale des Technologies de l'Information et de la Communication (ANTIC) ;
- L'agence des normes et de la qualité (ANOR) ;
- La Cameroon Civil Aviation Authority (CCAA).

2. LES RELATIONS AVEC LES TUTELLES

A. LE MINISTÈRE DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS (MINPOSTEL)

Le Ministère des Postes et Télécommunications (MINPOSTEL), tutelle technique de l'ART, veille à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique sectorielle des Télécommunications et des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) en tenant compte de l'évolution technologique dans ce secteur, des besoins de développement et des priorités du gouvernement dans ce domaine. Les relations entre ledit Ministère et l'Agence s'établissent à plusieurs niveaux :

- En matière de service universel, l'Agence rend annuellement compte au Ministère des Postes et Télécommunications (MINPOSTEL) du niveau d'accès des populations aux services des communications électroniques ;

- En matière de développement des communications électroniques, l'Agence dresse un Rapport Annuel sur l'État de Développement des communications électroniques au Cameroun ;
- Dans le cadre de l'adaptation du cadre réglementaire à l'évolution du secteur des communications électroniques, l'Agence émet des projets de textes qu'elle transmet à sa tutelle ;
- L'Agence dresse également un Rapport annuel de ses activités ainsi qu'un Rapport Annuel sur l'État et le Développement des Activités de Régulation du domaine des communications électroniques qu'elle transmet au MINPOSTEL ;
- L'Agence met également à la disposition du MINPOSTEL les informations statistiques sur les télécommunications et les Technologies de l'Information et de la Communication.
- En 2019, l'Agence a contribué à l'élaboration des projets des textes législatifs et réglementaires en émettant un avis sur le projet de décret portant réorganisation et fonctionnement de l'ART. Elle a aussi pris part aux travaux du groupe de travail créé par le MINPOSTEL pour l'élaboration du cadre organique du système mondial de détresse et de sécurité en mer (SMDSM) ainsi qu'à la mission de collecte des données organisée à cet effet.

B. LE MINISTÈRE DES FINANCES (MINFI)

L'Agence interagit avec sa tutelle financière, le Ministère des Finances (MINFI), sur plusieurs volets :

- Elle transmet à ses tutelles, pour approbation, son projet de budget et ses plans d'investissement ;
- Le MINFI nomme au sein de l'Agence un agent comptable qui est chargé de l'exécution des opérations financières de l'Agence ainsi qu'un contrôleur financier spécialisé ;
- À la fin de chaque exercice budgétaire, elle établit tous les états relatifs à la situation de tous les comptes bancaires, des comptes et dépôt de portefeuille ;
- Les ressources du Fonds Spécial des Télécommunications, conformément aux dispositions de l'article 34 sont recouvrées par l'Agence et déposées dans un compte ouvert à la banque centrale.

3. LES RELATIONS AVEC LES JURIDICTIONS

A. L'ASSERMENTATION DU PERSONNEL

Conformément à la loi n°2015/006 du 20 avril 2015 modifiant et complétant certaines dispositions de la loi n°2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun, l'Agence commet des agents assermentés dont le rôle est de rechercher, constater et poursuivre les infractions commises en matière de communications électroniques. Aucun personnel de l'Agence n'a été assermenté en 2019.



B. LA DÉFENSE DES INTÉRÊTS DE L'ART EN JUSTICE

En matière de contentieux administratif et judiciaire, vingt-six (26) affaires pendantes devant les juridictions dont quatorze (14) sont enrôlées et suivies par les services juridiques de l'Agence et ses Conseils.

Cinq (05) séances de travail ont eu lieu avec les conseils de l'Agence à l'effet d'une part, de dresser l'état des lieux des affaires pendantes devant les juridictions dont ils assurent le suivi et d'autre part, d'examiner contradictoirement cinq (05) projets de conventions de conseil et d'assistance juridique entre l'Agence et lesdits conseils. Les conventions de conseils et d'assistance entre l'ART et les Conseils juridiques ont été signées par les différents conseils.

4. LES RELATIONS AVEC LES AUTRES RÉGULATEURS

L'ART entretient des relations de collaboration avec plusieurs régulateurs. C'est dans ce contexte que l'Agence a rencontré les régulateurs ci-après :

Le régulateur tanzanien

L'Agence a effectué du 28 au 30 mars 2019, une mission de benchmark auprès de Tanzania Communications Regulatory Authority (TCRA), le régulateur tanzanien sur :

- Le système de contrôle et de surveillance du trafic international ;
- La régulation des activités des services financiers mobiles et de tarification du spectre des fréquences ;
- L'amélioration du suivi des activités des opérateurs ;
- La facturation des redevances en vue de l'augmentation des recettes de l'Etat.

En effet, l'Agence envisage de mettre en place un système de contrôle et de surveillance du trafic international au Cameroun ainsi que de contrôler les activités des services financiers mobiles.

L'Organe de Régulation des Télécommunications (ORTEL) de Guinée Equatoriale

Un responsable l'Organe de Régulation des Télécommunications (ORTEL) de Guinée Equatoriale, a effectué une visite d'étude à l'Agence durant la période du 22 au 24 octobre 2019 aux fins de s'enquérir de l'expérience de l'ART en matière de régulation du domaine de communications électroniques. Au cours des séances de travail entre cet hôte et les responsables de l'Agence, plusieurs exposés ont été présentés suivant les thèmes ci-dessous :

Thème 1 : *Le partage des expériences dans le cadre de la protection du consommateur.*

Les points qui ont été abordés sont relatifs :

- ✓ Au cadre législatif et réglementaire de la protection du consommateur ;
- ✓ Au traitement des plaintes des consommateurs ;
- ✓ À la collaboration entre le régulateur et les opérateurs en matière de protection du consommateur ;

- ✓ À la collaboration entre le régulateur et les associations de protection des droits des consommateurs. ;
- ✓ À la répression des opérateurs en cas de non-respect des dispositions des consommateurs en matière de protection du consommateur.

Thème 2 : *La protection technique des consommateurs.*

Les points d'échanges ont porté sur :

- ✓ L'homologation des équipements ;
- ✓ Le contrôle de la qualité de service
- ✓ Les mesures de protection des consommateurs contre les effets des rayonnements électromagnétiques.

Thème 3 : *La protection économique des consommateurs.*

Les sujets relatifs à la tarification des offres et services et le contrôle tarifaire ont été abordés.

5. LES RELATIONS AVEC LES INSTANCES INTERNATIONALES

A. LES RELATIONS AVEC LES ASSOCIATIONS DE RÉGULATEURS

(1) Le Réseau Francophone de la régulation des télécommunications (FRATEL)

a) Le 16^{ème} séminaire annuel du FRATEL

Sous le haut patronage du gouvernement camerounais, l'ART en collaboration avec l'ARCEP France a organisé le 16^{ème} séminaire annuel d'échanges d'information et d'expérience du 02 au 03 avril 2019 à Douala sur le thème : «*Méthodologies et outils pour la mesure de la couverture et de la qualité de service mobile*». Les travaux se sont déroulés autour de trois (03) tables rondes (*Quels concepts pour définir la couverture et la qualité de service mobile ? Quelle disponibilité des données et comment assurer leur fiabilité ? Selon les usages, comment publier les informations de couverture et de qualité de service ?*) et des ateliers pratiques.

Au terme des travaux, le sous-comité scientifique a formulé les recommandations suivantes :

- L'acquisition d'un système de contrôle en temps réel rattaché aux OMC (Operation and Maintenance Center) des opérateurs ;
- L'intensification des drive test des zones représentatives ;
- La publication semestrielle par les services compétents de l'Agence des résultats de la qualité de service et des cartes de couverture pour permettre aux consommateurs de mieux apprécier et choisir les services d'un opérateur ;
- La participation de l'Agence au programme de formation de l'UIT sur la qualité de service ;
- La participation de l'Agence aux travaux de la Commission d'Études 12 de l'UIT-T du 7 au 16 mai 2019 à Genève.

b) La 17^{ème} réunion annuelle du FRATEL

L'Agence a également participé à la 17^{ème} réunion annuelle du FRATEL du 22 au 23 octobre 2019 à Bucarest en Roumanie sur le thème «*Enjeux de couverture et de Qualité de service mobile : quel rôle pour le régulateur ?*». Trois (03) tables rondes ont marqué les travaux (*Quelles obligations de couverture et de qualité de service pour les nouvelles attributions de fréquences, notamment pour la 5G ? Quels bénéfices attendus par la transparence et la mise à disposition des informations ? Quels leviers pour faciliter le déploiement des réseaux mobiles ?*).

A l'issue de la participation de l'Agence, les recommandations et conclusions suivantes ont été formulées :

- Mettre à disposition les moyens adéquats pour améliorer l'activité de mesure de couverture et de qualité de service des réseaux de téléphonie mobile ;
- Faciliter la participation de l'Agence au projet sur la faisabilité d'un outil (cartographie) en ligne sur la représentation de la couverture et la qualité de service mobiles dans les pays membres du réseau ;
- Anticiper la collecte des données nécessaires à l'établissement de la cartographie de couverture des opérateurs ;
- Assurer la mise en place de la plateforme (cartographie de couverture des opérateurs) accessible en ligne et capable de donner la force du signal et la qualité de service des opérateurs en des points géographiques précis du territoire camerounais ;
- Accroître les performances en matière de mesure de couverture et de la qualité de service en exploitant tous les leviers d'actions disponibles, optimiser les données de mesures de couverture et de qualité de service en application de la réglementation en vigueur ;
- Préparer l'avènement du déploiement de la 5G par l'aménagement du spectre ;
- S'appropriier en interne le rapport du FRATEL «*Mesurer la performance des réseaux mobiles : couverture, qualité de service et cartes, octobre 2019*» ;
- Harmoniser les méthodologies pratiques de contrôle de couverture et de QoS au sein de la sous-région Afrique Centrale ;
- Donner la possibilité au consommateur de prendre des décisions en toute connaissance de cause, grâce à l'élaboration d'outils en ligne qui leur permettent de contrôler le débit, la qualité de service et le prix de l'accès ;
- Organiser des benchmarks auprès des régulateurs membres du réseau FRATEL ayant réussi le déploiement des solutions innovantes (QoE, Crowdsourcing, outil de simulation numérique de propagation du signal radio).

(2) L'Assemblée des Régulateurs des Télécommunications d'Afrique Centrale (ARTAC)

Dans le cadre de la mise en œuvre des activités de l'ARTAC, le Secrétariat permanent de l'ARTAC en collaboration avec l'ART, a organisé la 4^{ème} session ordinaire de la Conférence des Régulateurs du 04 au 05 avril 2019 à Douala. Les travaux ont été marqués par la présentation du rapport général des travaux de la 1^{ère} session extraordinaire de la Conférence des régulateurs (6 et 7 Août 2018), par les recommandations issues de ladite conférence et par l'analyse du rapport des

activités réalisées. Le projet de développement d'un site Web avec messagerie a été présenté. Au terme des travaux, onze (11) résolutions ont été adoptées :

- Confirmation du Directeur Général de l'ORTEL Guinée Équatoriale comme Président exécutif de l'ARTAC ;
- Amendement du Règlement intérieur de l'ARTAC ;
- Adoption du Règlement financier de l'ARTAC ;
- Autorisation de l'utilisation des contributions des membres au titre de l'exercice 2018 pour la réalisation des activités de l'ARTAC de l'exercice 2019 ;
- Fixation exceptionnelle du délai limite de mobilisation des contributions pour les arriérés de cotisations statutaires de 2018 au 31 Mai 2019 ;
- Adoption du plan d'actions et du budget 2019 de l'ARTAC ;
- Octroi des avantages et facilités au personnel du secrétariat permanent, des frais de représentation et de mission au Bureau exécutif et au Secrétaire permanent ;
- Annulation des arriérés des cotisations pour les exercices 2012 à 2017 ;
- Adoption de la directive relative à l'itinérance mobile internationale au sein des pays de la sous-région Afrique Centrale ;
- Coordination des fréquences aux frontières des pays de la sous-région Afrique Centrale ;
- Mise en place du groupe de travail de la préparation de la CMR-19.

De plus, l'Agence a participé à l'atelier sous régional de l'ARTAC sur le Roaming à moindre coût à Ndjamena organisé conjointement par l'ARTAC et l'ARCEP Tchad, du 8 au 11 octobre 2019. L'objectif de cet atelier était de définir les modalités de mise en œuvre de la Directive de l'ARTAC portant sur l'itinérance mobile internationale au sein des pays de la zone Afrique Centrale, membre de l'ARTAC. L'enjeu a consisté à trouver une formule de satisfaction pour les roamers en termes de coûts et pour les opérateurs, la diminution de leurs charges.

A l'issue des travaux de l'atelier, les recommandations suivantes ont été formulées :

A l'endroit des régulateurs /gouvernements

- S'assurer de l'application des recommandations de la Directive n°0009/ARTAC/CR du 5 avril 2019 sur l'itinérance mobile au sein des pays de la zone Afrique Centrale ;
- Encourager le développement des interconnexions directes entre les opérateurs de la sous-région ;
- Prendre des mesures afin d'abroger les taxes/redevances sur le trafic international entrant (TIE) en provenance des pays membres de l'ARTAC ;
- Encourager la levée de toutes les restrictions sur les transits des appels internationaux afin d'éviter le passage par les carriers internationaux ;
- Intensifier les travaux du groupe de travail composé des régulateurs de l'ARTAC aux fins de suivre les recommandations notamment le plan d'actions pour la mise en œuvre du roaming à moindre coût de la sous-région ;
- Encourager la participation active des régulateurs membres de l'ARTAC au Conseil africain des régulateurs ou les différentes expériences régionales du RAU (Réseau Africain Unique) sont présentées en détail pour le partage des bonnes pratiques.



A l'endroit des opérateurs

- Développer les interconnexions directes avec les opérateurs ;
- Investir dans la lutte contre la fraude et l'identification des abonnés ;
- Assurer une bonne qualité de service ;
- Respecter les tarifs relatifs au roaming à moindre coût ;
- Appliquer l'accord de l'ARTAC sur le roaming à moindre coût ;
- Signer les accords de roaming avec tous les opérateurs de la sous-région.

A l'endroit de l'ARTAC

- Fixer le trafic plafond de gros uniforme (hors taxes) aux opérateurs de la sous-région pour les services voix, SMS, et data en se basant sur l'existant et les expériences régionales ;
- Rendre effectives les activités du groupe de travail composé des régulateurs de la sous-région ;
- Organiser les ateliers de travail avec les opérateurs ;
- Mettre en place un observatoire régional afin de suivre l'évolution du marché ;
- Mettre à la disposition des parties prenantes le plan d'action pour la mise en place du roaming à moindre coût et veiller à son exécution dans les délais impartis.

B. LES RELATIONS AVEC LES INSTITUTIONS INTERNATIONALES

(1) L'Union Internationale des Télécommunications (UIT)

L'ART a participé aux évènements suivants :

- Au sommet mondial de la société de l'information (SMSI), du 8 au 12 avril 2019, à Genève, sous le thème : «*Les technologies de l'information et de la communication au service de la réalisation des objectifs de développement durables (ODD)*». Le forum était organisé autour de deux (02) dialogues stratégiques de haut niveau (partenariat multipartite pour la mise en œuvre du SMSI, les TIC pour la réalisation des ODD) et quatorze (14) sessions de haut niveau.

À la session de juin 2019 du conseil de l'UIT à Genève, en tant qu'observateur. Au cours de ces assises, plus de trente (30) sujets ont été examinés. Il s'agit notamment :

- ✓ Du rapport de mise en œuvre du plan stratégique 2018-2019 ;
 - ✓ Du plan quadriennal opérationnel 2020-2023 ;
 - ✓ De la mise en œuvre des résolutions de la PP-18 ;
 - ✓ Du rapport sur les manifestations ITU Telecom World 2018 ;
 - ✓ Des décisions 609, 612, 617, 610, 608.
- Au Colloque mondial des Régulateurs (GSR-19) à Port Vila, au Vanuatu, du 9 au 12 Juillet 2019 sous le thème : «*Connectivité inclusive : l'avenir de la réglementation*». Pour la première fois, le GSR (Global Symposium for Regulators) a accueilli la Commission Haut Débit pour le Développement Durable. Les échanges ont été organisés autour de deux (02) tables rondes portant respectivement sur l'avenir de la régulation pour la transformation

numérique, et la voie vers une régulation de 4^{ème} et de 5^{ème} génération. Une Formation UIT-Académie-GSMA a été dispensée sur la politique de la concurrence à l'ère numérique et une séance d'information sur les solutions technologiques pour la connectivité intitulée «*Du premier kilomètre au dernier kilomètre : sortir des sentiers battus*». Enfin, le GSR-19 a adopté les lignes directrices sur les meilleures pratiques réglementaires pour accélérer la connectivité numérique et permettre au plus grand nombre de bénéficier de la transformation numérique et de participer à l'économie numérique d'aujourd'hui. Les lignes directrices seront essentielles pour définir l'orientation future du développement des TIC et de la transformation numérique pour tous.

- Au salon international ITU Telecom du 9 au 12 Septembre 2019 à Budapest, en Hongrie, sous le thème : «*Innover ensemble : la connectivité avant tout*». Les échanges ont porté sur la connectivité, l'innovation technologique, l'inclusion numérique, la réglementation, l'intelligence artificielle, la 5G, la maîtrise des outils numériques et le rôle des pouvoirs publics dans la transformation vers la société intelligente.

Elle a également participé aux groupes de travail ci-après :

- Commission d'Etudes 5 des radiocommunications et ses groupes de travail sur les systèmes terrestres fixes, mobiles, de radiolocalisation et d'amateur du 11 au 15 février 2019, à Genève, en Suisse. Il s'agissait de la 31^{ème} réunion bis du Groupe de travail 5D (GT 5D) qui est chargé de piloter le processus d'élaboration, de suivi et de mise à jour de l'ensemble des produits relatifs aux différents aspects des IMT (International Mobile Telecommunications). Elle a été l'occasion de poursuivre la mise en œuvre du programme de travail de l'UIT-R pour la période d'Etudes 2015 – 2019 consacrée au développement futur des IMT. Au cours des travaux, le rapport de la 31^{ème} réunion du GT 5D tenue du 9 au 16 Octobre 2018 à Fukuoka au Japon a été adopté, 74 documents dont une contribution soumise par le Cameroun ont été examinés. Cette rencontre a permis de faire progresser les discussions relatives à :
 - ✓ L'élaboration des plans de fréquences harmonisés dans les bandes additionnelles identifiées pour les IMT lors de la CMR-15 ;
 - ✓ La réalisation des études de compatibilité et de partage entre les IMT et les autres systèmes de radiocommunications ;
 - ✓ La préparation des éléments d'évaluation de la mise en œuvre du programme de travail de l'UIT-R sur les IMT en vue de l'AR-19.

A l'issue des travaux, les recommandations suivantes ont été formulées :

- a. La préparation des contributions à la prochaine réunion du GT 5D relatives aux études de coexistence entre les systèmes IMT et radars dans la bande 3300-3400 MHz ;
- b. L'exploitation optimale des résultats des travaux du GT 5D pour une bonne maîtrise des normes et bonnes pratiques applicables au développement et à la mise en place des systèmes de télécommunications mobiles en particulier les IMT-2020 et le renforcement de la disponibilité des technologies mobiles 3G/4G ;



- c. La participation, en relation avec les académies, au processus d'évaluation des technologies d'interface radioélectrique terrestre candidates pour les IMT-2020 mis en place par l'UIT ;
- d. La mise en place d'un cadre de veille et de réflexion sur les problématiques entourant le développement des applications d'intelligence artificielle (IA) ;
- e. L'organisation d'un atelier national pour un échange de vues sur le développement et les perspectives relatives aux technologies des IMT et à l'intelligence artificielle afin de poser les jalons de l'introduction des télécommunications 5G ;
- f. La participation aux prochaines réunions du GT 5D.
 - 2^{ème} réunion de la Commission d'études 1 de l'UIT-D du 18 au 22 mars 2019 à Genève (Suisse) dont le thème porte sur «*l'Environnement propice au développement des télécommunications/ TIC*».
 - Groupe d'experts informel sur la préparation du 6^{ème} Forum mondial des politiques de télécommunications (FMPT) de 2021 du 23 au 24 septembre 2019 à Genève (Suisse). L'objectif de la réunion était de préparer le rapport du secrétaire général au FMPT-21 et de discuter de la façon dont les technologies et les tendances numériques nouvelles et émergentes sont des catalyseurs de la transition mondiale vers l'économie numérique. La participation de l'Agence a été bénéfique dans le processus d'appropriation du nouveau modèle de régulation à implémenter au Cameroun qui devrait servir d'impulsion pour la 4^{ème} révolution industrielle.

(2) L'Union Africaine des Télécommunications (UAT)

L'ART a participé à la 12^{ème} édition de l'Assemblée Générale de l'Union Africaine de Radiodiffusion, du 25 au 29 Mars 2019, à Marrakech, sous le thème : «*l'influence des nouveaux media sur le développement de l'Afrique au 21^{ème} siècle*» et au forum sur l'apport des régulateurs dans le processus de passage de l'analogique au numérique. Les objectifs de ces rencontres de haut niveau étaient de plancher sur les réglementations du secteur de l'audiovisuel et des secteurs des télécommunications, les principales tendances des radiodiffuseurs en matière d'ordre de service, la gestion des bandes de fréquences de la TNT en matière de convergence. Trois (03) questions ont fait l'objet de discussions : *Comment combler le déficit de recettes des radiodiffuseurs nationaux du fait de la concurrence déloyale des radiodiffuseurs en ligne et internationaux ? Comment financer les activités des radiodiffusions publiques ? Faut-il ou non maintenir deux régulateurs dont un du secteur des télécommunications et un du secteur de l'audiovisuel ?*

Au terme des échanges, les recommandations ci-après ont été formulées :

- Réguler ou mieux réguler les radiodiffuseurs internationaux et leur faire supporter les charges appropriées ;
- Proposer aux pouvoirs publics d'accorder des subventions aux radiodiffuseurs publics ;
- Maintenir deux (02) régulateurs en donnant la possibilité à chacun de gérer les fréquences attribuées aux services de son secteur.

(3) La Conférence Mondiale de Radiocommunications (CMR-19)

L'ART a participé à la 2^{ème} session de la Réunion de Préparation à la Conférence en vue de la CMR-19 du 18 au 29 février 2019 à Genève. Il s'agissait de défendre les points de vue du Cameroun sur les points inscrits à l'ordre du jour de la CMR-19 ; et au 3^{ème} atelier interrégional de préparation de la CMR-19 du 04 au 06 septembre 2019 à Genève.

L'ART a également participé à l'Assemblée des radiocommunications, à la Conférence Mondiale des Radiocommunications (CMR-19) et la 1^{ère} session de la Réunion de Préparation en vue de la CMR-23, du 21 octobre au 26 novembre 2019 à Sharm el Sheikh en Égypte.

(4) Le Colloque mondial des Régulateurs (GSR-19)

L'ART a participé au colloque mondial des Régulateurs à Vanuatu.

(5) L'International Telecommunications Satellite Organization (ITSO)

L'ART a participé à la 22^{ème} session de la commission consultative de l'ITSO du 30 au 31 Mai 2021 à Washington DC. Cette réunion a permis de faire le point sur :

- Le respect par INTELSAT de ses obligations de service public en matière de fourniture des services internationaux de télécommunications par satellite ;
- La situation financière de l'organisation ;
- La mise en œuvre des décisions prises lors de l'assemblée des parties (AP-38) notamment pour garantir une meilleure protection du patrimoine commun des parties.
- Au terme de la participation de l'Agence, les recommandations ci-après ont été formulées :
 - ✓ L'exploitation des rapports des travaux de la commission sur le large bande au service du développement durable et du projet «*Internet pour tous*» en vue de la prise en compte des recommandations pertinentes dans la mise en œuvre des actions de développement de l'économie numérique ;
 - ✓ L'exploitation des résultats des travaux relatifs à l'initiative «*Le mobile au service du développement*» afin d'en tirer les orientations nécessaires pour favoriser la mise en place d'une infrastructure de télécommunications efficace qui donne à la population un accès à l'éducation, à la santé et aux autres services économiques et sociaux ;
 - ✓ La préparation d'une contribution aux travaux de la CMR-19 en relation avec les autres pays africains en vue d'annuler la suppression du fichier international de référence des assignations des fréquences en bande 10/11 GHz des réseaux à satellite intelsat8 328.5e et INTELSAT 328.5e car faisant partie du patrimoine commun des parties de l'ITSO ;
 - ✓ La participation du personnel qualifié de l'ART au programme de renforcement des capacités en matière de réglementation et d'exploitation des systèmes de télécommunications par satellite initié par l'ITSO.



(6) L'Association Francophone des Autorités de Protection des Données Personnelles (AFAPDP)

L'ART a participé :

- À la 12^{ème} Assemblée Générale de l'Association Francophone des Autorités de Protection des Données Personnelles (AFAPDP), à Paris, en France. L'Association francophone des Autorités de protection des données personnelles (AFAPDP) a pour but de susciter le débat sur les enjeux de la protection des données personnelles au sein de la Francophonie ainsi qu'à promouvoir l'établissement d'un réseau d'échange et de coopération entre les Autorités indépendantes chargées de la protection des données. Au cours de ces assises, les autorités membres ont notamment adopté une Résolution sur la propriété sur les données personnelles ;
- À la 13^{ème} Conférence Annuelle de l'Association francophone des autorités de protection des données personnelles (AFAPDP) du 16 au 17 Septembre 2019, à Dakar, au Sénégal sur le thème : «*Le citoyen numérique*». Cette conférence a été marquée par l'adhésion du Commissariat à l'information (OIC) de l'île de Jersey, portant ainsi le nombre de membres à 21. La stratégie d'action à l'horizon 2025 a été adoptée. Celle-ci devrait contribuer à atteindre les trois (03) grands objectifs de l'association, à savoir, faire progresser le droit à la protection des données personnelles et à la vie privée dans l'espace francophone, accompagner et renforcer les capacités des membres de l'AFAPDP et faire rayonner l'expertise et la vision francophone au-delà des frontières de la Francophonie. Les autorités membres du Réseau Africain des autorités de protection des données personnelles (RAPDP) se sont également réunies, en marge de l'AFAPDP, afin de discuter des stratégies d'appui aux États africains dans l'élaboration de leurs lois sur la protection des données personnelles et la mise en place d'Autorités de protection des données.

(7) Smart Africa

L'ART a participé au 5^{ème} sommet de Smart Africa du 14 au 17 Mai 2019, à Kigali, au Rwanda sous le thème : «*Boosting africa's digital economy*». Ce sommet a été l'occasion de procéder au lancement du schéma directeur de l'économie numérique, au deuxième forum économique Transform Africa, au 1^{er} conseil des ministres, à la 3^{ème} édition de Miss Geek Afrique, et la présentation du robot citoyen Sophia.

Au terme de la rencontre, la recommandation principale était d'encourager les Etats à accélérer leur transformation numérique dans tous les secteurs d'activités, en prenant en compte l'accélération de l'intégration régionale et sous-régionale, le développement d'un seul marché digital en Afrique, la participation des femmes et des jeunes dans le processus.

(8) Le Conseil Africain des Régulateurs (CAR)

L'ART a participé à la 7^{ème} réunion du Conseil Africain des Régulateurs (CAR) du 20 au 21 Mars 2019 à Djibouti. Au cours des travaux, l'état de mise en œuvre des résolutions de la 6^{ème} réunion a été faite ainsi que (i) la présentation du centre de données et des infrastructures par Djibouti Telecom, (ii) la présentation de la vision globale pour la mise en place des DATACENTER en Afrique et (iii) la présentation de la stratégie pour le développement du large bande en Afrique.

Au terme des échanges, ces quelques résolutions ont été adoptées :

- **Résolution/CAR/VII/Mars/2019/1** : le CAR charge le Secrétariat de Smart Africa de prendre des diligences nécessaires auprès du Conseil d'Administration pour clarifier le statut juridique du CAR et la nature juridique des actes pris par rapport à la gouvernance de Smart Africa ;
- **Résolution/CAR/VII/Mars/2019/2** : le CAR valide la constitution des 10 groupes de travail et lance le démarrage des travaux ;
- **Résolution/CAR/VII/Mars/2019/5** : le CAR demande au Secrétariat de Smart Africa de ventiler la version Word du projet de Termes de Références pour l'étude sur l'impact des OTT en Afrique au plus tard le 25 Mars 2019 ;
- **Résolution/CAR/VII/Mars/2019/6** : le CAR demande à tous les régulateurs de transmettre le rapport sur l'état d'avancement du passage de l'analogique au numérique dans leurs pays en précisant les difficultés rencontrées ;
- **Résolution/CAR/VII/Mars/2019/7** : le CAR charge le Secrétaire de Smart Africa de faire un rapport global sur l'état d'avancement de la migration dans les pays membres et de proposer un plan d'actions pour accompagner les pays membres dans leur projet de migration lors de la 8^{ème} réunion du CAR ;
- **Résolution/CAR/VII/Mars/2019/9** : le CAR charge le Secrétariat de Smart Africa de procéder au suivi des initiatives Free Roaming et d'élaborer un rapport lors du prochain CAR ;
- **Résolution/CAR/VII/Mars/2019/10** : le CAR suggère aux régulateurs de se rapprocher du Ghana pour s'inspirer de son expérience dans la mise en place d'une chambre de compensation nationale ;
- **Résolution/CAR/VII/Mars/2019/12** : Le CAR charge le Secrétariat de Smart Africa de soumettre la résolution portant réglementation de l'itinérance au sein de l'espace Smart Africa aux ministres en charge des TIC des pays membres en tenant compte des observations formulées par les régulateurs ;
- **Résolution/CAR/VII/Mars/2019/13** : le CAR recommande aux régulateurs de participer à ces réunions : CEO Forum (25 -26 Mars 2019 au Rwanda), Transform Africa 2019 (14 -17 mai 2019 au Rwanda) ; Forum sur le développement de la TNT et les questions de régulation en Afrique (Mars 2019) ; Semaine du numérique (11-14 juin 2019 en Guinée) ; FRATEL et ARTAC (2-5 avril 2019 au Cameroun) ;
- **Résolution/CAR/VII/Mars/2019/15** : le CAR encourage les régulateurs à prendre part au sommet Transform Africa du 14 au 17 Mai 2019 au Rwanda ;
- **Résolution/CAR/VII/Mars/2019/16** : le CAR encourage les régulateurs à prendre part au programme de formation de la GSMA à l'attention des Régulateurs ;
- **Résolution/CAR/VII/Mars/2019/17** : le prochain CAR aura lieu à Bamako au Mali.

Au regard des résolutions prises, les suggestions suivantes ont été formulées :

- L'amélioration du projet de directives sur le roaming en Afrique Centrale en s'appuyant sur les propositions formulées par SMART AFRICA ;
- Mener la réflexion sur le positionnement de CAMTEL comme Hub en matière de roaming dans la sous-région Afrique Centrale ;
- La prise en compte de manière optimale des différents DATA CENTERS opérationnels au Cameroun ;

-
- La sollicitation des orientations du MINPOSTEL sur la participation du Cameroun aux évènements organisés par SMART AFRICA ;
 - La participation effective du Cameroun aux activités des groupes de travail mis en place par le CAR ;
 - La participation effective de l'Agence au Sommet TRANSFORM AFRICA.

L'ART a également participé à la 8^{ème} réunion du Conseil Africain des Régulateurs (CAR) du 16 au 18 Juillet 2019 au Mali et à la 9^{ème} réunion du Conseil Africain des Régulateurs (CAR-9) du 11 au 13 Décembre 2019, à Accra, au Ghana. Cette dernière réunion a été l'occasion de :

- Faire le point global sur les activités du CAR ;
- Réorganiser les groupes de travail au sein du CAR ;
- Présenter les expériences sous-régionales pour la mise en œuvre du roaming à moindre coût, de présenter le plan stratégique triennal de l'alliance SMART AFRICA ;
- De faire une mise à jour de certains projets (stratégie haut débit, compétences numériques des pays, groupes de travail).

Les principales résolutions prises par le CAR-9 sont les suivantes :

- Le CAR a revu la composition des groupes de travail qui passe de 10 à 3 et dont les thèmes portent sur les infrastructures, les services et l'innovation ;
- Le CAR adopte le projet de lignes directrices 01/09 portant sur l'itinérance et les communications internationales dans l'espace SMART AFRICA ;
- Le CAR demande à tous les régulateurs de travailler en étroite collaboration avec les communautés économiques régionales sur la mise en œuvre de la réglementation relative au roaming à moindre coût ;
- Le CAR demande aux régulateurs d'harmoniser les tarifs plafonds de gros et de détail du roaming pour toute l'Afrique au plus tard le 31 Décembre 2020.

Au regard de ce qui précède, les suggestions suivantes ont été formulées :

- L'accélération de l'implémentation de la Directive de l'ARTAC sur la mise en place du roaming à moindre coût en Afrique Centrale ;
- La participation effective du Cameroun aux activités des trois (03) groupes de travail ;
- La conduite d'une réflexion sur l'établissement des liaisons d'interconnexion directe par CAMTEL à travers la fibre optique avec l'ensemble des pays limitrophes au Cameroun.

(9) La Commonwealth Telecommunications Organization (CTO)

L'Agence a pris part aux rencontres et réunions statutaires ci-après :

- La réunion sur les Ressources Humaines et des Liaison Officers du CTO du 21 au 25 Février 2019 à Londres ;
- Le 59^{ème} forum du CTO ;
- La session extraordinaire du conseil d'administration du CTO ;
- Le forum sur l'économie numérique au Kenya du 18 au 22 février 2019 ;

- La commémoration de la journée du Commonwealth, du 25 Février au 11 Mars 2019, à Yaoundé, sous le thème : «*A connected Commonwealth*».

Participation au séminaire régional des pays francophones sur les indicateurs du secteur de l'économie numérique, du 15 au 18 Avril 2019 au Congo, Brazzaville, sous le thème : «*Développer la confiance numérique pour garantir une économie prospère*». L'objectif de ce séminaire était d'étudier et d'analyser les différents indicateurs qui doivent être renseignés au niveau de l'UIT sur le secteur de l'économie numérique et d'indiquer aux pays participants l'importance de renseigner les indicateurs dans les pays francophones d'Afrique pour le calcul d'indice de développement des TIC. Les recommandations les plus importantes ont porté notamment sur :

- La valorisation des points focaux internes ;
- Le renforcement de l'organisation des statistiques ;
- La dotation du matériel technique des services statistiques ;
- La formation des cadres en charge des statistiques dans les pays ;
- L'invitation des points focaux de chaque pays membre de l'UIT ainsi que des personnes en charge des statistiques aux différents colloques et séminaires organisés par l'UIT ;
- L'organisation des séminaires dans toutes les sous-régions de l'Afrique sur les indicateurs des TIC ;
- La poursuite des travaux sur les indicateurs TIC à Abidjan, Côte d'Ivoire au mois de mai 2019 ;
- Le développement des communications entre les pays en vue de soutenir et de motiver l'effort national.
- La participation au Mobile World Congress et au programme ministériel du GSMA, du 25 au 28 Février 2019, à Barcelone.
- La participation à la commémoration de la journée de la francophonie, le 20 mars 2019 à Yaoundé sur le thème : «*En français ... s'il vous plait*».

(10) La Conférence Mondiale de Développement des Télécommunications (CMDT-19)

L'Agence a pris part aux travaux de la 2^{ème} réunion de la Commission d'Études 1 de l'UIT-D dont le mandat porte sur l'Environnement propice au développement des télécommunications/TIC du 18 au 22 mars 2019 à Genève (Suisse).

DEUXIÈME PARTIE : LE MARCHÉ CAMEROUNAIS DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Le marché des communications électroniques au Cameroun s'organise principalement autour des activités des opérateurs titulaires de convention de concession, pour la fourniture des services de téléphonie fixe et mobile, ainsi que celles des exploitants et fournisseurs de services titulaires de licence, pour la fourniture notamment des services d'accès à Internet, des services d'audiotex et des services de la revente de trafic, etc.

Aussi, les principaux services fournis par les opérateurs, exploitants et fournisseurs de services sont :

1. La téléphonie fixe ;
2. La téléphonie mobile ;
3. L'Internet ;
4. Les services à valeur ajoutée, notamment les services audiotex ;
5. La revente de trafic ;
6. Les liaisons louées et transport des données ;
7. L'interconnexion ;
8. La vente des terminaux et équipements de télécommunications ;
9. Les services associés aux services téléphoniques (annuaire universel, services de renseignements téléphoniques, etc.).

CHAPITRE IV : L'ORGANISATION DU MARCHÉ DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

1. LES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS FIXES

Le marché de la téléphonie fixe est dominé depuis la libéralisation du secteur en 1998, par l'opérateur historique CAMTEL qui détient le monopole sur ce segment de marché. Les principaux services qui y sont offerts sont : la téléphonie fixe, l'Internet, le fax et le télex. L'avènement de la téléphonie sans fil (de la technologie CDMA) dont l'appellation commerciale du produit est «CT phone» en 2005, a permis d'accroître considérablement le parc d'abonnés de cet opérateur.

A. LE PARC D'ABONNEMENTS ACTIFS

Le parc d'abonnements actifs de la téléphonie fixe est constitué des abonnés du fixe filaire classique et des abonnés CDMA utilisant les terminaux portables.

Le parc total d'abonnements actifs aux services fournis par les réseaux filaire et hertzien de l'opérateur fixe s'élève à 861 087 abonnements, soit une baisse de 6,83% par rapport à 2018.

Le tableau II et la figure 1 ci-après donnent un aperçu de la situation détaillée de l'évolution du nombre d'abonnés actifs de l'opérateur historique CAMTEL de 2015 à 2019. Ces chiffres tiennent compte des abonnements auprès de CAMTEL ainsi que ceux effectués auprès de son partenaire HTT TELECOM. Ils ne tiennent pas compte des abonnés au service internet.

Tableau II : Evolution du parc d'abonnés fixe et CDMA au Cameroun entre 2015 et 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	
Nombre d'abonnements filaires	66 223	67 133	104 634	63 379	60 181	
Nombre d'abonnements au réseau hertzien	CAMTEL	137 959	569 555	582 491	838 874	796 230
	HTT TELECOM*	-/-	-/-	18 749	21 998	4 676
Total abonnements	204 182	636 688	705 874	924 251	861 087	
Variation (%)	▼ -17,99	▲ 211,82	▲ 10,87	▲ 30,94	▼ -6,83	
Télé densité (%)				3,88	3,54	

NOTE : * HTT TELECOM a signé avec CAMTEL en 2017, un contrat de partenariat pour devenir un opérateur virtuel afin de vendre les services LTE, CDMA et UMTS de CAMTEL.

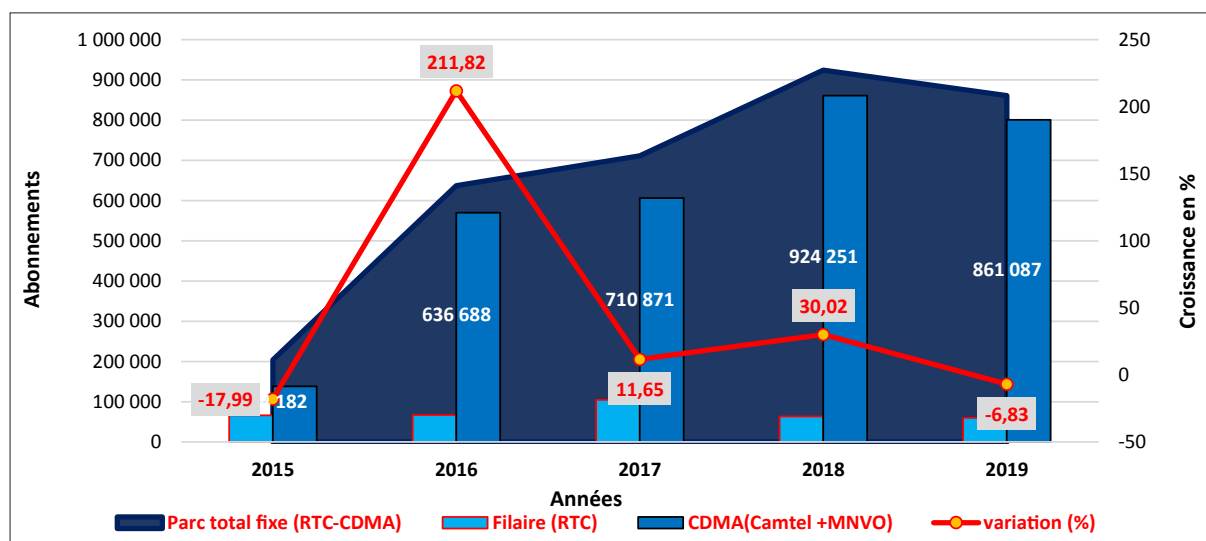


Figure 1 : Evolution des investissements par opérateurs

B. ÉVOLUTION DU VOLUME DE TRAFIC SORTANT

Le suivi de l'évolution du trafic sortant (départ ou émis) permet de mesurer les volumes de communications émis par les abonnés de l'opérateur de téléphonie fixe. Ces volumes correspondent aux trafics voix et SMS générés par les abonnés de ce réseau. Ils permettent ainsi d'évaluer les quantités de trafic vendues sur le marché de détail par cet opérateur, au cours d'une période donnée.

(1) Evolution du trafic voix

Le volume du trafic des communications vocales émis par les abonnés du réseau de l'opérateur fixe (filaire et hertzien) en 2019 s'élève à 119 985 343 minutes.

Le tableau III donne un aperçu de l'évolution du volume en minutes du trafic voix généré à partir du réseau de l'opérateur de téléphonie fixe entre 2014 et 2019.

Tableau III : Evolution du trafic voix au départ du réseau fixe (RTPC-CDMA) entre 2014 et 2019

Trafic Opérateur CAMTEL (min)	2014	2015	2016	2017	2018	2019
trafic on net	121 100 075	39 785 299	32 115 856	37 260 532	32 289 735	12 093 224
Variation en %	-/-	▼ (-67,14)	▼ (19,28)	▲ (+16,02)	▼ -13,34	▼ -62,55
trafic national sortant	175 157 660	93 697 208	186 132 567	139 720 273	118 996 302	105 685 300
Variation en %	-/-	▼ (-46,50)	▲ (+98,65)	▼ (-24,93)	▼ -14,83	▼ -11,19
trafic international sortant	11 462 159	51 623 006	18 541 529	48 29 444	2 056 997	2 206 819
Variation en %	-/-	▲ (+350,37)	▼ (-64,08)	▼ (-73,95)	▼ -57,41	▲ 07,28
TOTAL	307 719 894	185 105 513	236 789 952	181 810 249	153 343 034	119 985 343
Variation en %	-/-	▼ (-39,84)	▲ (+27,92)	▼ (-23,22)	▼ -15,66	▼ -21,75

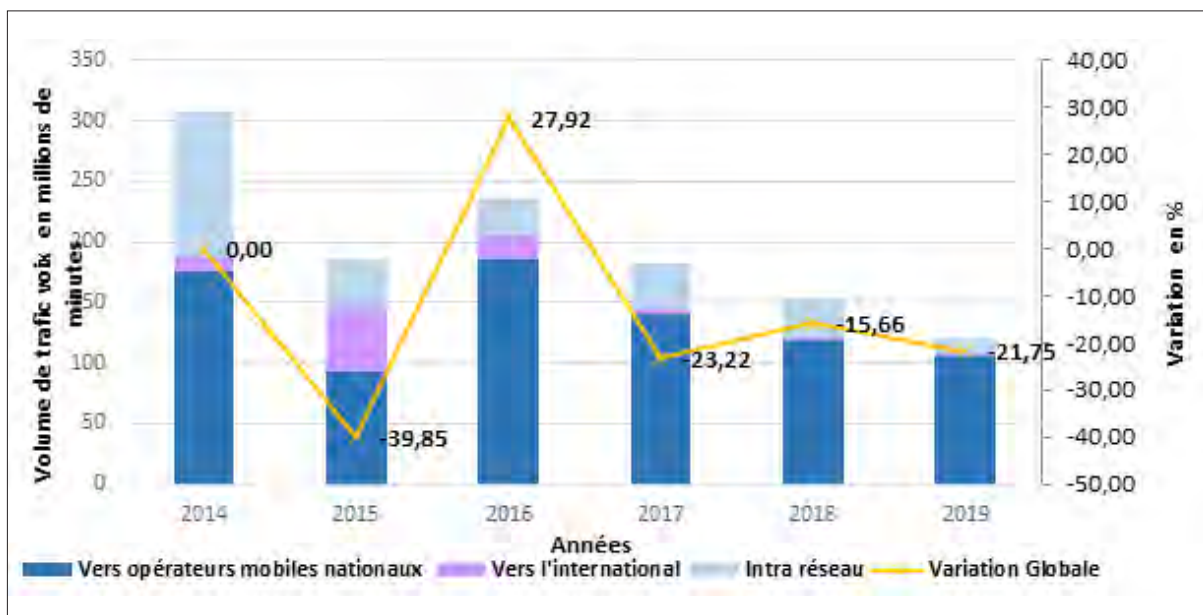


Figure 2 : Evolution du trafic voix au départ du réseau fixe (RTPC et CDMA) entre 2014 et 2019

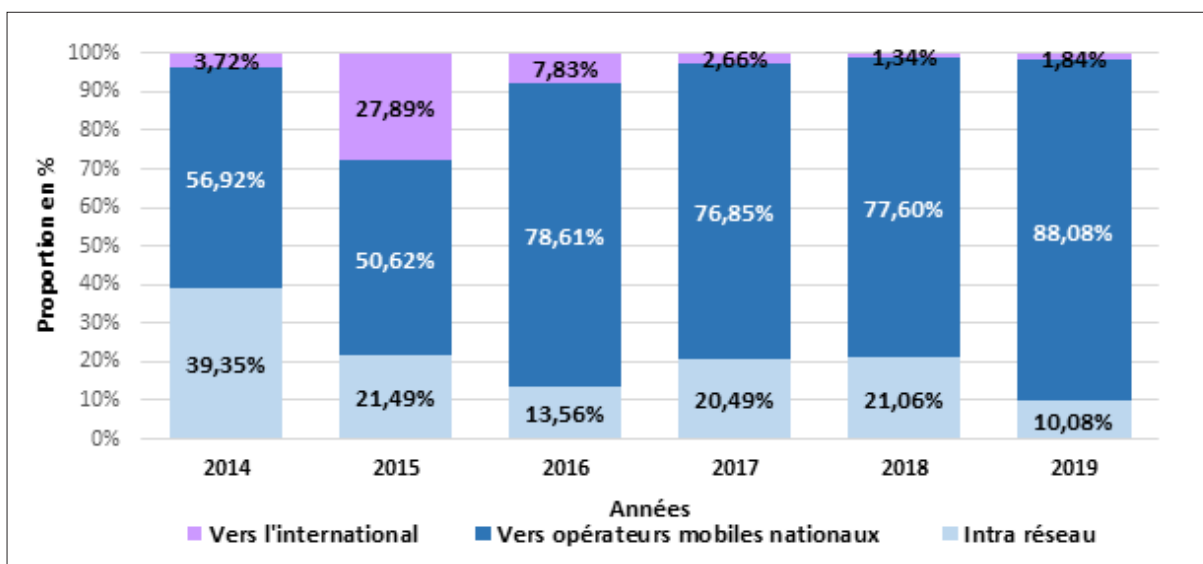


Figure 3 : Répartition du trafic voix au départ du réseau fixe (RTC et CDMA) par destination

(2) Evolution du trafic SMS sur réseau CDMA

Le volume de trafic SMS émis en 2019 par les abonnés du réseau de l'opérateur de téléphonie fixe a connu une baisse considérable de 43,41% pour s'établir à 1 067 657 SMS, soit 819 149 SMS en moins par rapport à son niveau de 2018.

Le tableau IV et les figures 4 et 5 ci-après présentent l'évolution et la répartition du volume de trafic SMS national sur le réseau hertzien de l'opérateur fixe jusqu'en 2019.

Tableau IV : Evolution du volume SMS sortant du réseau CDMA entre 2015 et 2019

Répartition du trafic SMS -CDMA	2015	2016	2017	2018	2019
Intra réseau (on net)	2 512 919	2 149 208	2 360 319	985 976	427 805
Variation (%)		▼ -14,47	▲ 9,82	▼ -58,23	▼ -56,61
Vers les autres réseaux nationaux (off net)	885 664	765 616	971 498	900 830	639 852
Variation (%)		▼ -13,55	▲ 26,89	▼ -7,27	▼ -28,97
TOTAL		2 914 824	3 331 817	1 886 806	1 067 657
Variation (%)		▼ -14,23	▲ 14,31	▼ -43,37	▼ -43,41

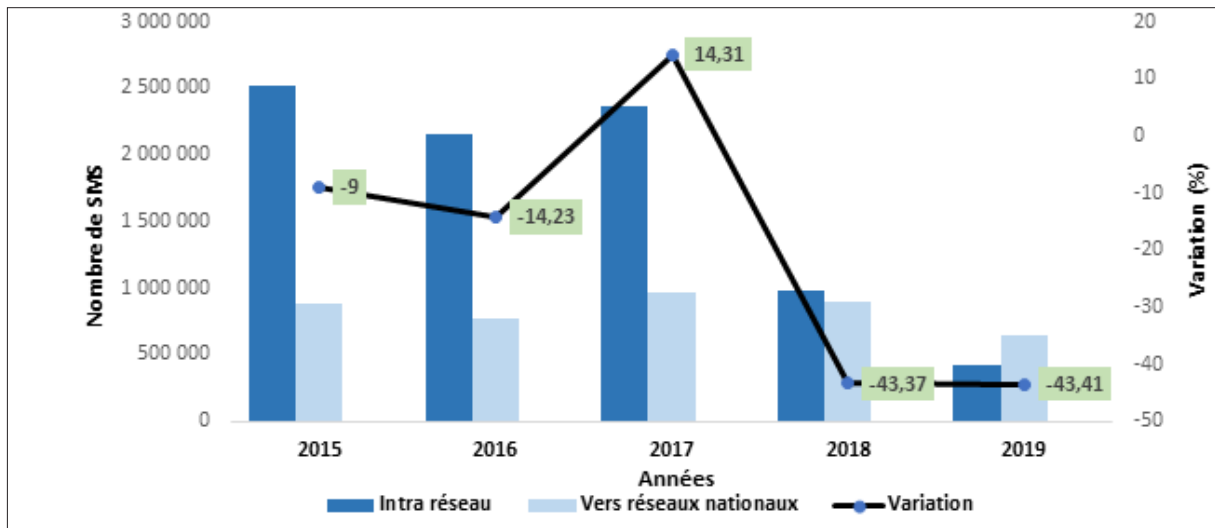


Figure 4 : Evolution du trafic SMS sortant du réseau CDMA

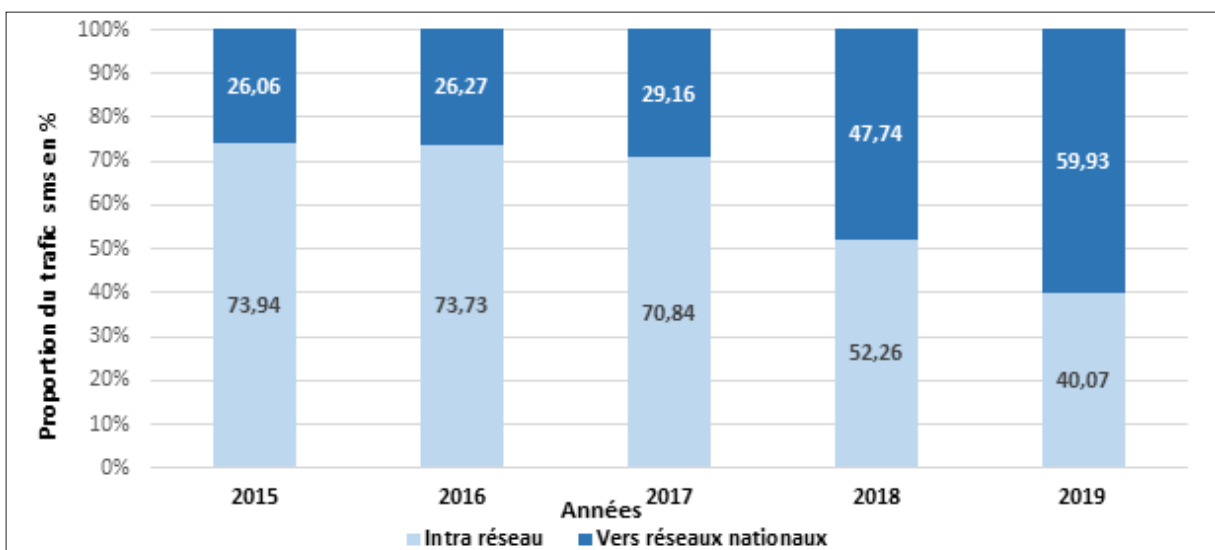


Figure 5 : Répartition du trafic SMS sortant sur réseau CDMA

La forte baisse enregistrée du trafic SMS généré à partir du réseau hertzien CDMA de l'opérateur fixe, affecte aussi bien le trafic intra réseau que celui vers les autres réseaux nationaux. Le trafic SMS intra réseau recule de plus de 50% de son volume par rapport à 2018 (558 171 SMS en moins). Le trafic SMS inter réseau a quant à lui, diminué d'environ un tiers de son niveau enregistré en 2018 (260 978 SMS en moins).

C. L'ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DE CAMTEL

Le tableau V et la figure 6 ci-dessous présentent l'évolution du chiffre d'affaires de CAMTEL entre 2015 et 2019.

Tableau V : Evolution du Chiffre d'Affaires (CA) de l'opérateur de téléphonie fixe de 2015 à 2019

	2015	2016	2017	2018	2019
CA de l'Opérateur du réseau fixe	91214044 870	96 700 617 433	99 751 226 188	101 467 042 636	102 503 136 806
Variation (%)	▲10,21	▲6,02	▲3,15	▲1,72	▲1,02

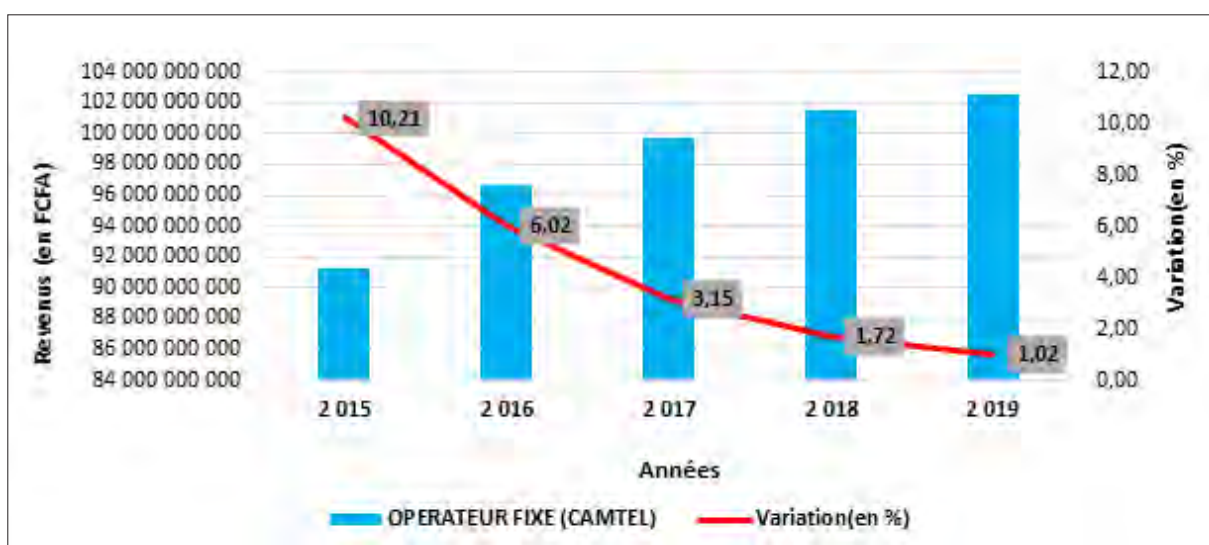


Figure 6 : Evolution du chiffre d'affaires de l'opérateur du réseau fixe

Le chiffre d'affaires de l'opérateur fixe conserve sa tendance haussière observée depuis 2015. En 2019, il enregistre une légère hausse de l'ordre de 1,02% pour atteindre les 102 503 136 806 FCFA. Soit un gain net de 1 036 094 170 FCFA comparativement à 2018. Cette hausse observée du chiffre d'affaires qui contraste avec la baisse du parc d'abonnements et des volumes de trafic (Voix et SMS) peut s'expliquer essentiellement par le fait que CAMTEL est le principal fournisseur des services de capacités dans le secteur des télécommunications au Cameroun. De ce fait, plus de la moitié de son chiffre d'affaires (soit 56,50%) provient essentiellement des revenus issus de la fourniture des services des données sur les marchés de détail et de gros (57 917 933 292 FCFA) en 2019.

2. LES SERVICES DES TÉLÉCOMMUNICATIONS MOBILES

MTN Cameroun, ORANGE Cameroun et VIETTEL Cameroun sont les trois (03) opérateurs concessionnaires de téléphonie mobile en présence sur le marché des télécommunications camerounais. En effet, jusqu'en 2012, le segment de marché du mobile était en situation de duopole. Suite à l'entrée de VIETTEL Cameroun en 2012, et au lancement de ses activités commerciales en fin d'année 2014, l'on a observé une intensification de l'activité concurrentielle sur ce segment de marché.

A. LE PARC D'ABONNEMENTS ACTIFS

Le nombre d'abonnements actifs est constitué de l'ensemble des cartes SIM qui ont fait l'objet d'un trafic (émission d'appel, envoi de SMS ou utilisation de l'Internet mobile) au cours des trois (03) derniers mois. Le nombre d'abonnements actifs sur les réseaux mobiles des opérateurs a connu une hausse de 16,02% au cours de l'année 2019.

Le tableau VI et la figure 7 ci-après donnent un aperçu de la situation détaillée de l'évolution du nombre d'abonnements actifs des concessionnaires mobiles entre 2016 et 2019.

Tableau VI : Evolution du parc d'abonnements mobiles entre 2016 et 2019

Opérateurs	2016	2017	2018	2019
Abonnements mobiles prépayés	18 619 181	19 442 278	18196 964	21 151 055
Abonnements mobiles post-payés	197 290	263 749	248 872	249 681
Total abonnements mobiles (MTN-ORANGE-VIETTEL)	18 816 471	19706 027	18445 836	21 400 736
Variation (%)	▲ 3,06	▲ 4,73	▼ -6,39	▲ 16,02



Figure 7 : Evolution du parc d'abonnés mobiles (GSM)

Après le recul enregistré en 2018 (-6,39%), le nombre d'abonnements actifs sur les réseaux mobiles des opérateurs concessionnaires (MTN Cameroun, ORANGE Cameroun, VIETTEL Cameroun)



reprend sa tendance haussière observée depuis 2015 et s'élève donc en 2019 à 21 400 736 abonnements, soit 2 954 900 abonnements en plus par rapport à 2018.

L'accroissement du nombre d'abonnements mobiles actifs est intégralement porté par sa composante prépayée, qui représente 98,83% de l'ensemble des modules SIM commercialisés sur le marché en 2019. Ainsi, le nombre de détenteurs de modules SIM prépayés a progressé de 2 954 091 modules (+16,23%) en 2019. En revanche, le nombre de détenteurs de contrats d'abonnements mobiles post-payés est resté stable au cours de cette même année (+0,3%).

Cette augmentation plus prononcée du nombre d'abonnements actifs en 2019, peut aussi s'expliquer par la hausse exceptionnelle de la clientèle de l'opérateur MTN Cameroon enregistrée au cours de cette année, soit près de 2,5 millions d'abonnements en plus.

B. L'ÉVOLUTION DES VOLUMES DE TRAFIC

(1) L'évolution du trafic voix des opérateurs de téléphonie mobile

Le trafic voix généré par les réseaux mobiles a atteint en 2019 un total de 27 507 683 411 minutes.

Le tableau VII et la figure 8 et 9 ci-après donnent la situation détaillée de l'évolution du trafic voix sortant des opérateurs concessionnaires mobiles entre 2016 et 2019.

Tableau VII : Evolution du volume de trafic voix sortant des réseaux mobiles

Années	2016	2017	2018	2019
Trafic intra réseau (on net)	14 567 516 571	13916609 927	18 854 287 045	26 501 747 799
Variation (%)	▲ 21,75	▼ -4,47	▲ 35,48	▲ 40,56
Trafic national sortant (off net)	1 109 599 295	1207565 728	1 211 640 676	919 649 665
Variation (%)	▲ 9,15	▲ 8,83	▲ 0,34	▼ -24,10
Trafic international sortant	203 850 036	140765 408	104 459 552	81 463 347
Variation (%)	▼ -6,69	▼ -30,95	▼ -25,79	▼ -22,01
Roaming sortant	5 817 971	4 208 288	5 070 860	4 822 600
Variation (%)	▼ -26,86	▼ -27,67	▲ 20,50	▼ -4,90
TOTAL TRAFIC VOIX	15 886 783 873	15269149 351	20 175 458 133	27 507 683 411
Variation (%)	▲ 20,28	▼ -3,89	▲ 32,13	▲ 36,34

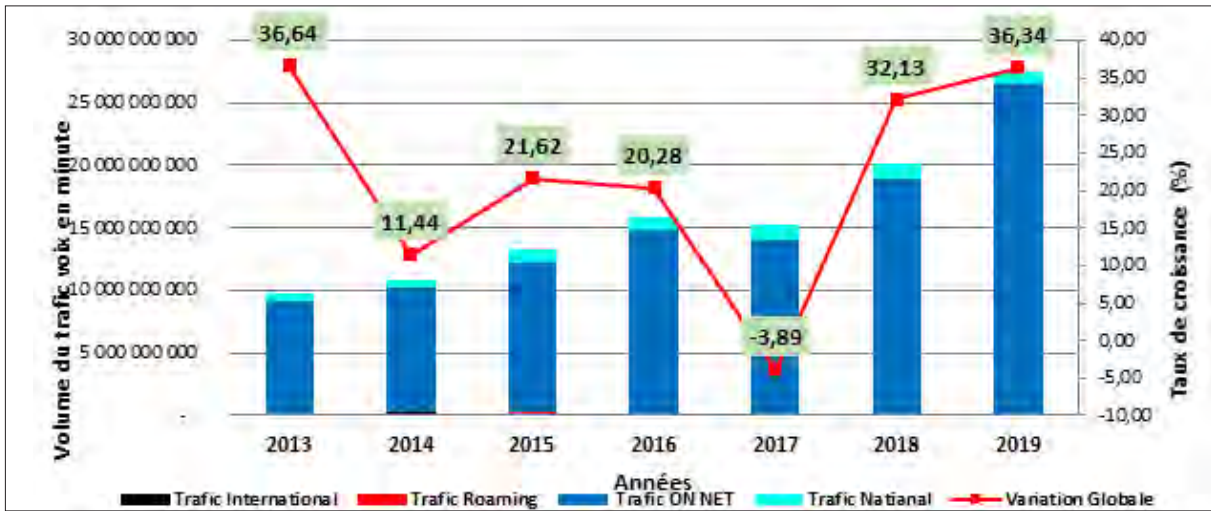


Figure 8 : Evolution du trafic voix sortant des opérateurs mobiles

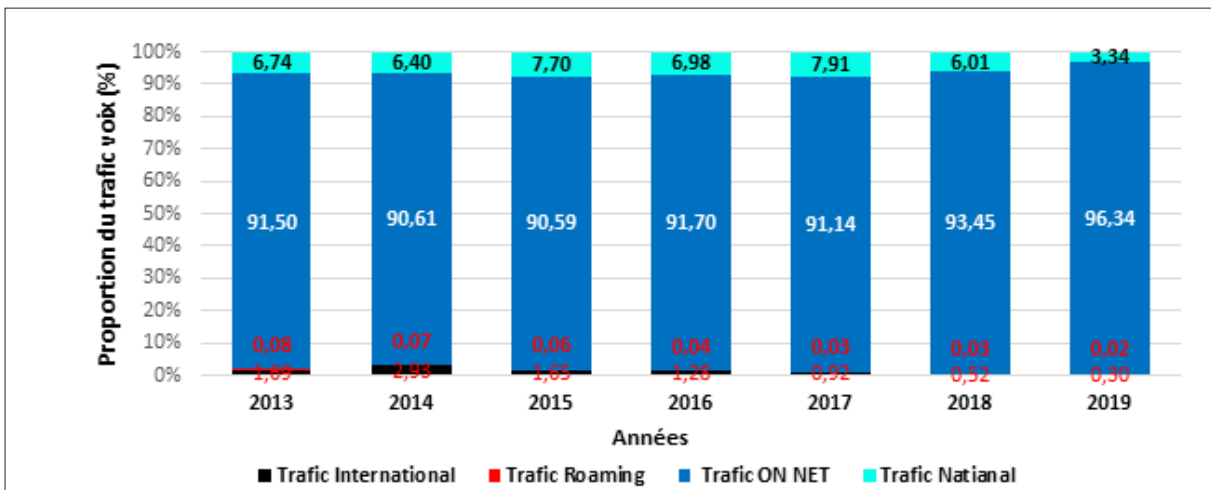


Figure 9 : Evolution de la répartition du trafic voix sortant des opérateurs mobiles

Après la baisse de 3,89% enregistrée en 2017, le volume total du trafic des communications vocales généré à partir des réseaux mobiles des opérateurs concessionnaires enregistre une progression de 36,34% entre 2018 et 2019, gagnant ainsi plus de 7 milliards de minutes en une année pour s'établir à 27 507 683 411 minutes.

Cette croissance du trafic voix provient essentiellement du trafic intra réseau (on net) des opérateurs mobiles concessionnaires qui représente plus de 96% de l'ensemble du trafic voix générés sur les réseaux mobiles en 2019.

Corrélativement au parc d'abonnements, le trafic chez les opérateurs mobiles soutient sa dynamique évolutive. Cet état des faits découle de la stratégie commerciale des opérateurs mobiles concessionnaires qui ne cessent de développer des offres de plus en plus attrayantes (offres groupées, illimitées et géographiques). Ces offres se présentent sous forme de promotions auxquelles sont attachées des volumes de consommation généralement beaucoup plus élevés que ceux accessibles sur l'offre de base. Cette stratégie leur permet ainsi de maximiser la vente de trafic et de fidéliser leur clientèle de base.

Contrairement au trafic intra réseau (on net) qui a enregistré une forte hausse en 2019 de l'ordre de 40,56%, on observe une régression dans l'évolution du trafic sortant. Ainsi, le trafic inter réseau sortant (off net) a baissé de 24,10%, le trafic international sortant de 22,01% et de 4,90% pour le trafic roaming.

Cette tendance de baisse au niveau du volume de trafic des appels vers l'international pourrait s'expliquer par une forte pénétration des services OTT (Whatsapp, Viber, etc..) qui viennent se substituer aux usages traditionnels.

(2) L'évolution du trafic SMS sur réseaux GSM : opérateurs mobiles

Le volume de trafic SMS généré par les abonnés des opérateurs mobiles concessionnaires a atteint les 24 084 163 781 unités au cours de l'année 2019.

Le tableau VIII et les figures 10 et 11 suivantes présentent la situation détaillée de l'évolution du trafic SMS sortant des opérateurs mobiles entre 2016 et 2019.

Tableau VIII : Evolution du volume de trafic SMS sortant des réseaux mobiles

Années	2016	2017	2018	2019
Trafic intra réseau (on net)	12 419 842 601	23059683 496	23 300 672 057	23 984 974 443
Variation (%)	▲ 28,4	▲ 85,67	▲ 1,05	▲ 2,94
Trafic national sortant (off net)	198 946 394	215 591 633	109 549 221	91 335 769
Variation (%)	▲ 105,14	▲ 8,37	▼ -49,19	▼ -16,62
Trafic international sortant	29 991 232	26 038 197	13 702 418	7 853 569
Variation (%)	▲ 24,05	▼ -13,18	▼ -47,37	▼ -42,68
TOTAL TRAFIC SMS	12 648 780 227	23 301 313 326	23 423 923 696	24 084 163 781
Variation (%)	▲ 29,16	▲ 84,22	▲ 0,52	▲ 2,82

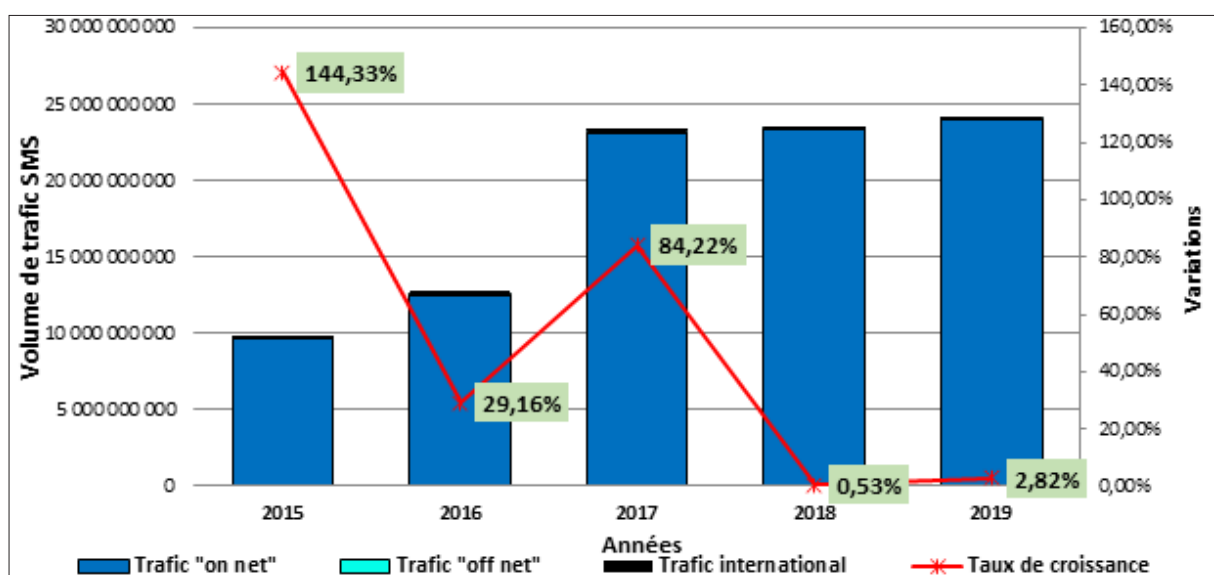


Figure 10 : Evolution du trafic SMS sortant des opérateurs mobiles

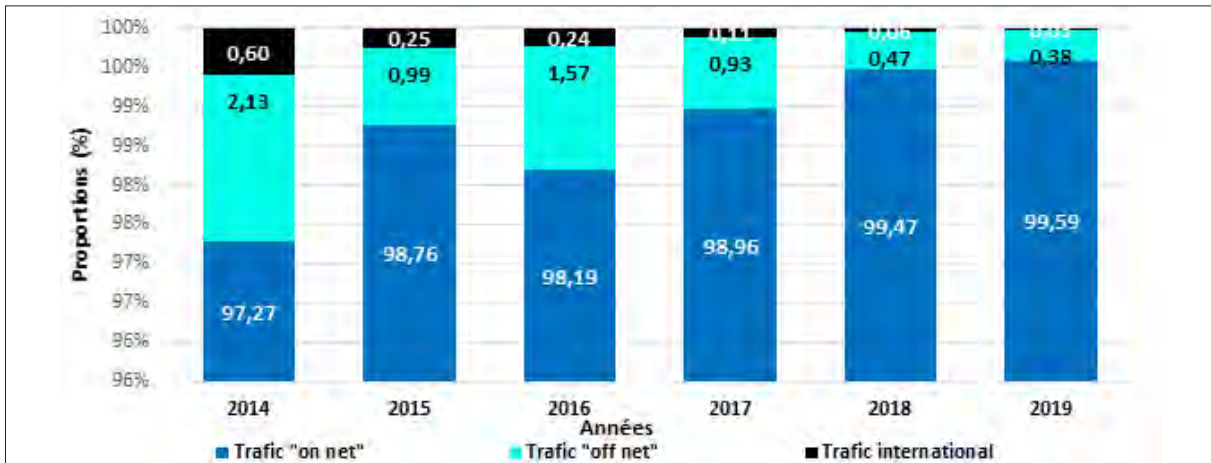


Figure 11 : Evolution de la répartition du trafic SMS sortant des opérateurs mobiles

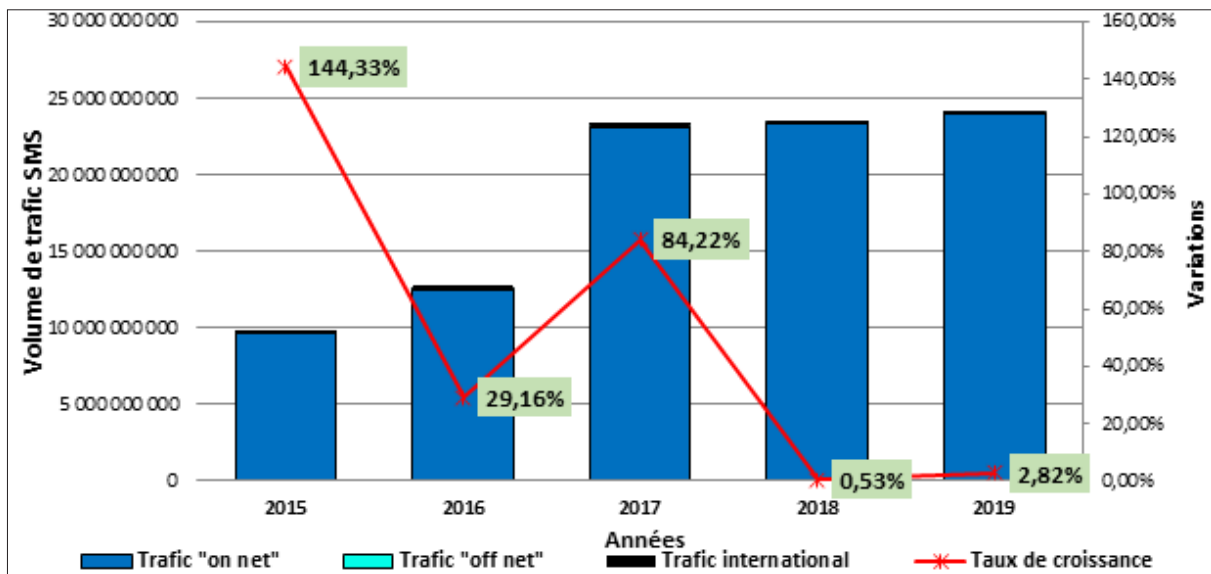


Figure 12: Evolution du trafic SMS sortant des opérateurs mobiles

Le nombre de SMS émis sur les réseaux mobiles au cours de l'année 2019 a poursuivi sa dynamique haussière observée depuis plusieurs années. Ainsi, en 2019, 24,08 milliards de SMS ont été émis, soit 660 240 085 SMS de plus, comparativement à 2018. La hausse enregistrée est donc de l'ordre de 2,82%.

Tout comme le trafic voix sortant, on note que structurellement, à l'exception du trafic SMS intra réseau qui a connu une hausse de 2,94%, le trafic SMS sortant vers les autres réseaux nationaux et internationaux a connu une diminution considérable. Ce ralentissement observé pourrait se traduire par l'utilisation importante des applications de services de messagerie instantanée par les abonnés, au détriment de l'usage des SMS traditionnels.

Cette tendance est favorisée par le déploiement des technologies mobiles 3G/4G sur le marché, qui permet aux consommateurs des services de communications électroniques de bénéficier d'une connectivité de meilleure qualité. Elle a induit un changement des usages qui évoluent davantage vers une consommation des données pour l'accès aux services de communications



basés sur l'internet, au travers de différentes applications OTT (viber, WhatsApp, messenger, imo,...).

Pour faire face à cette situation et limiter les pertes de revenus associées au trafic pour les communications de base (voix et SMS), les opérateurs mettent sans cesse sur le marché des nouvelles offres orientées vers des volumes importants de communications accordées à des tarifs forfaitaires. Dans cette stratégie, le SMS se présente comme un supplément généralement attaché à un forfait d'appel permettant de soutenir l'évolution du trafic.

C. LES REVENUS DES OPÉRATEURS CONCESSIONNAIRES DE LA TÉLÉPHONIE MOBILE

Les revenus globaux générés par les activités des opérateurs concessionnaires de la téléphonie mobile représentent l'ensemble des recettes issues des différentes activités des opérateurs concessionnaires sur le marché de gros (services d'interconnexions, les liaisons louées, partage des infrastructures, ...) ainsi que sur le marché de détail (vente de services de communications électroniques au client final : services voix, SMS, internet et services à valeur ajoutée directement développés par les opérateurs).

En 2019, le chiffre d'affaires généré par les activités des opérateurs des réseaux mobiles s'élève à 445 350 781 975 FCFA. Ce chiffre est en recul de 3,38% par rapport à son niveau atteint en 2018.

Le tableau IX et la figure 12 ci-après donnent un aperçu de l'évolution des revenus des opérateurs concessionnaires depuis l'année 2015.

Tableau IX : Evolution des chiffres d'affaires (CA) des opérateurs concessionnaires de la téléphonie mobile

	2015	2016	2017	2018	2019
CA Opérateurs de réseaux mobiles	475 123 065 992	469 193 922 046	484 819 055 070	460 941 992 663	445 350 781 975
Variation (%)	▲ 3,64	▼ -1,25	▲ 3,33	▼ -4,92	▼ -3,38

Note : * Les chiffres d'affaires dégagés par les activités de services financiers mobiles des MTN Cameroon

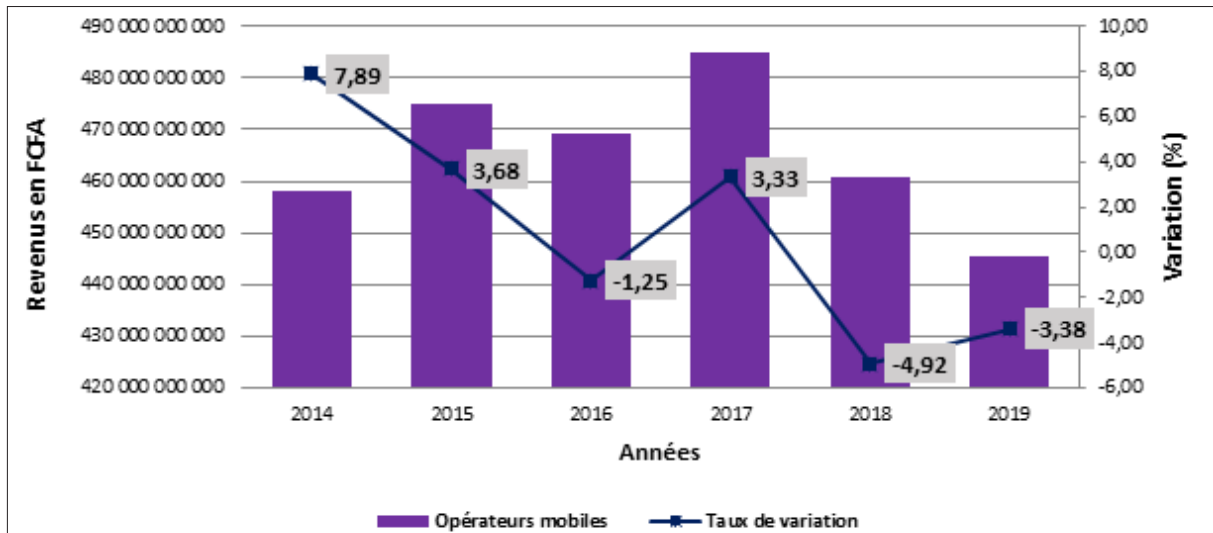


Figure 12 : Evolution des revenus des opérateurs concessionnaires de la téléphonie mobile

Les revenus des services des réseaux mobiles s’élèvent à 445,35 milliards de FCFA HT en 2019. Ils régressent de 3,38% comparativement à l’année 2018.

En effet, depuis 2015, le chiffre d’affaires HT dégagé par les services des réseaux mobiles des concessionnaires connaît une évolution en dents de scie. En 2019, il enregistre une perte nette de 15 591 210 688 FCFA par rapport à 2018.

Un examen plus précis permet de déterminer que la baisse observée est principalement imputable aux activités de l’opérateur VIETTEL Cameroun dont le chiffre d’affaires ne cesse de décroître d’année en année. En 2019, il a perdu plus de la moitié (-55,89%) de son niveau atteint en 2018. Cependant, le chiffre d’affaires de MTN Cameroon renoue avec la croissance (+0,18%) après quatre années de recul successif.

Ainsi, la hausse du nombre d’abonnements mobiles actifs et l’augmentation des volumes de trafic n’ont pas eu de conséquences directes sur le chiffre d’affaires de ces opérateurs.

En outre, l’augmentation des revenus issus des services de données des réseaux mobiles confirme une substitution des usages des services traditionnels voix et SMS au profit de la data. En effet, les revenus issus des services des données ont connu une progression de l’ordre de 4,38% en 2019 pour s’établir à 100 131 664 794 FCFA HT. Dans le même temps, Les revenus issus de la



consommation des services traditionnels ont connu des variations estimées à -12,76 pour les services voix et 4,38% pour le SMS en 2019.

3. LES SERVICES D'ACCÈS À INTERNET

Historiquement, la fourniture d'accès à internet au public était assurée par l'opérateur de réseau fixe CAMTEL à travers son réseau filaire (RTC, ADSL...). A la faveur de l'évolution des réseaux et du développement technologique, celui-ci a progressivement déployé un nouveau réseau large bande à fibre optique à travers le territoire national, ainsi qu'un réseau radio CDMA à partir de l'année 2006, qui lui permet de proposer à ses abonnés des accès sans fil à internet.

Parallèlement, l'ouverture du secteur à la concurrence a donné lieu à l'installation progressive de nouveaux opérateurs dits fournisseurs d'accès à internet (FAI), titulaires de licences de 1^{ière} catégorie, dont les activités consistent spécifiquement à l'établissement des réseaux en vue de la fourniture de l'accès à internet au public. Ces opérateurs FAI développent pour l'essentiel des offres sans fil d'accès à internet, très souvent destinées à une clientèle professionnelle. Ces offres sont fondées essentiellement sur les technologies Wimax et VSAT.

Avec la convergence des services et les nouvelles autorisations délivrées aux opérateurs mobiles pour la fourniture au public des services 3G et ou 4G, les opérateurs mobiles proposent à leurs abonnés des accès à internet par mobile basés sur des évolutions de la norme 2G (2,5G et 2,75G), 3G et 4G.

A. LES ABONNEMENTS INTERNET

Considéré dans son ensemble, le parc total d'abonnements actifs aux services internet s'élève à 7 732 357 en 2019, soit une hausse de 5,81% par rapport à 2018.

Le tableau X et les figures 13 et 14 ci-dessous rendent compte de l'évolution des abonnements actifs aux services internet par acteur (opérateur fixe, opérateurs mobiles et fournisseurs d'accès à internet) et par type de technologie (ADSL, CDMA, Fibre Optique, LTE, Wimax, 2G+ et 3G/4G) de 2016 à 2019.

Tableau X : Evolution du nombre d'abonnements internet par type d'accès

Abonnements internet		2016	2017	2018	2019
Opérateur fixe	ADSL	45 229	13 565	12 622	11 653
	FO (FTTX)	745	3 208	4 481	7 700
	Last Mine	-/-	824	22	959
	Lease Line		855	862	1 685
	CDMA (EVDO)	188 752	208 233	212 524	207 087
	CDMA 1X	130055	127 751	125 692	119 647
	LTE		27 922	39 610	52 198
	TOTAL CAMTEL	364 781	382 358	395 813	400 929
	Variation en %	▲ 167,08	▲ 4,82	▲ 3,52	▲ 1,29
Opérateurs mobiles	GPRS/EDGE	7 671 405	7 863 140	6 852 143	7 290 648
	3G/4G				
	TOTAL MOBILES	7 671 405	7 863 140	6 852 143	7 290 648
	Variation en %	▼ -7,4	▲ 2,05	▼ -12,79	▲ 6,39
Fournisseurs d'accès à Internet (FAI)	Wimax (FAI)	48 530	32 705	54 502	35 837
	Variation (%)	▲ 123,19	▼ -32,62	▲ 66,65	▼ -34,25
Total général		8 084 716	8 278 203	7 307 878	7 732 320
Variation (%)		▼ -4,25	▲ 2,39	▼ -11,72	▲ 5,81

Note : *Les abonnements aux services Internet mobile (GPRS, EDGE, 3G/4G) sont constitués des abonnements des opérateurs mobiles ayant eu accès au service data depuis leurs équipements mobiles.

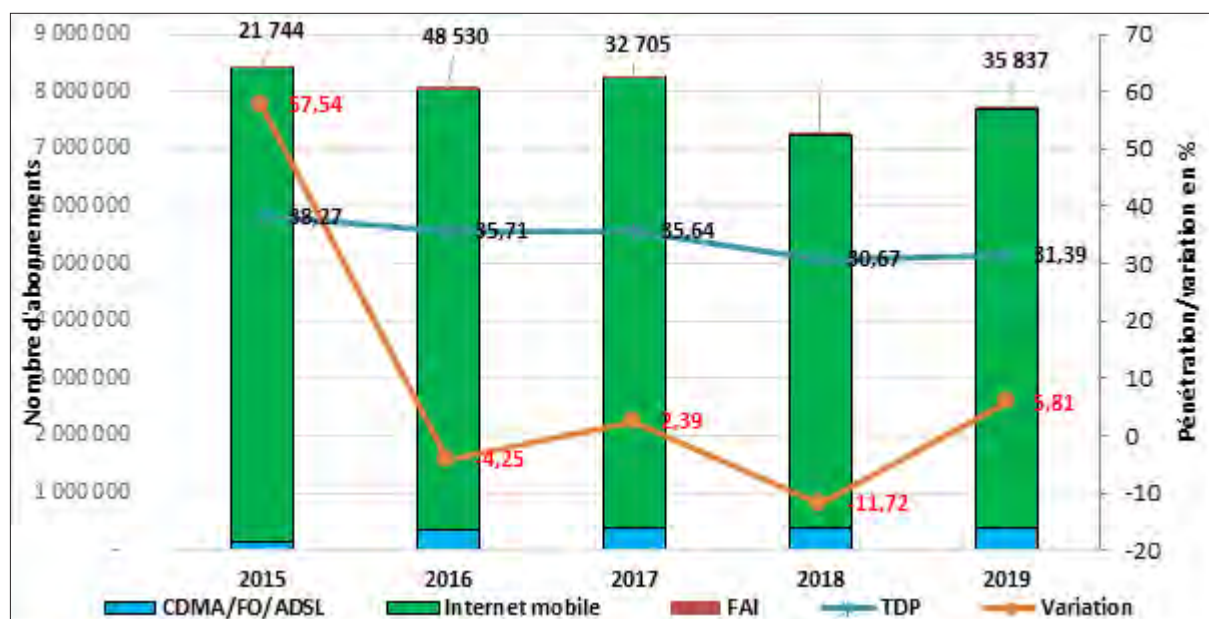


Figure 13 : Abonnements internet par types d'accès en 2019

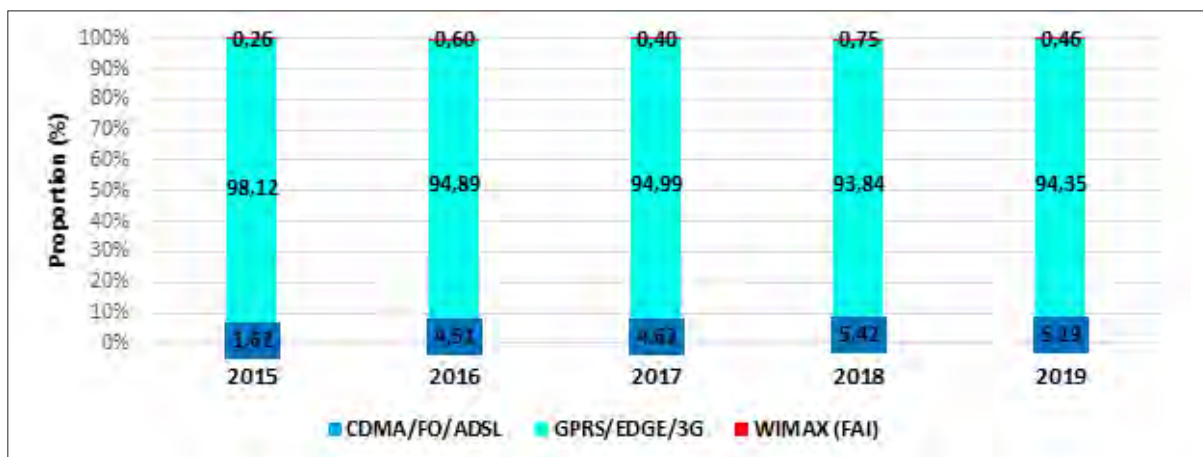


Figure 14 : Abonnements internet par types d'accès en 2019

Le segment du service d'accès à internet a gagné en 2019, 424 442 nouveaux abonnements représentant une progression de 5,81 % par rapport à 2018, pour s'établir à 7 732 320 abonnements.

Cette évolution positive a été essentiellement portée par les activités de service internet mobile (GPRS/EDGE et 3G/4G), qui d'année en année continuent de démocratiser l'accès à internet grâce à l'extension de la couverture et l'évolution des usages des consommateurs des services de communications électroniques. L'accès à internet via le mobile est de plus en plus plébiscité au travers de la commercialisation de smartphones bas de gamme et du développement accru des offres internet promotionnelles (Bonus data offerts). Avec des forfaits à partir de 25 FCFA, à la disposition de toutes les couches des consommateurs, il constitue le mode d'accès privilégié par les abonnés et s'arroge 94,35% du parc total d'abonnements actifs aux services internet en 2019, pour atteindre 7 295 554 abonnements.

Concernant les réseaux filaire et hertzien, force est de constater que ceux-ci totalisent 400 929 abonnements actifs au service internet en 2019, en progression de 1,29 % par rapport à l'année 2018. En dépit du recul enregistré par les abonnements de type ADSL et EVDO, les abonnements actifs au service internet auprès de l'opérateur fixe restent attractifs, eu égard à la qualité de service et au débit offert par ses technologies. Le parc CDMA qui connaît cette fois-ci une légère diminution de l'ordre de -3,39%, demeure toujours le maillon fort de l'opérateur fixe en ce qui concerne l'accès à internet, avec une proportion de 81,49% sur le parc total des abonnements actifs au service internet comptabilisés par l'opérateur.

Concernant le parc d'abonnements actifs des fournisseurs d'accès à internet, celui-ci a connu une baisse de l'ordre de -34,25% par rapport à 2018, pour s'établir à 35 837. Cette régression est imputable aux pertes d'abonnements de l'opérateur HTT Télécom qui a perdu 18 450 abonnements par rapport à 2018.

B. L'ÉVOLUTION DU TRAFIC DE DONNÉES

Le tableau XI et la figure 15 suivantes présentent la situation détaillée de l'évolution du trafic data des opérateurs fixes et mobiles entre 2016 et 2019.

Tableau XI : Trafic data à partir des réseaux fixes et mobiles des opérateurs concessionnaires

	2016	2017	2018	2019
CAMTEL	481 870 080	370 516 472	565 866 982	623 217 370
Variation (%)	-/-	▼-23,11	▲52,72	▲10,13
MTN	12 870 221	22 325 966	38 070 000	67 065 165
Variation (%)	-/-	▲73,47	▲70,52	▲76,16
ORANGE	14 167 890	8 154 000	11 329 000	17 719 000
Variation (%)	-/-	▼-42,45	▲38,94	▲56,40
VIETTEL	3 978 500	3 942 000	14 195 733	229 135 076
Variation (%)	-/-	▼-0,92	▲260,11	▼-83,86
TOTAL Mobile	31 016 611	34 421 966	63 594 733	87 075 516
Variation (%)	-/-	▲10,98	▲84,75	▲36,92
TOTAL GENERAL	512 886 691	404 938 438	629 461 715	710 292 886
Variation (%)	-/-	▼-21,05	▲55,45	▲12,84

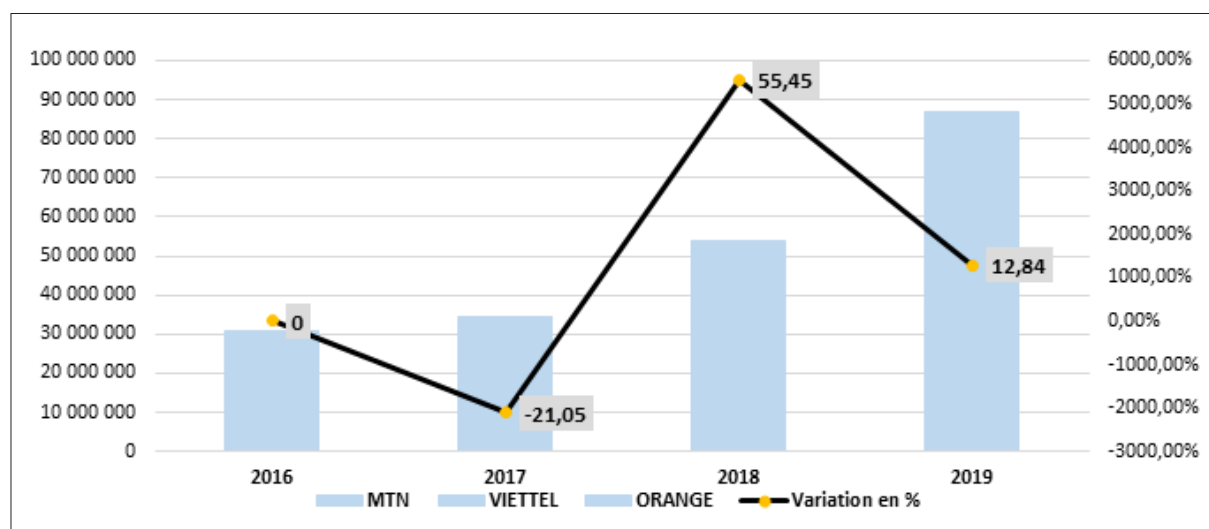


Figure 15 : Evolution du trafic data des opérateurs concessionnaires

La consommation des données sur les réseaux fixe et mobiles considérée dans cette partie est l'ensemble du trafic issu de l'utilisation du service internet par les abonnés. Elle intègre l'ensemble du trafic des réseaux des opérateurs fixe (CDMA, LTE, F0, ADSL, ...) et mobiles (2G+, 3G, 4G et WiMax). Le volume de données émis à partir des réseaux des FAI n'est pas pris en compte.



En 2019, le volume de données consommées par les abonnés sur les réseaux fixe et mobiles a atteint 710 292 886 Go, soit une augmentation remarquable de l'ordre de 12,84%. Cette progression est portée par l'évolution des usages des abonnés vis-à-vis du service internet, l'amélioration de la couverture et de la qualité de service et la pratique de tarifs toujours plus avantageux.

Plus spécifiquement, le volume de trafic de l'opérateur fixe a connu une croissance de l'ordre de 10,13% en 2019 pour atteindre 623 217 370 Go, soit un gain en volume de 57 350 388 Go. D'autre part, le trafic internet des opérateurs mobiles connaît une forte augmentation de 36,92% en 2019 par rapport à son niveau de 2018, pour atteindre 87 075 516 Go.

C. L'ÉVOLUTION DES CAPACITÉS LARGE BANDE LOUÉES PAR LES FAI

L'exploitation des stations d'atterrissage des câbles sous-marins par l'opérateur du réseau fixe permet aux opérateurs du secteur, d'avoir accès aux capacités internationales et de proposer au client final des offres d'accès à internet haut débit.

En effet, la capacité totale de la connectivité du Cameroun à l'international est actuellement de 104 Gbps+32Tbps. Cette connectivité internationale repose sur les quatre points d'atterrissage de câbles sous-marins à fibre optique en service, à savoir :

- Le SAT3 (South Atlantic 3) à Douala d'une capacité de 36.645 Gbps mis en service en 2002 ;
- Le WACS (west africa câble system) à Limbé d'une capacité de 57.7 Gbps mis en service en 2015 ;
- Le NCSCS (Nigeria to Cameroon submarine cable system) à Kribi, prolongement de main one à Kribi d'une capacité de 40 Gbps entre Kribi et Lagos et de 10 Gbps entre Lagos et le Portugal, mis en service en 2016 ;
- Sail (South Atlantic inter link) à Kribi, liaison directe d'une capacité de 32 Tbps entre l'Afrique (Kribi au Cameroun) et l'Amérique (Fortaleza au Brésil).

D. LES REVENUS ET PARTS DE MARCHÉ DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET (FAI)

Le revenu global généré par l'activité de fourniture de service d'accès à internet (opérateurs des réseaux fixe et mobiles, et opérateurs titulaires de licence de 1ère catégorie) s'élève à 533 259 925 587 FCFA HT en 2019.

Les revenus des opérateurs titulaires de licences de 1^{ère} catégorie fournissant le service d'accès à internet sur le marché de détail des communications électroniques au Cameroun, ont fortement régressé en 2019 (-39,25%) pour s'établir à 4 804 360 517 FCFA HT.

Le tableau XII et la figure 16 ci-après rendent compte de l'état des revenus dégagés par les fournisseurs d'accès à Internet ayant conformément déclaré leurs informations à l'Agence entre 2015 et 2017, ainsi que la répartition des parts de marché qui en découle.

Tableau XII : Situation des chiffres d'affaires des FAI

Cc Chiffres d'affaires et parts de marché	2017		2018		2019	
	CA (FCFA)	PM (%)	CA (FCFA)	PM (%)	CA (FCFA)	PM (%)
RINGO SA	1 739 229 144	18,09	ND	-/-	ND	-/-
CREOLINK	1 412 346 400	14,69	1 625 897 200	20,56	1 560 071 120	32,47
VODACOM	3 916 550 622	40,73	3 499 678 915	44,25	1 379 519 153	28,71
HTT Télécom (YOO ME)	608 593 892	6,33	1 184 543 903	14,98	949 406 493	19,76
MATRIX	800 283 677	8,32	1 415 573 544	17,90	830 402 864	17,28
AFRIKANET Online	169 567 874	1,76	145 997 100	1,85	60 604 090	1,26
SWEDCOM	298 205 451	3,10	ND	-/-	ND	-/-
SNS	646 096 779	6,72	ND	-/-	ND	-/-
AVS Telecom ISP	21 909 694	0,23	23 756 316	0,30	24 356 797	0,51
EasySatNet	2447 000	0,03	ND	-/-	ND	-/-
GLOPCOF S,A	-/-	-/-	13 230 000	0,17	ND	-/-
Total	9 615 230 533	100	7908676 978	100	4804360 517	100,00
Variation en %	▲ 2,5		▼ -17,75		▼ -39,25	

Note : * La contribution du secteur à l'économie pour une année donnée est calculée au moyen du rapport entre le chiffre d'affaires annuel réalisé dans le secteur et le montant du PIB annuel à prix courant (INS).

** Le terme «autres» représente les titulaires de licences de 1ère catégorie qui ne fournissent pas d'accès à internet.

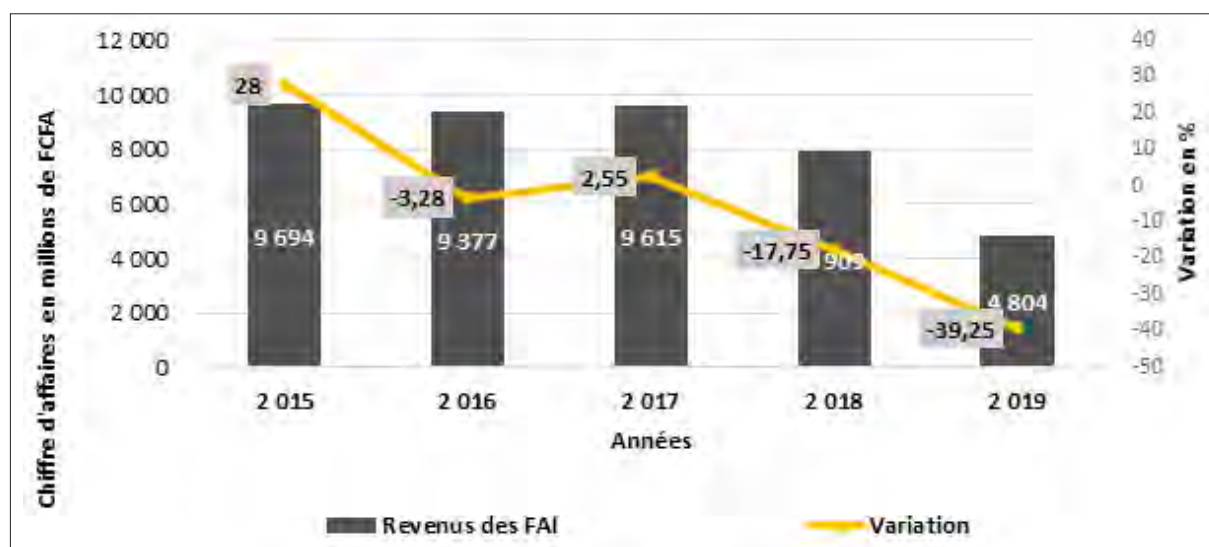


Figure 16 : Evolution des revenus générés par les FAI



Les activités des FAI connaissent une forte baisse de l'ordre de 39,25% en 2019. Cette baisse est particulièrement liée au recul enregistré entre 2018 et 2019, des chiffres d'affaires des opérateurs VODACOM (-60,58%), HTT Télécom (-19,85%) et MATRIX (-41,34%), dont la contribution dans le revenu global des FAI représente près de 60%.

Par conséquent, la contribution du revenu du segment de ces fournisseurs d'accès à internet (FAI) dans le secteur continue de régresser en 2019, passant donc de 1,28% à 0,80%.

4. LES SERVICES À VALEUR AJOUTÉE (SVA)

Les services à valeur ajoutée (SVA) sont des services supplémentaires qui viennent s'ajouter aux services de communications électroniques de base (Appel, SMS, data) et dont les conditions de facturation sont propres. Ils sont produits par des interfaces entre les abonnés et les fournisseurs de SVA.

Au Cameroun, la fourniture des SVA est encadrée par la loi n°2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun, modifiée et complétée par la loi n°2015/006 du 20 avril 2015 et les textes d'application y afférents. Ils peuvent être offerts par les opérateurs de réseau (concessionnaires et titulaires de licences de 1^{ière} catégorie) ou par les titulaires de récépissés de déclaration préalable.

A. LES REVENUS GÉNÉRÉS PAR LES ACTIVITÉS DES FSVA

Dans cette rubrique, les revenus générés par les Fournisseurs de services à valeur ajoutée (FSVA), seront considérés uniquement ceux issus des activités des opérateurs titulaires de récépissés de déclaration préalable. Les activités de fourniture des SVA assurées par les concessionnaires ont été pour l'essentiel considérées dans les rubriques précédentes (revenus et chiffres d'affaires).

Le tableau XIII ci-dessous présente l'évolution de ces revenus dégagés par les FSVA ayant conformément transmis leurs rapports annuels d'activités à l'Agence entre 2015 et 2019.

Tableau XIII : Evolution des chiffres d'affaires des FSVA

	2015	2016	2017	2018	2019
Total	1 279 277 020	1 893 296 793	1 967 779 186	1 820 748 308	1 282 185 872
Variation (%)	▼-2,00	▲48,00	▲3,93	▼-7,47	▼-29,58

Note : *Les services à valeur ajoutée offerts par les concessionnaires et les titulaires de licences de 1^{ière} catégorie ne sont pas pris en compte dans ce tableau.

Les revenus générés par les activités des opérateurs titulaires de récépissés de déclaration préalable ont fortement diminué en 2019. Ils enregistrent une baisse de 29,58% pour s'établir à 1 282 185 872 FCFA.

B. LES PAIEMENTS SUR MOBILE

Au Cameroun, le service à valeur ajoutée de paiement sur mobile est principalement offert par deux (02) acteurs du secteur des télécommunications. MTN Mobile Corporation, filiale de l'opérateur concessionnaire MTN Cameroon et l'opérateur concessionnaire ORANGE Cameroun, à travers son SVA ORANGE Money.

Il s'agit d'un service à valeur ajoutée de communications électroniques qui permet à ses utilisateurs de stocker électroniquement une valeur monétaire (monnaie électronique) dans un compte associé à leur carte SIM mobile et/ou de procéder à des transactions financières (paiements, transferts, ...) depuis leurs mobiles. Plusieurs types de transactions sont offerts à travers le «mobile money» notamment le transfert d'argent (de personne à personne), le paiement de facture et la recharge de crédit téléphonique (air time top up).

Basé sur les réseaux des opérateurs de télécommunications, dont la couverture en favorise la diffusion rapide, le «mobile money» donne la possibilité à des personnes ne pouvant pas bénéficier d'un service bancaire formel, d'avoir accès à un moyen électronique de paiement, participant de ce fait à l'inclusion financière tout en fournissant à ses abonnés un accès au commerce électronique dans le cadre du développement de l'économie numérique.

L'état des lieux des activités «mobile money» entre 2015 et 2019 est tel que présenté dans le tableau XIV et la figure 17 ci-après.

Tableau XIV : Evolution des activités de transfert d'argent par mobile

Paiement sur mobile	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre d'abonnements enregistrés	3 573 349	3 806 710	8 003 252	4 460 908	6 718 398
Variation (%)	▲ 4,90	▲ 6,53	▲ 110,24	▼ -44,26	▲ 50,61
Nombre estimé de transactions (SMS émis)	11 560 344	27 257 992	10 602 289	201 727 537*	373 959 482 *
Variation (%)	▲ 44,50	▲ 135,79	▲ 288,96	▲ 90,27	▲ 85,38
Chiffres d'affaires	935 292 250	3 435 621 516	16 542 282 815	18 694 403 963	19 398 353 711*
Variation (%)	▲ 198,28	▲ 267,33	▲ 381,49	▲ 13,01	▲ 3,77
Réseau de distribution (nombre d'agents)	4 534	7 466	ND	ND	ND
Nombre moyen annuel de transactions par abonnement	3,23	7,16	13,25	103,51	
Proportion d'abonnements (MTN Cam et ORANGE CAM) (%)	21,97	24,22	49,39	29,41	35,77

NOTE : * Le chiffre d'affaires ainsi que le nombre de transactions contenus dans ce tableau en 2019 représentent uniquement ceux de l'opérateur MTN Cameroon

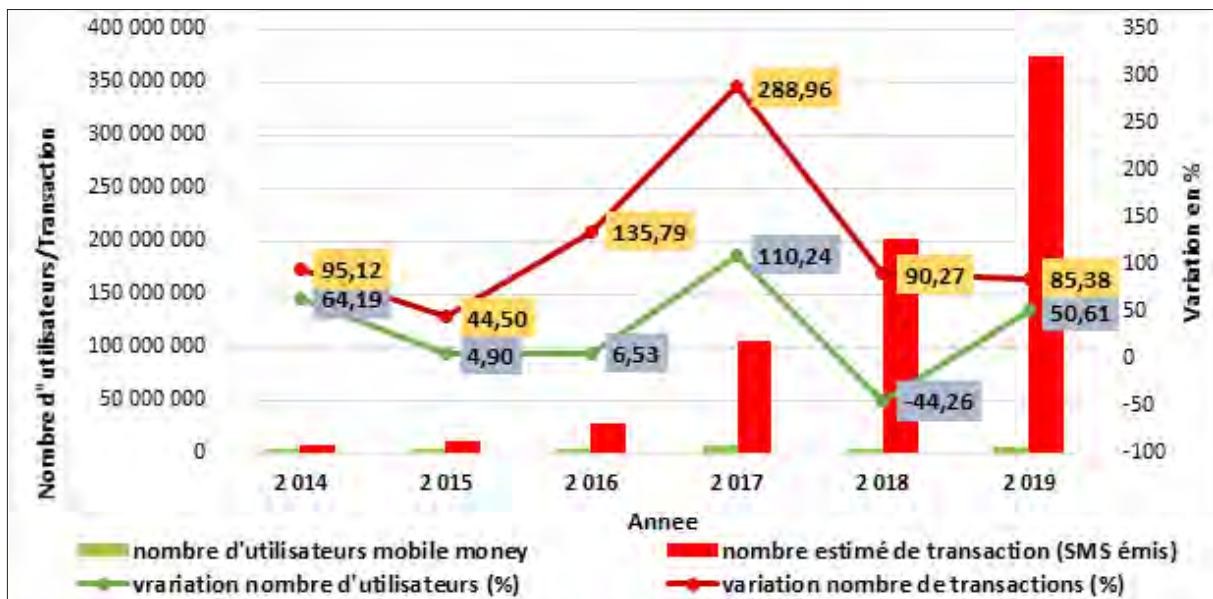


Figure 17 : Evolution des services de paiement sur mobile

Le nombre d'abonnements actifs au service financier mobile des opérateurs concessionnaires (MTN Cameroon et ORANGE Cameroun) a connu une augmentation significative de 50,61% en 2019 pour atteindre 6 718 398. Il gagne ainsi 2 257 490 abonnements actifs par rapport à l'année 2018.

Concernant les usages, on note que, dans le cas de MTN Mobile Corporation, le nombre de transactions (nombre de SMS générés) enregistre en 2019 une progression de l'ordre de 85,38% pour s'établir à 373 959 482. Ainsi, un abonné au service fournis par MTN Mobile Corporation a en moyenne procédé à 100,92 transactions par an, soit 8,41 transactions mensuelles en moyenne.

De manière générale, ce service rend compte de l'essor des activités des opérateurs et participe à la promotion de l'économie numérique et au développement du secteur tel que prôné par l'Etat.

CHAPITRE V : LA CONTRIBUTION DU SECTEUR À L'ÉCONOMIE

Pour favoriser le développement du secteur des communications électroniques conformément aux objectifs de base contenus dans le DSCE, l'une des conditions essentielles est l'établissement des conditions de concurrence saine et loyale dans le marché. En effet, parallèlement aux exigences de déploiement fixées dans leurs cahiers des charges, l'activité concurrentielle encourage en permanence les opérateurs à poursuivre le déploiement de leurs réseaux. Ce faisant, elle encourage l'investissement, la création d'emplois, la diversification des services et l'évolution à la baisse des tarifs. Ce chapitre nous permettra d'apprécier l'apport des activités du secteur des télécommunications dans l'économie nationale en termes d'emplois, d'investissements et de revenus et de voir comment évoluent les usages des consommateurs des services de communications électroniques.

1. LES EMPLOIS, INVESTISSEMENTS ET REVENUS DU SECTEUR

Cette partie présente l'état de l'évolution du secteur des communications électroniques au Cameroun au cours de l'année 2019 pour ce qui relève du niveau des emplois, des investissements et des chiffres d'affaires réalisés par les opérateurs offrant des services ouverts au public dans le cadre de leurs activités. Il s'agit des opérateurs titulaires de concessions, de licences de 1^{ère} catégorie et de récépissés de déclaration préalable, ayant conformément déclaré leurs activités de l'année 2019 auprès de l'Agence de Régulation des Télécommunications.

A. LES EMPLOIS CRÉÉS DANS LE SECTEUR EN 2019

En 2019, les effectifs des personnels employés directement par les acteurs du secteur des communications électroniques enregistrent une légère baisse de 1,18% pour s'établir à 6 341 employés. Cette baisse pourrait s'expliquer par la chute du nombre d'employés enregistrés chez les opérateurs CREOLINK (passant de 125 à 60 employés) et HTT TELECOM (passant de 101 à 82). A l'exception des activités des titulaires de licences de 1^{ère} catégorie qui ont connu une baisse de l'ordre de 17,15% par rapport à 2018, les autres segments de marché ont connu une augmentation de leurs effectifs.

Le nombre d'emplois indirects générés dans le secteur, tel qu'estimé par certains des opérateurs ayant soumis leurs rapports d'activités à l'Agence, s'élève à plus de 260 665 en 2019. Ces derniers proviennent principalement des réseaux de distribution de ces différents opérateurs.

Le tableau XV et les figures 18 et 19 ci-après présentent la situation détaillée des emplois directs déclarés par les opérateurs et exploitants des réseaux de communications électroniques (concessionnaires, Fournisseurs d'accès à Internet et Fournisseurs de services à valeur ajoutée) entre 2016 et 2019.

Tableau XV : Evolution des emplois directs par type d'opérateur

Emplois directs		2016	2017	2018	2019
Opérateurs Concessionnaires	Opérateur fixe	3 306	3 271	3 310	3 318
	Opérateurs mobiles	2 229	2 286	2 143	2 151
	Total Fixe + mobile (1)	5 535	5 557	5 453	5 469
	Variation (%)	▼-1,83	▲0,40	▼-1,87	▲0,29
Opérateurs Titulaires de licences de 1ère catégorie	Fournisseurs d'infrastructures passives	-	-	107	102
	Fournisseurs d'Accès à l'Internet	512	582	344	251
	Variation (%)	▲27,36	▲13,67	↓-40,89	↓-27,03
	Autres*	154	195	237	217
	Total 1ère catégorie (2)	666	777	688	570
	Variation (%)	▲19,78	▲16,67	▼-11,45	↓-17,15
Opérateurs titulaires de récépissé de déclaration préalable	Fournisseurs de Services à Valeur Ajoutée (3)	126	391	276	302
	Variation (%)	▲20,00	▲210,32	↓-29,41	▲9,42
Total général		6 327	6 725	6 417	6 341
Variation (%)		▲0,44	▲6,29	▼-4,58	▼-1,18

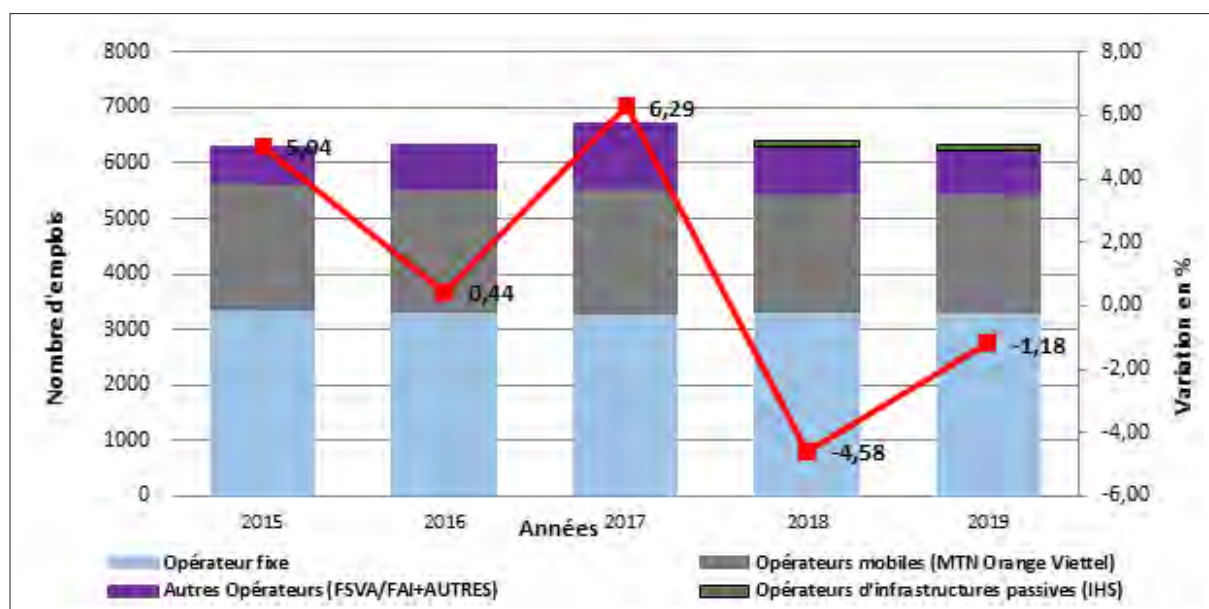


Figure 18 : Evolution des emplois directs par opérateur

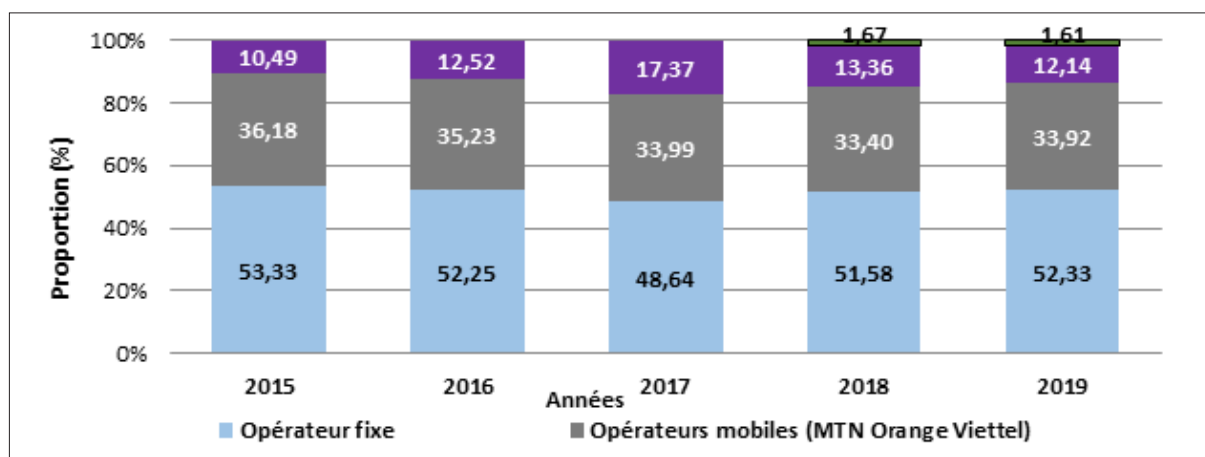


Figure 19 : Evolution de la répartition des emplois du secteur par type d'opérateur

B. LES INVESTISSEMENTS DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Le montant total des investissements déclarés en 2019 par les différents acteurs du secteur des communications électroniques au Cameroun s'élève à 84 669 841 818 FCFA. Entre 2018 et 2019, les investissements ont enregistré une forte chute de l'ordre de 52,61%. En effet, on note qu'au cours de cette année, les investissements au niveau de tous les segments d'activités du marché des communications électroniques ont également baissé.

Ainsi, les investissements des opérateurs concessionnaires qui représentent plus de 96% des investissements globaux en 2019, ont perdu plus de la moitié de leur niveau atteint en 2018, pour s'établir en 2019 à 81 931 345 096 (-50,52%).

Sous réserve des informations disponibles, les investissements des opérateurs titulaires de licences de 1^{ère} catégorie continuent de régresser, soit une diminution considérable de 77,87% par rapport à son niveau de 2018.

Dans le même temps, les titulaires de récépissés de déclaration préalable (FSVA) connaissent également une baisse plus prononcée de l'ordre de 91,85%.

Le tableau XVI et les figures 20 et 21 ci-après dressent la situation détaillée des investissements déclarés à l'Agence par les opérateurs en présence dans le secteur entre 2016 et 2019.

Tableau XVI : Investissements annuels par type d'opérateur

Investissements	2016	2017	2018	2019	
Opérateurs Concessionnaires (en milliards de FCFA)	Opérateur fixe	116,2	88,4	65,382	24,632
	Opérateurs mobiles	272,4	212,182	100,212	57,298
	Total Fixe + mobile (1)	388,6	300,6	165,6	81,9
	Variation (%)	▲ 31,16	▼ -22,66	▼ -44,91	▼ -50,52



Opérateurs titulaires de licence de 1ère catégorie	Fournisseurs d'infrastructures passives (en milliards de FCFA)	-	-	11,780	2,491
	Fournisseurs d'Accès à l'Internet (en milliards de FCFA)	12,27	4,7	0,135	0,10
	Variation en %	▲ 1057	▼ -61,68	▼ -97,12	▼ -25,83
	Autres *(FCFA)	0	0	57000 000	57000 000
	Total 1ère catégorie (en milliards de FCFA) (2)	12,27	4,7	11,973*	2,649
	Variation (%)	▲ 1057	▼ -61,68	▲ 154,45	▼ -77,87
Opérateurs titulaires de récépissé de déclaration préalable	Fournisseurs de Services à Valeur Ajoutée (en FCFA) (3)	20919 649	31546 150	1 092 108 364	88984 825
	Variation (%)	-/-	▲ 50,80	▲ 3361,94	▼ -91,85
Total global des investissements (en milliards de FCFA) = [(1) +(2) +(3)]		400,979	305,337	178,659	84,669
Variation en %		▲ 34,83	▼ -23,85	▼ -41,49	▼ -52,61
Contribution à l'investissement national		9,17%	6,54%	4,14%	1,64%

Note : * Le terme « autres » désigne les titulaires de licences de 1^{ère} catégorie qui ne fournissent ni les services d'accès à l'internet ni les prestations d'accès aux infrastructures passives en support au réseau de communications électroniques.

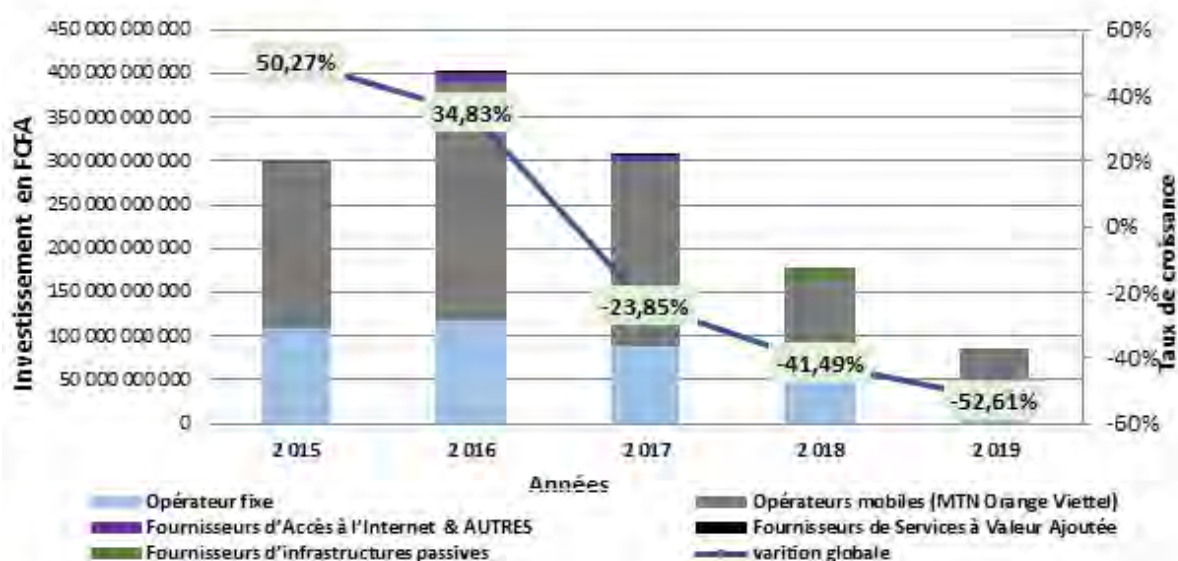


Figure 20 : Evolution des investissements par opérateur

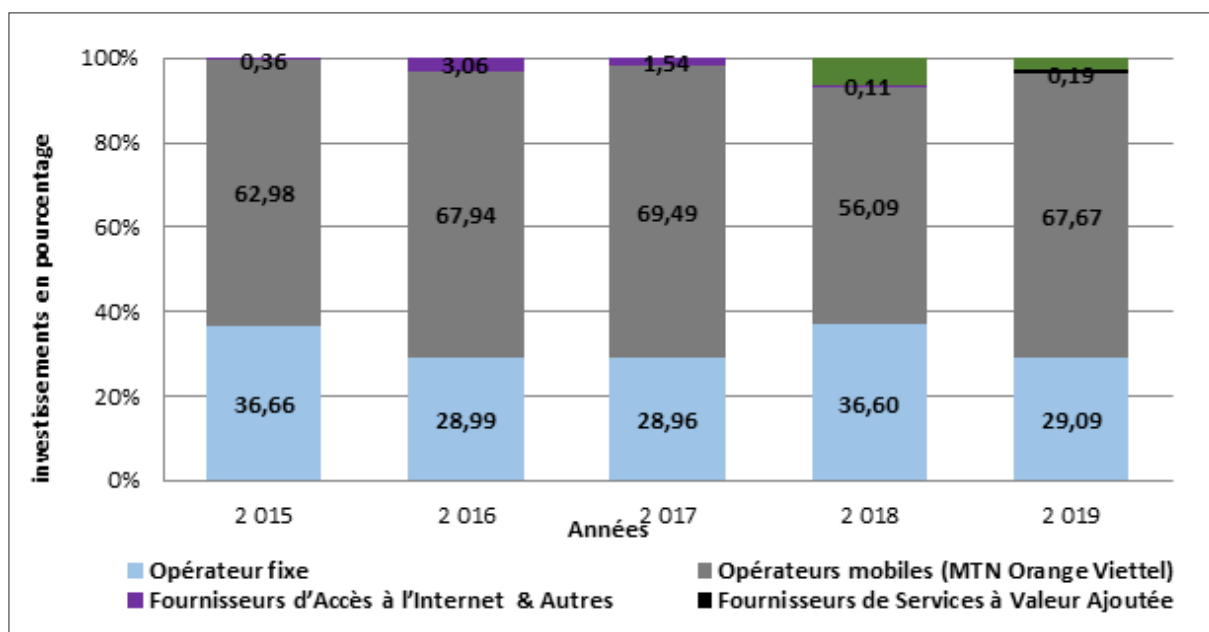


Figure 21 : Répartition des investissements par opérateur

C. LES REVENUS DÉCLARÉS

Les revenus hors taxes dégagés par les activités des opérateurs et fournisseurs de services de communications électroniques ont connu une baisse de l'ordre de 2,48% en 2019 pour s'établir à 602 859 005 241 FCFA.

En effet, les revenus des opérateurs concessionnaires, qui représentent plus de 90% du revenu global en 2019, ont enregistré une baisse de 2,59% soit une perte nette de 14 555 116 518 HT FCFA en une année s'établissant ainsi à 547 853 918 781 FCFA HT.

Le tableau XVII et les figures 22 et 23 ci-après renseignent sur l'évolution des revenus annuels des acteurs dans le domaine des communications électroniques par catégorie entre 2016 et 2019.

Tableau XVII : Revenus générés par les opérateurs

Revenus		2016	2017	2018	2019
Opérateurs Concessionnaires	Opérateur fixe	96 700 617 433	99 751 226 188	101 467 042 636	102 503 136 806
	Variation (%)	▲ 6,02	▲ 3,15	▲ 1,72	▲ 1,02
	Opérateurs mobiles	469 193 922 046	484 819 055 070	460 941 992 663	445 350 781 975
	Variation (%)	▼ -1,25	▲ 3,33	▼ -4,92	▼ -3,38
	Total (Fixe + mobiles) (1)	565 894 539 479	584 570 281 258	562 409 035 299	547 853 918 781
	Variation (%)	▼ -0,08	▲ 3,30	▼ -3,79	▼ -2,59

Opérateurs titulaires de licences de 1ère catégorie	Fournisseurs d'infrastructures passives	-/-	-/-	35 134 512 020	36 061 088 074
	Fournisseurs d'Accès à l'Internet	9 380 307 671	9 615 230 533	7908676 978	4804360 517
	Variation (%)	▼-3,24	▲ 2,5	▼-17,75	▼-39,25
	Autres**	406 427 273	183 777 650	10 942 717 666	12 857 451 997
	Total (2)	9 786 734 944	9 799 008 183	53985906 664	53722900 588
	Variation (%)	▼-2,21	▲ 0,13	▲ 450,93	▼-0,49
Opérateurs titulaires de récépissés de déclaration préalable (3)	Fournisseurs de Services à Valeur Ajoutée (3)	1 893 296 793	1 967 779 186	1 820 748 308	1 282 185 872
	Variation (%)	▲ 48,00	▲ 3,93	↓7,47	▼-29,58
TOTAL GENERAL (1+2+3)		577 574 571 216	596 337 068 627	618 215 690 271	602 859 005 241
Variation (%)		▼-0,01	▲ 3,25	▲ 3,67	▼-2,48
Contribution du secteur à l'économie nationale* (%)		3,27	2,93	2,8	2,64

Note : * La contribution du secteur à l'économie pour une année donnée est calculée au moyen du rapport entre le chiffre d'affaires annuel réalisé dans le secteur et le montant du PIB annuel à prix courant (INS).

** Le terme «autres» représente les titulaires de licences de 1^{ère} catégorie qui ne fournissent pas d'accès à internet.

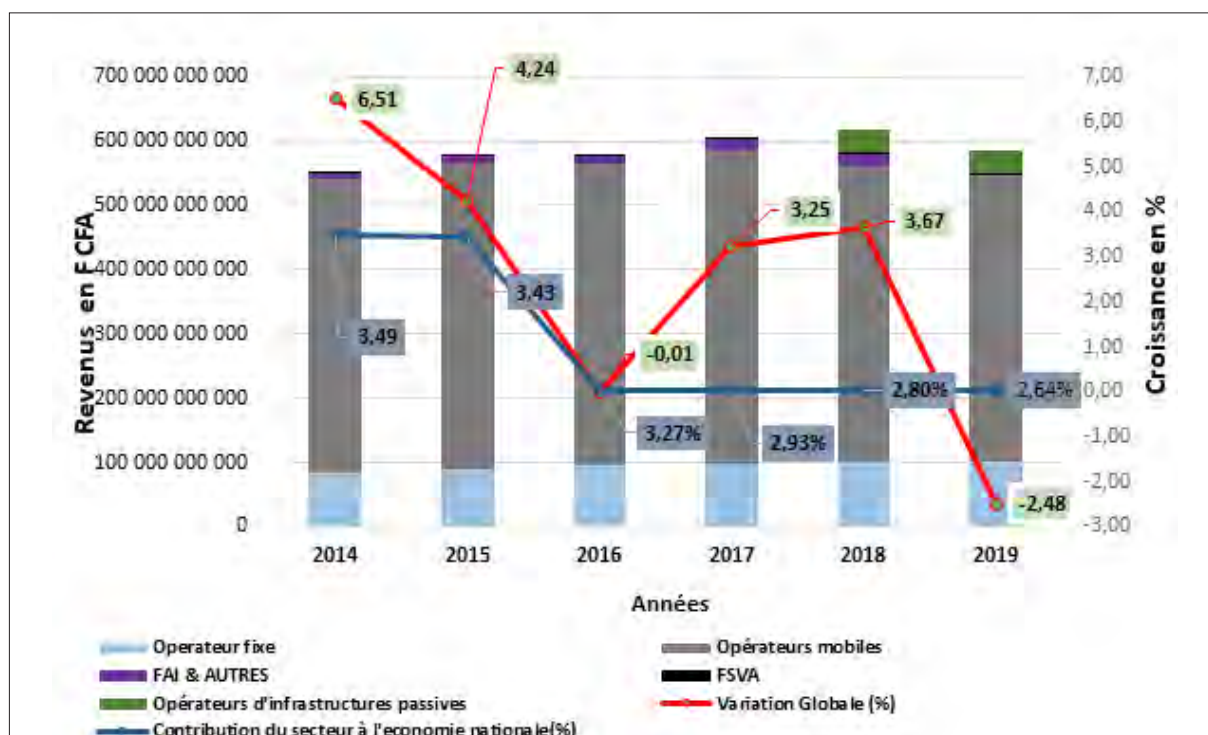


Figure 22 : Evolution des revenus annuels du secteur et contribution au PIB

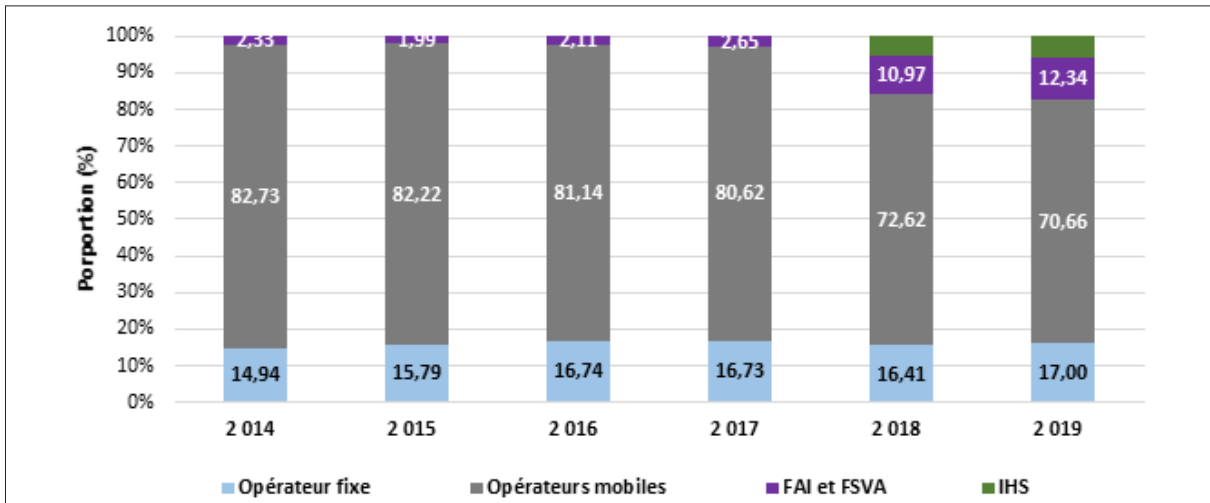


Figure 23 : Répartition des revenus annuels du secteur par type d'acteur

Concernant les revenus des concessionnaires mobiles, qui représentent 73,87% du revenu global du secteur des communications électroniques en 2019, la baisse enregistrée est de 3,38%, soit une perte nette de 15 591 210 688 FCFA HT pour s'établir à 445 350 781 975 FCFA HT. Mais cette situation ne s'applique pas à tous les opérateurs. C'est ainsi que chez MTN Cameroun et ORANGE Cameroun, on enregistre des hausses respectives de l'ordre 3,76% et 4,90%, alors que chez VIETTEL Cameroun, on note une baisse de 55,89%.

Par contre, le segment du service du réseau fixe continue son évolution. Celui-ci enregistre en 2019 une légère hausse de 1,02% de son chiffre d'affaires. Cependant, la part de son revenu dans le chiffre d'affaires global du secteur reste relativement stable (16,42% en 2018 contre 17,00% en 2019).

Quant aux revenus des activités des titulaires de licences de 1ère catégorie (hors IHS) et des titulaires des récépissés de déclaration préalable, leur poids dans le revenu global du secteur est de l'ordre de 6,36% en 2019. Il progresse de 1,08 point par rapport à 2018 et atteint son niveau le plus élevé depuis l'année 2014.

D. LES TARIFS DES SERVICES OFFERTS PAR LES CONCESSIONNAIRES

Dans l'optique d'informer les consommateurs des produits et services de communications électroniques, l'ART a publié les tarifs comparés des offres des opérateurs concessionnaires de téléphonie fixe et mobile (CAMTEL, MTN Cameroon, ORANGE Cameroun et VIETTEL Cameroun) à destination du grand public et des entreprises.

A cet effet, il y a lieu de relever que la loi des finances pour l'exercice 2017 a soumis le chiffre d'affaires hors taxes des entreprises de communications téléphoniques mobiles et de services internet à l'exclusion des communications fixes et filaires à un droit d'accises d'un taux de 2%. Compte tenu de ce fait, les opérateurs MTN Cameroon et ORANGE Cameroun ont directement répercuté cette taxe sur les tarifs de leurs offres.



(1) Tarifs voix

Opérateur fixe

Le tableau XVIII et la figure 24 ci-dessous présentent l'évolution des tarifs voix (tarifs de base «on net» et «off net») de l'opérateur de téléphonie du réseau fixe tout en ressortant les tarifs d'interconnexion applicables entre 2009 à 2019.

Tableau XVIII: Tarifs voix sur le réseau de l'opérateur fixe

	Tarifs d'interconnexion (en FCFA HT/min)	Tarifs «off net» de l'offre de base (en FCFA/min)	Tarifs «on net» de l'offre de base (en FCFA/min)
2009	48	85	70
2010	48	85	70
2011	45	85	70
2012	40	85	70
2013	32	85	70
2014	30	85	70
2015	30	85	70
2016	30	85	70
2017	30	85	70
2018	28	85	70
2019	18	85	70

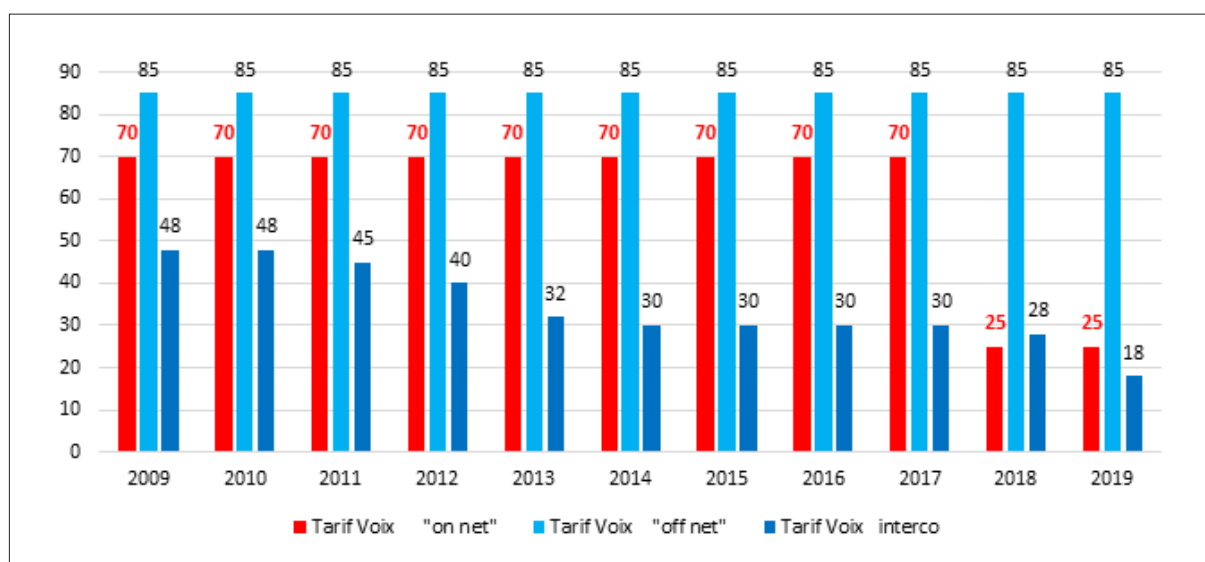


Figure 24 : Evolution des tarifs voix sur le réseau de l'opérateur fixe

Le tarif d'interconnexion de l'opérateur du réseau fixe a connu une baisse continue passant de 48 FCFA en 2009 à 18 FCFA en 2019. Cependant, les tarifs de l'offre de base «off net» et «on net» de l'offre de base sont restés invariables soit respectivement 85 FCFA et 70 FCFA depuis 2009.

Opérateurs mobiles

Le tableau XIX et la figure 25 ci-dessous présentent l'évolution des tarifs voix (tarifs de base «on net» et «off net») de l'opérateur des réseaux mobiles tout en ressortant les tarifs d'interconnexion applicables entre 2009 à 2019.

Tableau XIX : Tarifs voix sur les réseaux mobiles des opérateurs concessionnaires

	Tarifs d'interconnexion (en FCFA HT/min)			Tarifs «off net» de l'offre de base (en FCFA/min)			Tarifs «on net» de l'offre de base (en FCFA/min)		
	ORANGE	MTN	VIETTEL	ORANGE	MTN	VIETTEL	ORANGE	MTN	VIETTEL
2009	45,5	45	-/-	180	180	-/-	150	160	-/-
2010	41	41	-/-	90	90	-/-	89	90	-/-
2011	38	38	-/-	90	90	-/-	89	90	-/-
2012	35	35	-/-	120	120	-/-	89	60	-/-
2013	30	30	-/-	120	120	-/-	89	90	-/-
2014	29	29	35	90	90	90	60	60	54
2015	26	26	28	90	90	66	60	60	54
2016	26	26	28	91,8	91,8	66	61,2	61,2	54
2017	26	26	28	61,2	61,2	66	61,2	61,2	54
2018	22	22	26	91,8	91,8	66	61,2	61,2	54
2019	16	16	18	91,8	91,8	66	61,2	61,2	54

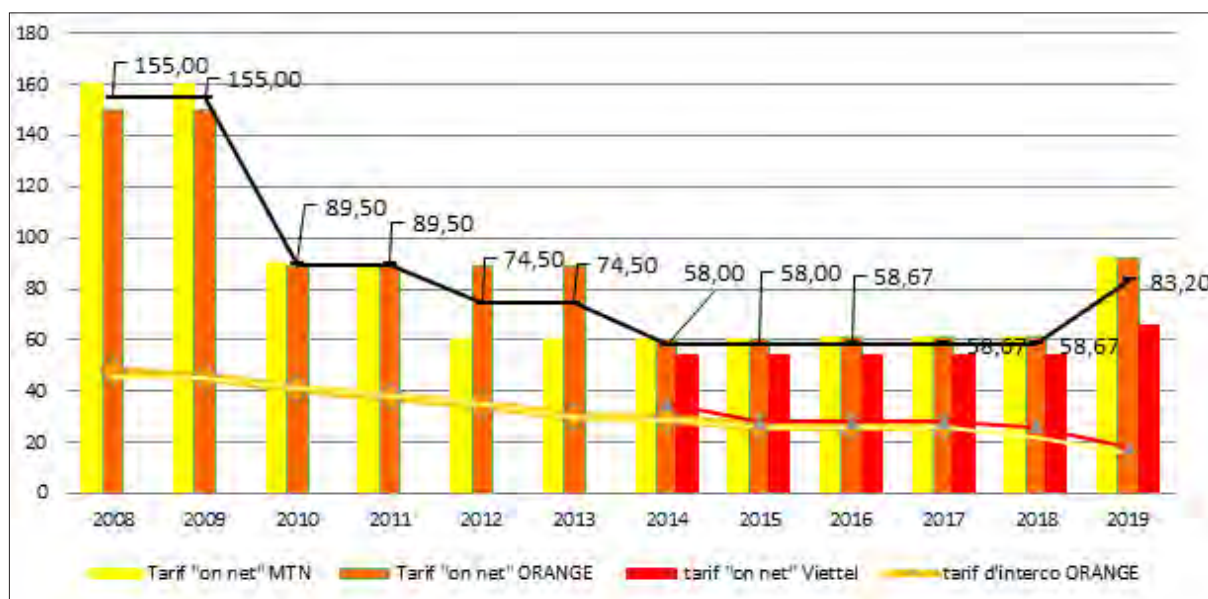


Figure 25 : Evolution des tarifs voix sur les réseaux mobiles des opérateurs concessionnaires

A l'issue du Conseil de Cabinet du 25 avril 2019, le Premier Ministre, Chef du gouvernement, a instruit le MINPOSTEL de mener des actions en faveur de la baisse des tarifs appliqués sur les services de communications électroniques. Suite aux prescriptions du MINPOSTEL, l'ART a engagé des concertations avec les opérateurs des réseaux mobiles, lesquelles ont abouti à la réduction des tarifs d'interconnexion en 2019. Il convient de préciser que, l'Agence procède de manière continue à cette baisse à travers le processus d'approbation des catalogues d'interconnexion.

Pendant, cette réduction n'a pas eu l'incidence souhaitée sur les tarifs faciaux de détail «off net» et «on net» de la même année. En effet, les tarifs faciaux des offres de base MTN Go et Plenty respectivement des opérateurs MTN Cameroun et ORANGE Cameroun, ont été maintenus à 91,8 FCFA/minute. Pareillement, le tarif de l'offre ECO de l'opérateur VIETTEL Cameroun est resté inchangé depuis 2015 soit 66 FCFA/minute. Il en est de même du tarif «on net» qui est resté invariable au cours de la même période. Soit, 61,2 FCFA pour MTN Cameroun et ORANGE Cameroun et 54 pour VIETTEL Cameroun.

Concernant le tarif moyen réel, celui des communications vocales sur réseaux mobiles a connu une baisse entre 2018 et 2019 passant de 11,95 FCFA/minute à 7,64 FCFA/minute. Ceci s'explique par le fait que les opérateurs, pour conserver leurs clients dans leur réseau, multiplient les avantages et bonus pour les inciter à la consommation.

(2) Tarifs sms

Opérateur fixe

Le tableau XX et la figure 26 ci-dessous présentent l'évolution des tarifs SMS (tarifs de base «on net» et «off net») de l'opérateur de téléphonie du réseau fixe tout en ressortant les tarifs d'interconnexion applicables entre 2009 à 2019.

Tableau XX : Tarifs SMS sur le réseau hertzien de l'opérateur fixe

	Tarifs d'interconnexion (en FCFA HT/min)	Tarifs «off net» de l'offre de base en FCFA/min)	Tarifs «on net» de l'offre de base en FCFA/min)
2012	10	45	20
2013	10	45	20
2014	10	45	20
2015	10	45	20
2016	10	45	20
2017	10	45	20
2018	10	45	20
2019	6	45	20

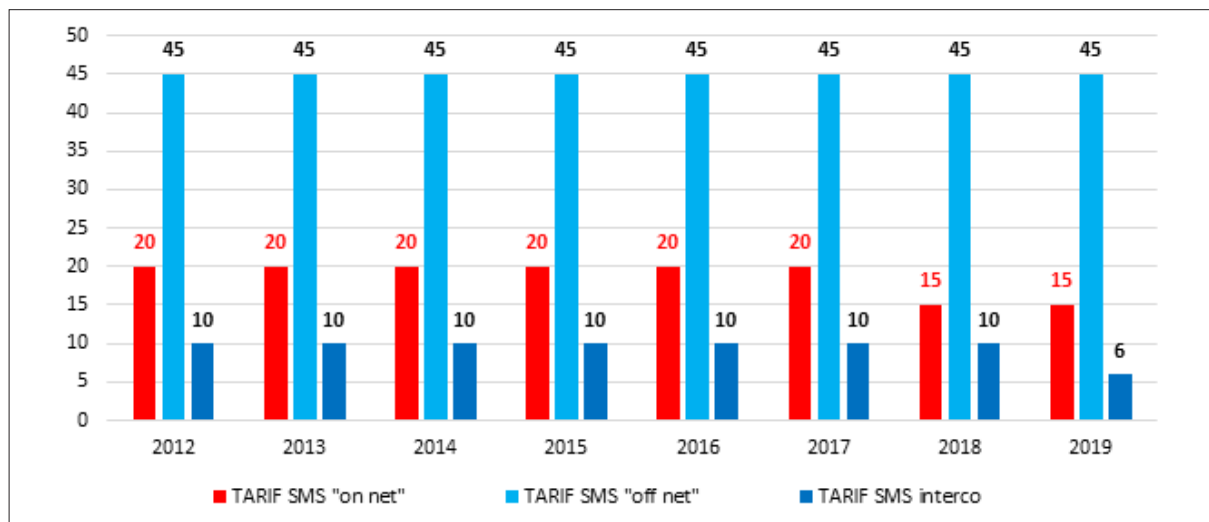


Figure 26 : Evolution des tarifs SMS sur le réseau hertzien de l'opérateur fixe

On observe une baisse du tarif d'interconnexion vers le réseau de CAMTEL qui est ainsi passé de 10 FCFA à 6 FCFA entre 2018 et 2019. En dépit de cette baisse de 40% du tarif d'interconnexion SMS, aucune réduction n'a été observée sur les tarifs «off net» et «on net» de l'offre de base au cours de la même période soit respectivement 45 FCFA/unité et 20 FCFA/unité.

Opérateurs mobiles

Le tableau XXI et le figure 27 ci-dessous présentent l'évolution des tarifs SMS (tarifs de base «on net» et «off net») des opérateurs des réseaux mobiles tout en ressortant les tarifs d'interconnexion applicables entre 2009 à 2019.

Tableau XXI : Tarifs SMS sur les réseaux mobiles des opérateurs concessionnaires

	Tarifs d'interconnexion (en FCFA HT/min)			Tarifs «off net» de l'offre de base en FCFA/min			Tarifs «off net» de l'offre de base en FCFA/min		
	ORANGE	MTN	VIETTEL	ORANGE	MTN	VIETTEL	ORANGE	MTN	VIETTEL
2012	10	10.5	-/-	50	50	-/-	50	50	-/-
2013	10	10	-/-	50	50	-/-	35	50	-/-
2014	9	9	12	50	50	50	35	35	25
2015	7	7	8	50	50	35	35	35	25
2016	7	7	8	51	51.05	35	51	30,6	25
2017	7	7	7	51	51.05	35	51	30,6	25
2018	6	6	7	51	51.05	35	51	30,6	25
2019	5	5	6	51	51.05	35	51	30,6	25

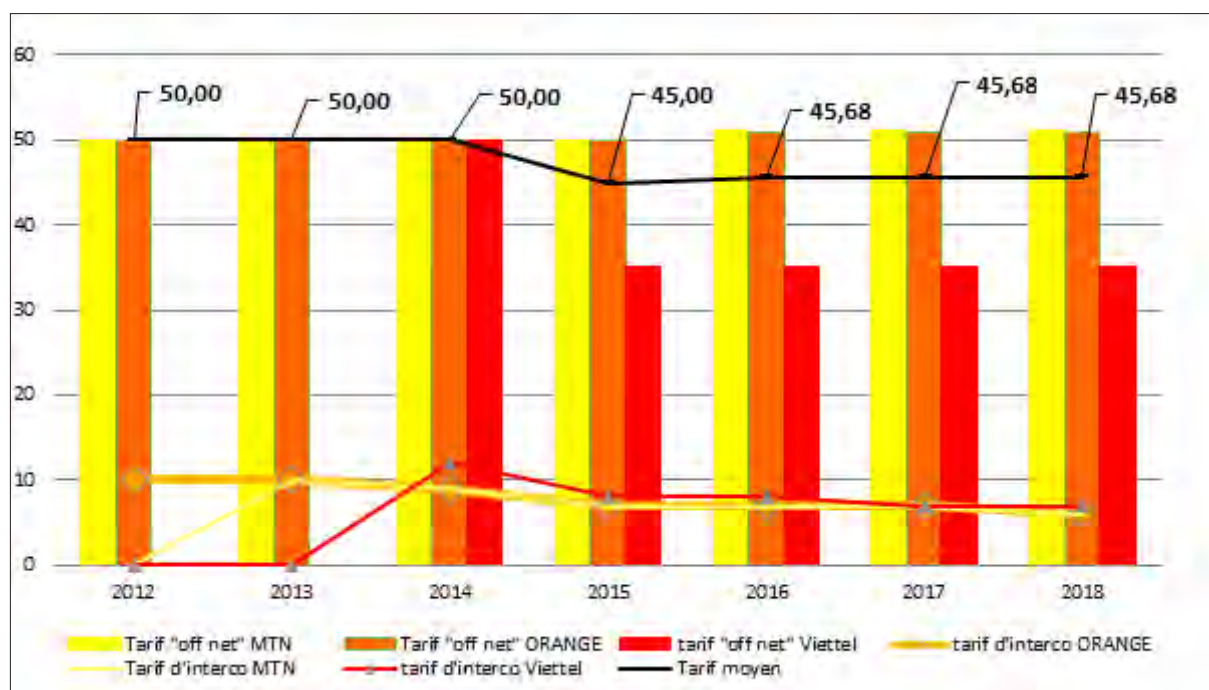


Figure 27 : Evolution des tarifs SMS sur les réseaux des opérateurs concessionnaires

En 2019, on enregistre une baisse générale des tarifs d'interconnexion chez les opérateurs des réseaux mobiles à l'issue du processus d'approbation des catalogues d'interconnexion. Ils sont ainsi passés de 6 FCFA HT à 5 FCFA HT chez les opérateurs MTN Cameroun et ORANGE Cameroun et, de 7 FCFA HT à 6 FCFA HT chez VIETTEL Cameroun entre 2018 et 2019. En dépit de ce recul

du tarif d'interconnexion SMS, aucun mouvement à la baisse n'a été observé sur les tarifs faciaux de détail «off net» et «on net» de la même année. Ainsi, ils sont de 51,05 FCFA/unité pour MTN Go, 51 FCFA/unité pour Plenty et 35 FCFA/unité ECO en «off net» et 30,63 FCFA/unité pour MTN Go, 51 FCFA/unité pour Plenty et 25 FCFA/unité ECO en «on net».

Pour ce qui concerne les tarifs moyens estimés, le prix moyen d'un SMS a été légèrement réévalué, passant de 0,61 FCFA HT/unité à 0,69 FCFA HT/unité pour le service SMS. Ce phénomène peut s'expliquer du fait de la prolifération des forfaits qui rend quasi gratuit le service SMS.

2. EVOLUTION DES USAGES

L'évaluation des indicateurs d'usage et des parts de marché permet d'une part, de suivre le niveau de consommation (voix, SMS, data) des abonnés et d'autre part, de déterminer le positionnement des opérateurs sur le segment du réseau mobile ainsi que les rapports de force qui s'exercent entre les différents acteurs en présence.

A. LES INDICATEURS D'USAGE DES ABONNÉS FIXES

Le tableau XXII ci-après présente les indicateurs d'usage par abonnement de l'opérateur de réseau fixe CAMTEL.

Tableau XXII : Indicateurs d'usage des abonnements du réseau fixe

	2016	2017	2018	2019
USAGE MOYEN MENSUEL EN MINUTES	31	22	14	12
USAGE MOYEN MENSUEL EN NOMBRE DE SMS	0,43	0,48	0,19	0,11
USAGE MOYEN MENSUEL EN GIGA-OCTETS	110	81	119	

La consommation moyenne mensuelle par abonnement du service de communications vocales sur le réseau fixe a continué de régresser en 2019 pour s'établir à 12 minutes (moins 2 minutes). La consommation moyenne mensuelle par abonnement du service SMS est quant à elle restée pratiquement stable (0,11). Enfin, la consommation mensuelle moyenne par abonnement du service des données a connu une augmentation significative de 11 giga-octets à 130 giga-octets entre 2018 et 2019.

B. LES INDICATEURS D'USAGE DES ABONNÉS MOBILES

Les principaux indicateurs d'usage qui seront considérés sont : l'ARPU, la facture moyenne mensuelle par abonnement, le revenu moyen par minute de communication et l'usage moyen mensuel (voix, SMS, data).

Le tableau XXIII suivant présente l'évolution des indicateurs de consommation moyenne des abonnements des opérateurs mobiles (MTN Cameroun, ORANGE Cameroun et VIETTEL Cameroun) de 2016 à 2019.

Tableau XXIII : Indicateurs de consommation des abonnements des réseaux mobiles

	2016	2017	2018	2019
CA opérateurs mobiles en FCFA (a)	475 123 065 992	469 193 922 046	484 819 055 070	460 941 992 663
CA voix opérateurs mobiles en FCFA (b)	293 730 025 135	146 388 089 131	241 187 475 825	210 403 913 052
CA SMS opérateurs mobiles en FCFA (c)	17 230 779 997	12 799 612 416	14 339 964 274	14 969 454 775
CA data opérateurs mobiles en FCFA (x)	65 366 402 558	91 167 420 971	95 926 904 491	100 131 664 794
Nombre d'abonnements mobiles (d)	18 816 471	19 706 027	18 445 836	21 400 736
Nombre d'abonnements internet mobile (x1)	7671 405	7 863 140	6857 563	7 295 554
Trafic voix mobile en minutes (e)	15 886 783 873	15 269 149 351	20 175 458 133	27 507 683 411
Trafic SMS mobile (f)	12 648 780 227	23 301 313 326	23 423 923 696	24 084 163 781
Trafic data (x2) en Go	31 016 611	34 421 966	63 594 733	87 075 516
Indicateurs de consommation moyenne				
ARPU mensuel : ((b+c+x)/d)/12 en FCFA	1 667	1 059	1 588	1 268
Revenu moyen par minute de communication : b/e en FCFA	18,48	9,59	11,95	7,65
Revenu moyen par SMS : c/f en FCFA	1,36	0,55	0,61	0,62
Revenu moyen par Gbt x/x2 en FCFA	2107,46	2648,52	1508,41	1149,94
Usage moyen mensuel en minute : (e/d)/12 en FCFA	70,36	64,57	91,15	107,11
Usage moyen mensuel en nombre de SMS : (f/d)/12 en FCFA	56,02	98,54	105,82	93,78
Usage moyen mensuel en Mbt : (x2*1024)/x1/12 en FCFA	345,02	373,56	791,35	1018,49

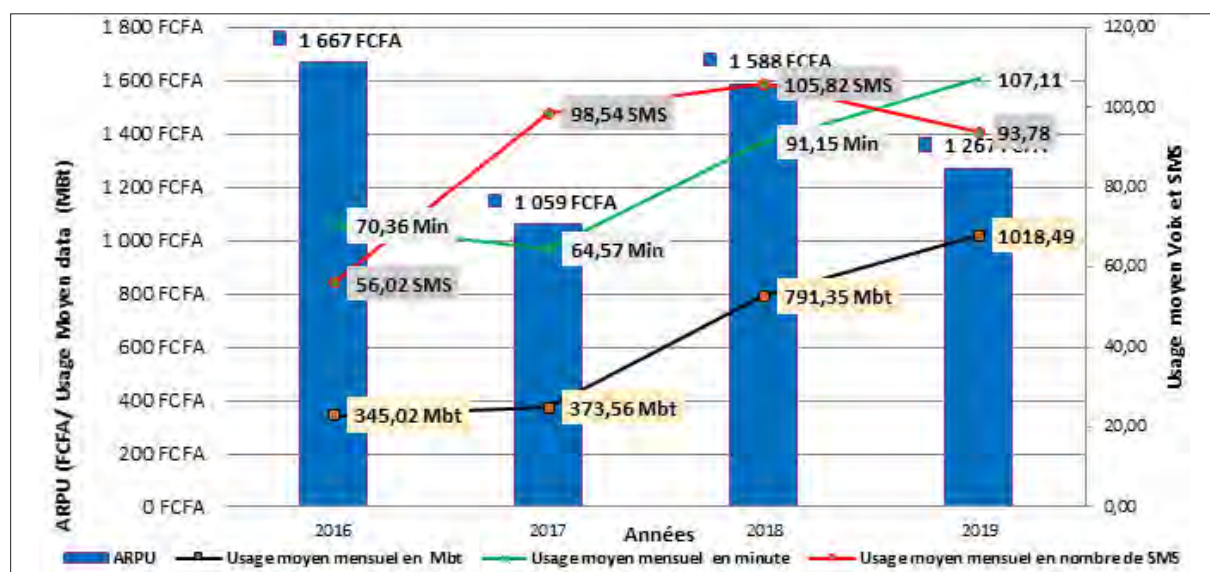


Figure 28 : Evolution des usages et ARPU

Le revenu moyen mensuel par abonnement mobile (ARPU) a poursuivi sa baisse en 2019 perdant ainsi 320 FCFA par rapport à son niveau de l'année 2018 (-20,15%). Il s'agit de son recul le plus marqué enregistré depuis l'année 2015, en raison du recul plus prononcé du chiffre d'affaires (-3,38%) et de la hausse du nombre d'abonnements (+16,02%) en 2019.

Il est calculé en divisant le revenu des services mobiles (revenus voix, SMS et données) par le parc total de cartes SIM en services (hors cartes CDMA) rapporté au mois. Cet indicateur, qui n'intègre pas les revenus de l'interconnexion, ni ceux des services à valeur ajoutée.

On note par ailleurs que l'ARPU est porté par les revenus issus des communications vocales. Car dans le même temps, celles-ci ont enregistré une dégression de l'ordre de 12,76% entre 2018 et 2019 alors que les revenus des services SMS et data ont tous connu des hausses similaires (+4,38%). Dans ces conditions, tout porte à croire que la réforme commerciale opérée par les opérateurs visant à soutenir les revenus issus du trafic voix, repose de ce fait sur des offres forfaitaires très avantageuses en matière de SMS et de data.

Toutefois, au regard de la hausse observée du nombre d'abonnements, la consommation moyenne mensuelle voix sur réseaux mobiles par abonnement a progressé en 2019 de 15,96 minutes pour s'établir à 01 heure et 37 minutes, alors que la valeur moyenne de la minute de communication s'est dépréciée de 4,3 FCFA pour s'établir à 7,65 FCFA. La consommation moyenne mensuelle SMS sur réseaux mobiles par abonnement diminue quant à elle de 12,04 unités pour s'établir à 93,78 SMS, alors que son prix moyen est resté stable (+0,01 FCFA) pour atteindre 0,62 FCFA l'unité en 2019. Enfin, la consommation moyenne mensuelle des services internet sur réseaux mobiles par abonnement a atteint son plus haut niveau à ce jour, à savoir 1 018,49 mégabits pour un prix moyen du gigabit fortement en recul de 358,47 FCFA par rapport à son niveau de l'année 2018. Ce prix s'établit donc à 1 149,94 FCFA en 2019.

TROISIÈME PARTIE : LA RÉGULATION DU SECTEUR

Conformément à la réglementation en vigueur, l'ART assure pour le compte de l'Etat, la régulation, le contrôle et le suivi des activités des opérateurs et exploitants du secteur des communications électroniques et veille au respect du principe d'égalité de traitement des usagers dans toutes les entreprises de communications électroniques. Pour ce faire, elle délivre des documents autorisant l'entrée dans le marché et vérifie que les infrastructures sont utilisées conformément à la réglementation en vigueur. Elle s'assure que l'accès aux réseaux ouverts au public s'effectue dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires en définissant les conditions, les obligations d'interconnexion et de partage des infrastructures. L'assignation et le contrôle du spectre des fréquences, la gestion des ressources en adressage ainsi que la protection des consommateurs relèvent également des rôles que joue l'ART dans le secteur des télécommunications et TIC.

CHAPITRE VI : L'OCTROI DES AUTORISATIONS ET DÉCLARATIONS

Le présent chapitre traite des régimes juridiques, de la régulation de l'interconnexion, de l'accès et du partage des infrastructures des communications électroniques.

1. LES RÉGIMES JURIDIQUES

L'établissement et/ou l'exploitation des réseaux ainsi que la fourniture des services de communications électroniques sont soumis aux régimes juridiques de l'Autorisation et de la Déclaration conformément à l'article 7 de la loi n°2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun.

A. LE RÉGIME DE L'AUTORISATION

Conformément à la réglementation en vigueur, il existe trois (03) types d'Autorisation qui sont :

- La Concession ;
- La Licence ;
- L'Agrément.

(1) La Concession

La concession est octroyée dans le cadre d'une convention à toute personne morale adjudicataire d'un appel à concurrence et qui s'engage à respecter les dispositions de la présente loi, ainsi que les clauses des cahiers de charges réglementant les conditions générales d'établissement et d'exploitation des réseaux de communications électroniques. Peuvent faire l'objet d'une concession, en tout ou partie, une ou plusieurs personnes morales de droit public ou privé dans les domaines de l'État ci-après :

- L'établissement et l'exploitation des réseaux de communications électroniques à couverture nationale ouverts au public ;
- L'établissement et l'exploitation de réseaux de transport de communications électroniques.

Le tableau XXIV présente l'évolution des concessions entre 2007 et 2019.

Tableau XXIV : Evolution de l'octroi des Concessions entre 2017 et 2019

Type de concession	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Téléphonie mobile	02	02	02	02	02	03	03	03	03	03	03	03	03
Téléphonie fixe	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01

Dans le cadre du suivi du projet de convention de concession et de cahier des charges de CAMTEL, le MINPOSTEL a été saisi pour solliciter la mise en place d'une plateforme consensuelle de suivi du dossier y relatif.

Suite à la mise en place d'un cadre tripartite de concertation MINPOSTEL/ART/CAMTEL pour la régularisation de la situation de l'opérateur CAMTEL, les résultats issus de leurs travaux ont abouti à ce jour, à trois (03) projets de conventions de concession élaborés ainsi que leurs cahiers de charges respectifs, à savoir :

- Convention pour la fourniture des services de transport des communications électroniques ;
- Convention pour la fourniture des services de communications électroniques fixes ;
- Convention pour la fourniture des services de communications électroniques mobiles.

Les travaux se poursuivent dans le cadre d'un groupe de travail, en vue de la régularisation de la situation CAMTEL aussi bien pour son titre que pour les aspects connexes.

(2) L'Octroi des Licences

La licence est délivrée à toute personne physique ou morale pour établir et exploiter notamment :

- Tout service support ;
- Les réseaux radioélectriques dans une ou plusieurs localités, à l'exception de ceux visés à l'article 9 de la loi n°2015/006 du 20 avril 2015 modifiant et complétant certaines dispositions de la loi n°2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun.
- Les réseaux privés indépendants à l'exclusion de ceux visés à l'article 16 de la loi n°2015/006 du 20 avril 2015 modifiant et complétant certaines dispositions de la loi n°2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun ;
- Les réseaux temporaires ;
- Les réseaux expérimentaux ;
- Les réseaux de collecte et/ou de distribution, en vue de la fourniture au public de services de communications électroniques ;
- Les réseaux de communications électroniques ouverts au public dans les zones rurales ;
- Les réseaux virtuels ouverts au public ;
- Les infrastructures passives en support aux réseaux de communications électroniques.

Il convient de relever que depuis la promulgation de la loi n°2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun, l'absence de certains textes d'application a poussé l'Agence à délivrer des Titres transitoires aux opérateurs et exploitants



assujettis à la licence pour ne pas entraver les activités dans le marché, ceci dans l'attente de leur régularisation par l'autorité compétente.

Au cours de l'année 2019 :

- Vingt (20) nouveaux titres ont été délivrés et notifiés (07 licences de 1^{ère} catégorie et 13 Licences de 2^{ème} catégorie) ;
- Trente-sept (37) projets de licences ont été traités (19 de 1^{ère} catégorie et 25 de 2^{ème} catégorie) dont 05 transmis au MINPOSTEL

Le tableau XXV ci-après présente l'évolution des licences et Titres transitoires délivrés entre 2007 et 2019.

Tableau XXV : Évolution des licences et Titres transitoires délivrés entre 2007 et 2019.

Années	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Licence de 1 ^{ère} catégorie	13	09	03	07	-	-	07	09	10	08	06	13	7
Licence de 2 ^{ème} catégorie	15	07	07	-	-	02	24	19	15	12	0	9	13

L'Agence a mené une opération d'assainissement tant du fichier des titres que des données de facturation. Elle a conduit aux résultats suivants :

- Création d'une base de données : Cette base de donnée fait ressortir les titres validés, les demandes en cours d'instruction, les grands dossiers, les données de facturation et des rapports d'activités, les liens hypertextes vers les fichiers numériques des concessions et cahiers de charges, etc.
- Mise à jour des données facturation de certains titulaires des réseaux VSAT (AIFRANCE, AFRILAND FIRST BANK, EASYSATNET, OPTIMUM, BICEC, BANQUE MONDIALE, BAD, etc..) ;
- Prise de mesures contre les titulaires des titres transitoires qui ne se sont pas conformés à la réglementation.

L'Agence a également engagé des concertations avec les titulaires de licences dans le but d'optimiser le traitement et la diligence des dossiers de demandes de titres : concertations internes d'une part avec les trois (03) Délégations régionales et d'autre part avec vingt-trois (23) titulaires de licences (ORANGE, MTN, ENEO, MTN-Mobile Money, Ingenio, ARINTECH, SkyVision, AfriKonet, CCA, Macroctech, Campost, CCA, TV+, Alink Telecom, TechFora, NAZA, LycaMobile, SWEECOM, PAK, AirFrance, CRTV, Ambassade du Japon, HTT telecom, etc..).

Ces concertations ont permis d'harmoniser la manière d'aborder le traitement de certains aspects liés aux demandes des requérants (Frais d'études, Dérogations Vsat, accusés de réception) et d'amener certains requérants à compléter leurs dossiers en cours d'instruction.

(3) Les Agréments et Homologations

L'agrément désigne le titre de reconnaissance délivré à une personne physique ou morale pour exercer l'activité d'installateur ou de laboratoire d'essai dans le domaine des communications électroniques.

Conformément à la réglementation en vigueur, sont soumis à l'obtention d'un agrément :

- L'activité d'installateur des équipements et infrastructures des communications électroniques ;
- Les laboratoires d'essai et mesures des équipements des communications électroniques ;
- La vente des équipements de communications électroniques.

Concrètement, l'ART délivre trois (03) types d'agrément : les agréments de vendeur de matériels de télécommunications ; les agréments d'installateur et/ou de prestataire de services dans le domaine des télécommunications ; et les agréments de laboratoires d'essais et de mesures des équipements de communications électroniques.

L'homologation quant à elle, est une opération d'expertise et de vérification effectuée par un organisme agréé pour attester que le prototype des équipements et des systèmes de communications électroniques répond à la réglementation et aux spécifications techniques en vigueur. Elle permet de garantir les exigences essentielles notamment la sécurité des usagers et du personnel exploitant les réseaux de communications électroniques, la protection des réseaux et notamment des échanges d'information de commande et de gestion qui y sont associées, la bonne utilisation du spectre radioélectrique (en s'assurant que les fréquences utilisées par certains appareils par exemple ne provoquent pas de brouillages à l'encontre d'autres utilisateurs), l'interopérabilité des services et celle des équipements terminaux ainsi que la protection des données.

Alors que les Attestations d'Homologation sont délivrées pour confirmer qu'un modèle d'équipement terminal a déjà été homologué, les certificats d'admission temporaire permettent l'entrée dans le pays des équipements non encore homologués.

En 2019, l'octroi des agréments de vendeurs de matériels des communications électroniques est présenté dans le tableau XXVI ci-dessous.

Tableau XXVI : Octroi des Agréments

Libellé	Nombre de demandes d'agrément	Nombre d'agrément délivrés	Observations
Agrément installateur	-	51	
Agrément vendeur	-	37	

En 2019, l'activité de l'ART relative aux homologations est présentée dans le tableau XXVII ci-dessous.

Tableau XXVII : Homologations

Libellé	Nombre de demandes	Nombre d'autorisations délivrées	Observations
Homologation d'équipement	331	379	
Attestations d'homologation	-	152	
Certificat d'admission temporaire	-	381	



Il convient de relever que les vignettes ART doivent automatiquement être collées sur chaque échantillon d'équipement terminal mis en vente au Cameroun. Elles se présentent en cinq (05) couleurs différentes, selon les équipements :

- Fond bleu pour les postes téléphoniques fixes et portables (terminaux GSM) ;
- Fond jaune pour les terminaux GPS, télex et répondeur ;
- Fond vert pour les autocommutateurs de moins de 200 postes supplémentaires ;
- Fond vert pour les autocommutateurs de moins de 500 postes supplémentaires ;
- Fond violet pour les autocommutateurs de plus de 500 postes supplémentaires.

Le tableau XXVIII ci-après présente le nombre de vignettes attribuées par type de vignettes.

Tableau XXVIII : Vignettes autocollantes attribuées

Libellé	Nombre de vignettes attribuées	Montant (en FCFA)	Observations
Vignette autocollante de 500 FCFA	30.000	15.000.000	
Vignette autocollante de 1000 FCFA	44.832	44.832.000	

B. LE RÉGIME DE DÉCLARATION

(1) La Déclaration préalable

Conformément à la réglementation en vigueur, sont soumises à une déclaration préalable contre récépissé, les activités suivantes :

- La fourniture au public de services à valeur ajoutée ;
- La fourniture au public du service internet ;
- La revente du trafic téléphonique ;
- Tout service de communications électroniques à partir des terminaux
- Les systèmes globaux de communication par satellite (GMPCS) ;
- L'utilisation d'une liaison louée de capacité supérieure à 10 mégabits par seconde.

En 2019, vingt-trois (23) Récépissés de déclaration préalable ont été signés.

Le tableau XXIX présente l'évolution des Déclarations préalables entre 2005 et 2019.

Tableau XXIX : Evolution des Déclarations préalables de 2005 à 2019

Années	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Déclaration préalable	10	38	29	10	13	26	02	01	21	36	38	30	54	-	23

L'Agence a engagé des concertations avec les titulaires de récépissé de déclaration préalable dans le but d'optimiser le traitement et la diligence des dossiers de demandes de titres : concertations internes d'une part avec les trois (03) Délégations régionales et d'autre part avec vingt-trois (23) titulaires de récépissés de déclarations préalables (ORANGE, MTN, ENEO, MTN-Mobile Money, Ingenio, ARINTECH, SkyVision, AfriKanet, CCA, Macroctech, Campost, CCA, TV+, Alink Telecom, TechFora, NAZA, LycaMobile, SWEECOM, PAK, AirFrance, CRTV, Ambassade du Japon, HTT telecom, etc..).

Ces concertations ont permis d'harmoniser la manière d'aborder le traitement de certains aspects liés aux demandes des requérants (Frais d'études, Dérogations Vsat, accusés de réception) et d'amener certains requérants à compléter leurs dossiers en cours d'instruction.

(2) La Déclaration simple

Peuvent être établis sur simple déclaration contre récépissé :

- Les réseaux privés internes ;
- Les réseaux privés indépendants autres que radioélectriques dont les points de terminaison sont distants de moins de 300 mètres et dont les liaisons ont une capacité inférieure à 10 mégabits par seconde ;
- Les installations radioélectriques exclusivement composées d'appareils de faible puissance et de faible portée, dont les catégories sont déterminées par l'administration chargée des télécommunications.

Aucun récépissé de déclaration simple n'a été délivré au cours de l'année 2019.

2. L'INTERCONNEXION

L'ART a reçu huit (08) catalogues d'interconnexion soumis par les opérateurs concessionnaires CAMTEL, MTN Cameroun, ORANGE Cameroun et VIETTEL Cameroun et un catalogue de l'opérateur d'établissement et d'exploitation des réseaux d'infrastructures passives IHS Cameroun. Le traitement desdits catalogues a mené aux résultats suivants :

- Deux (02) catalogues de MTN Cameroun, deux (02) de ORANGE Cameroun et celui d'IHS ont été rejetés pour non-respect des recommandations de l'Agence ce qui a induit l'Agence à prendre trois (03) décisions fixant les tarifs des services de terminaison d'appels, SMS, bulks SMS et codes USSD.
- Les deux (02) catalogues d'interconnexion de CAMTEL pour l'exercice 2019 ont été validés ;
- Un (01) catalogue de VIETTEL Cameroun a été validé et un (01) rejeté ;
- Les catalogues d'interconnexion approuvés et publiés sur les sites Web de l'ART et des opérateurs se présentent ainsi qu'il suit :



A. LES CATALOGUES D'INTERCONNEXION DE CAMTEL

Tableau XXX : Catalogues d'interconnexion de CAMTEL

Tarifs	
Catalogues opérateurs : Frais d'accès au Centre de transit Frais d'accès transit national (hors quote part destination) Liaisons louées Nationales Interurbaines Urbaines Liaisons louées internationales Frais d'accès (SAT 3, WACS, MAIN ONE)	28 FCFA HT en heures pleines (07h00-20h59) 23 CFA HT en heures creuses (21h00-6h59) 10 FCFA HT Frais d'accès (HT) : de 500 000 FCFA (2Mbps) à 1 500 000 (STM16) Redevance mensuelle (HT) par KM (coût fixe 50000HT/mois) : de 916 FCFA (2Mbps) à 225553 FCFA (STM16) pour des distances inférieures ou égales à 300KM Redevance mensuelle (HT) par KM (coût fixe 50 000HT/mois) : de 313 979 FCFA (2Mbps) à 72008 015 FCFA (STM16) pour des distances strict supérieures à 300KM Frais d'accès (HT) : de 500 000 FCFA (2Mbps) à 1 500 000 (STM16) Redevance mensuelle (HT) par KM (coût fixe 50 000HT/mois) : de 58 140 FCFA (2Mbps) à 7951 853 FCFA (STM16) pour des distances inférieures ou égales à 5KM Redevance mensuelle (HT) par KM (coût fixe 50 000HT/mois) : de 66 215 FCFA (2Mbps) à 10313 789 FCFA (STM16) pour des distances strict supérieures à 5KM Frais d'accès (HT) : de 400 000 FCFA (2Mbps) à 1 600 000 (STM16)

B. LES CATALOGUES D'INTERCONNEXION DE MTN CAMEROON

Tableau XXXI : Catalogues d'interconnexion de MTN Cameroon

Tarifs	
Catalogues opérateurs : Terminaison d'appels Partie fixe Partie variable SMS	800.000 HT/E1/an 26 FCFA/mn en heures pleines 24 FCFA/mn en heures creuses 9 FCFA/SMS
Catalogues FSVA : Services Audiotex Frais d'accès Cout de transport Clé de répartition Bulk SMS plateforme FSVA Vers MTN	1.000.000 HT pour service local SMS 4.000.000 HT pour service local Voix SMS et Voix 4.000.000 HT pour service local Suppression du cout de transport Prestataire/MTN CAM : 60%/40% s'il n'y a pas d'exclusivité sur le service à MTN ; 50%/50% en cas d'exclusivité de MTN sur le service Prépayée : de 11 à 5 FCFA inversement proportionnel au volume de SMS Post-payé : de 11 à 5 FCFA inversement proportionnel au volume de SMS

C. LES CATALOGUES D'INTERCONNEXION DE ORANGE CAMEROUN

Tableau XXXII : Catalogues d'interconnexion de ORANGE Cameroun

Tarifs	
Catalogues opérateurs : Liaison d'interconnexion Partie fixe par port Terminaison d'appels SMS	Tarif d'accès de 800000HT et redévance de 800.000 HT/an pour 2 Mbits/s 26 FCFA/mn en heures pleines 24 FCFA/mn en heures creuses 7 FCFA HT /SMS
Catalogues FSVA : Services de contenu à valeur Ajoutée Frais d'accès Coûts de transport des SMS MT (bulk SMS) terminés chez ORANGE Coût de transport SMS clé de répartition FSVA/ORANGE Revente de trafic Clé de répartition sur la revente de trafic	670 000 HT pour la connexion a la plateforme SVA (MMG) 15 000 FCFA/mois/numéro court On net FHT : de 4,5 à 9 FCFA /SMS inversement proportionnel au volume ; Off net FHT : de 9 à 18 FCFA /SMS inversement proportionnel au volume ; International : 13,5 à 27 FCFA /SMS inversement proportionnel au volume 9 FCFA HT /SMS Partenaire/ORANGE CAM. : 60%/40% ; 40%/60 ; 20%/80%- 75%/25% ; 80%/20%Selon le type de prestation. - 1 FCFA/sec On NET 100 FCFA/min OFF NET 5 FCFA/sec à l'international Data 10% inférieur au tarif grand public Reversement de 10% du revenu généré

D. LES CATALOGUES D'INTERCONNEXION DE VIETTEL CAMEROUN

Tableau XXXIII : Catalogues d'interconnexion de VIETTEL Cameroun

Tarifs	
Catalogues opérateurs : Terminaison d'appels Partie fixe Partie variable Messages courts SMS Data (paquet éco et paquet cool)	1 000.000 HT/BPN (2Mbs) /an 28 FCFA/mn en heures pleines 26 FCFA/mn en heures creuses 8 FCFA HT /SMS 25 FCFA HT /MB (valable toute la journée)
Catalogues FSVA : Services Audiotex Frais d'accès Clé de répartition de la surtaxe Bulk SMS plateforme FSVA Vers VIETTEL Terminaison voix vers VIETTEL Redevance mensuelle du mbps	1 000.000 pour service local SMS ; 4.000.000 pour service local Voix ; 4.000.000 pour service local SMS et Voix ; 8000.0000 Pour les services MMS. FSVA/VIETTEL CAM. : 60%/40% (de 0 à 999 999 SMS) ET 65%/35% (plus de 1 000 000 de SMS) De 10 à 5 FCFA HT dépendamment du volume de SMS De 60 à 40 FCFA HT dépendamment du volume de min De 448868 FCFA HT à 242700 HT dépendamment du débit choisi



E. LES CONVENTIONS D'INTERCONNEXION

Au cours de l'année 2019, onze (11) conventions d'interconnexion ont été soumises à l'Agence dont dix (10) non-visées pour non-respect des procédures réglementaires en vigueur (non-conformité des documents présentés ou non-respect de la procédure de demande de visa).

Il s'agissait entre autres de la convention d'interconnexion entre :

- VIETTEL Cameroun et AVS TELECOM SARL du 17 décembre 2017 au sujet des services audiotex ;
- CAMTEL et HTT TELECOM du 12 avril 2017 dans le cadre du développement et de la revente des services innovants sur l'ensemble du marché des télécommunications au Cameroun.

3. LE PARTAGE DES INFRASTRUCTURES

L'obligation de partage des infrastructures des télécommunications tire son fondement du décret n° 2012/1640/PM du 14 juin 2012 fixant les conditions d'interconnexion, d'accès aux réseaux des communications électroniques ouverts au public et de partage des infrastructures. Ainsi les infrastructures des télécommunications peuvent être mises à la disposition de la communauté des opérateurs.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la réglementation régissant le partage des infrastructures et en tenant compte de l'existence d'un Accord-cadre de partage des Infrastructures signé le 13 décembre 2006 entre l'Agence, les opérateurs concessionnaires et les exploitants de réseaux, les activités de partage des infrastructures en 2019 ont consisté en la mutualisation des infrastructures entre les opérateurs.

Les infrastructures partagées

Les tableaux XXXIV et XXXV ci-dessous présentent les informations disponibles sur la situation des infrastructures partagées.

NOMBRE DE SITES PARTAGES PAR ORANGE CAMEROUN AVEC LES AUTRES OPERATEURS							
	CAMTEL	MTN	ORANGE MULTIMEDIA	CRTV	SNEC	CAMRAIL	TOTAL
2008	29	34	-	12	4 -	-	75
2009	30	119	46	21	7 -	24	240
2010	23	73	-	22	18	24	160
2011	-	-	-	-	-	-	-
2012	30	98	-	22	18	24	192
2013	32	98	-	22	18	24	194
2014	33	412(IHS)	-	-	18	24	509
2015	33	412	-	22	18	24	489
2016	33	412	-	22	18	24	489
2017	13	-	-	22	18	30	83
2018	13	-	-	22	18	30	83

*Les données de l'année 2019 de ORANGE Cameroun ne sont pas disponibles.

Tableau XXXIV : Infrastructures partagées par MTN Cameroon

NOMBRE DE SITES DES AUTRES OPERATEURS PARTAGES AVEC MTN CAMEROON						
ANNEE	CAMTEL	ORANGE/ IHS	CRTV	CAMRAIL	AUTRES	TOTAL
2010	37	42	22	8	0	109
2011	41	79	22	8	0	150
2012	42	92	23	8	0	165
2013	46	1050	24	08	0	78
2014	45	1302	24	13	50	132
2015	36	1476	21	10	47	1590
2016	36	1590	21	36	48	1705
NOMBRE DE SITES DE MTN CAMEROON PARTAGES AVEC LES AUTRES OPERATEURS						
ANNEE	CAMTEL	ORANGE/ IHS	CRTV	CAMRAIL	AUTRES	TOTAL
2010	8	42	0	0	22	72
2011	11	78	0	0	22	111
2012	17	124	0	0	22	163
2013	0	0	0	1	0	1
2014	1	0	-	0	-	1
2015	1	0	0	1	0	2
2016	0	412	0	0	0	412

*Note : *Les données des années 2017, 2018 et 2019 de MTN Cameroon ne sont pas disponibles.*

Les statistiques relatives au partage des infrastructures de CAMTEL avec les autres acteurs nationaux ne sont pas disponibles. Il convient néanmoins de noter que cet opérateur partage ses infrastructures avec les cosignataires de l'Accord-Cadre que sont, ORANGE Cameroun, MTN Cameroon, CRTV, CAMRAIL, ENEO.

Par ailleurs, ORANGE Cameroun et MTN Cameroon ont cédé dès l'année 2013, la gestion de leurs infrastructures passives à un opérateur privé, IHS.



Tableau XXXV : Infrastructures partagées par VIETTEL Cameroun

Infrastructures partagées	Année 2017	
	Nombre de sites partagés	Longueur du câble (optique)
CAMTEL	-	3790.97 km
IHS	165	-

**Les données des années 2018 et 2019 de VIETTEL Cameroun ne sont pas disponibles.*

CHAPITRE VII : LA GESTION DES RESSOURCES RARES

1. LA GESTION DES FRÉQUENCES

Les fréquences sont une composante essentielle pour le développement de l'économie numérique, car elles représentent le socle des technologies sans fil. Il apparaît donc nécessaire d'assurer une gestion rationnelle et optimale de cette ressource. Parmi les activités liées à la gestion des fréquences figurent notamment la planification du spectre et l'assignation des fréquences.

Les avancées technologiques et le gain de popularité de nouveaux produits de radiocommunication génèrent une demande de plus en plus intense pour le spectre des fréquences. Or ce spectre constitue, par nature, une ressource limitée. Aussi, une planification intelligente de l'utilisation des fréquences, des schémas d'attribution rationnels et des techniques de contrôle efficaces deviennent-ils incontournables.

La présentation qui suit fait l'état des lieux au courant de l'année 2019 des activités liées à cette gestion, qui s'articulent principalement autour de deux principaux axes : la planification et l'assignation.

A. ÉTUDES, PLANIFICATION, COORDINATION ET RADIOCOMMUNICATION INTERNATIONALE

Etude sur la valeur économique du spectre des fréquences

Le marché n°07/M/CG/ART/CIPM/2019 du 31 janvier 2019 relatif l'étude sur la valeur économique du spectre des fréquences a été attribué et notifié au groupement DBS/ATDI. Un Groupe de travail ad hoc chargé du suivi de l'étude sur la valeur économique du spectre des fréquences radioélectriques au Cameroun a été mis en place par décision n°028/ART/DG/DGF du 25 février 2019 revue et complétée par décision n°0155/ART/DG du 30 août 2019. Le comité a tenu quinze (15) assises au cours desquelles des observations ont été formulées à l'endroit du consultant. Au terme de la prise en compte des observations, la réception des prestations (livrables) a été faite le 16 octobre 2019.

Les résultats de cette étude ont été communiqués à titre de compte rendu aux Services du Premier Ministre et au MINPOSTEL, ainsi qu'un avant-projet de modification de l'arrêté n°080/MINFI/MINPT du 20 février 2002.



B. ELABORATION ET MISE À JOUR DES PLANS D'UTILISATION DES FRÉQUENCES RADIOÉLECTRIQUES

En matière d'élaboration et de mise à jour des plans de fréquences, les résultats suivants ont été obtenus :

- Quatre (04) plans de fréquences dans les bandes 700 MHz, 800 MHz, 87.5 à 108 MHz et 174 – 230 MHz et 470 – 694 MHz ont été validés ;
- Au titre de la densification du plan de fréquences de radiodiffusion sonore en FM, dans le cadre de l'Accord Régional de Genève 1984 dit plan GE84, deux-cent-dix (210) nouvelles fréquences de la radiodiffusion sonore en bande FM (87.5-108 MHz) ont été enregistrées pour le compte du Cameroun ;
- La base de données sur le passage à la radiodiffusion télévisuelle numérique de Terre a été mise à jour conformément à la circulaire BDT/IEE/TND/016 du 12 février 2019 de l'UIT.

C. PARTICIPATION AUX TRAVAUX DU COMITÉ INTERMINISTÉRIEL D'ATTRIBUTION DES BANDES DE FRÉQUENCES (CIABAF)

Le Comité Interministériel d'Attribution des Bandes de Fréquences (CIABAF) est chargé de l'attribution des bandes de fréquences aux différents services de radiocommunication selon les besoins nationaux. A ce titre, il élabore et met à jour le Tableau national d'attribution des bandes de fréquences radioélectriques qui sert de référentiel pour la conduite des activités de planification du spectre au sein de l'ART. L'ART participe et contribue aux travaux du CIABAF.

L'ART a mis à disposition de ce Comité des ressources financières (environ 240 000 000 FCFA) au titre de son fonctionnement pour l'exercice 2019.

D. COORDINATION INTERNATIONALE DES FRÉQUENCES

L'utilisation des fréquences destinée aux réseaux de radiocommunication mobiles cellulaires le long de la frontière Tchad – Cameroun fait l'objet d'un accord de coordination des fréquences aux frontières conclu entre l'ART et le régulateur du Tchad, en septembre 2009 dit «Accord de Maroua». Le suivi de la mise en œuvre de cet accord s'effectue dans le cadre d'un comité de suivi qui tient alternativement ses sessions au Tchad et au Cameroun.

Une rencontre de travail préparatoire en vue du lancement des travaux de l'Accord de Maroua, a été effectuée à Maroua du 22 au 27 avril 2019 avec comme résultats des perturbations provenant des opérateurs de téléphonie tchadiens qui entachent le bon fonctionnement des réseaux de VIETTEL dans les localités frontalières de l'Extrême-Nord notamment Kousséri, sur les tronçons de route Zina – Ivié – Logone Birni, Kousseri – Maltam.

Par ailleurs, aucun problème n'a été relevé entre CAMTEL et l'opérateur historique Tchadien, sur leurs différents réseaux.

E. COORDINATION DE LA GESTION DES GRANDS ÉVÈNEMENTS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

Des campagnes de mesure ont été organisées lors du Grand dialogue national du 30 août au 04 septembre 2019. Aucun cas de perturbation n'a été identifié, ni signalé.

F. PARTICIPATION AUX TRAVAUX DES INSTANCES INTERNATIONALES EN MATIÈRE DE RADIOCOMMUNICATIONS

La participation de l'Agence a été effective aux manifestations de l'UIT suivantes :

- 2^{ème} session de la Réunion de Préparation à la Conférence en vue de la CMR-19 du 18 au 29 février 2019 et 3^{ème} atelier interrégional de préparation de la CMR-19 du 04 au 06 septembre 2019 à Genève (Suisse) ;
- Travaux de la Commission d'études 5 des radiocommunications et ses groupes de travail sur les systèmes terrestres fixes, mobiles, de radiolocalisation et d'amateur ;
- Travaux de la 2^{ème} réunion de la Commission d'études 1 de l'UIT-D dont le mandat porte sur << *l'Environnement propice au développement des télécommunications/TIC* >> du 18 au 22 mars 2019 à Genève (Suisse) ;
- La Conférence Mondiale des Radiocommunications 2019 (CMR-19) et la session de la Réunion de Préparation en vue de la CMR-23, du 21 octobre au 26 novembre 2019 à Sharm el Sheikh en Égypte ;
- Session du conseil de l'UAT.

G. ASSIGNATION DES FRÉQUENCES AUX STATIONS RADIOÉLECTRIQUES

L'assignation des fréquences est le processus qui permet à un utilisateur d'obtenir des droits d'utilisation sur les ressources du spectre radioélectrique. C'est une partie centrale du processus de gestion du spectre nécessaire pour tous les services de radiocommunication. Elle permet d'assurer le fonctionnement normal des systèmes radioélectriques existants ou nouveaux, avec la qualité de fonctionnement requise. Les procédures d'assignation de fréquences doivent garantir que les brouillages entre services de radiocommunication ou entre stations d'un même service ne dépassent pas le niveau admissible et que le spectre des fréquences radioélectriques et les orbites de satellites sont utilisés efficacement.

H. GESTION DE L'OCTROI DES AUTORISATIONS D'UTILISATION DU SPECTRE RADIOÉLECTRIQUE

Dans le cadre de la gestion du processus d'octroi des autorisations d'utilisation du spectre radioélectrique, l'ART a procédé à la délivrance des accords d'assignation des fréquences, la modification, la résiliation et la révocation des accords d'assignation des fréquences.



En 2019, l'ART a réalisé les activités suivantes :

- Cinq (05) sessions du Comité Consultatif d'Assignment de Fréquences radioélectriques se sont tenues ;
- Huit (08) demandes de fréquences ont été reçues notamment MTN Cameroun 2,5 GHz et 3,5GHz ; ORANGE Cameroun 2,5GHz, ORANGE Cameroun 80 GHz, MTN Cameroun 80 GHz, Kribi Conteneur Terminal, Dangoté Ciment, BDEAC, PAK ;
- Cinq (05) décisions portant accord d'assignation de fréquences ont été signées et notifiées :
 - ✓ décision n°021/ART/DG/SDGAS/SASS du 28 mars 2019 portant accord d'assignation de fréquences en bande 2,5 GHz à MTN Cameroun ;
 - ✓ décision n°103/ART/DG/SDGAS/SASS du 11 juin 2019 portant accord d'assignation de fréquences en bande 80 GHz à MTN Cameroun ;
 - ✓ décision n°0193/ ART/DG/SDGAS/SASS du 15 octobre 2019 portant assignation des fréquences à la BDEAC ;
 - ✓ décision n°137/ART/DG/SDGAS/SASS du 02 août 2019 portant assignation des fréquences à Dangoté.
- La demande de fréquences du Port Autonome de Kribi (PAK) a été renvoyée pour non-conformité à la réglementation en vigueur ;
- Deux (02) demandes sont en cours d'instruction (ORANGE Cameroun 2,5 GHz et MTN Cameroun 80 GHz) ;
- Dix (10) résiliations d'accord d'assignation de fréquences introduites en 2018 ont été signées et notifiées (MTN Networks Solutions en bandes 2,5 GHz et 3,5 GHz, CAMTEL, Comité de Pilotage et de Suivi de la réalisation du Complexe Industrio-portuaire de Kribi, Africa Security, MINMIDT, Ambassade du Congo, OCMS, Peterson Daniel Robert, MAESRK Cameroun) ;
- Les résiliations des entreprises DELMAS Cameroun et SITA sont en cours de traitement. La demande de modification d'accord d'assignation de fréquences de SITA concernant les bandes aéronautiques a été transférée à la CCAA pour compétence ;
 - Onze (11) demandes de modification d'assignation de fréquences ont été reçues ;
 - Dix (10) décisions de modification d'accords d'Assignment de fréquences ont été signées et notifiées (ORANGE Cameroun, VIETTEL Cameroun, le PAD, PERENCO Cameroun, PRENCO RIO Del REY, Médecin Sans Frontières, DIT, CFAO Technologies, CIMENCAM, MTN Cameroun).

Par ailleurs :

- Le réaménagement de la bande 1800 MHz a été effectué. L'implémentation sur le terrain des nouveaux accords d'assignation de fréquences délivrés aux opérateurs a été faite pendant la période du 23 mars au 07 juin 2019. Le rapport des travaux a été élaboré et soumis au MINPOSTEL par correspondance n°3125/ART/DG/DGF/SDGAS/SRMSR du 13 Septembre 2019 ;

- Cinq (05) sessions du Comité Consultatif d'Assignation de Fréquences radioélectriques se sont tenues et les procès-verbaux de réunion ont été élaborés. La mise en œuvre des recommandations se poursuit.

I. AMÉLIORATION DU PROCESSUS DE GESTION DES FRÉQUENCES POUR LES APPLICATIONS AÉRONAUTIQUES

Dans le cadre de la mise en œuvre de la résolution n°025/CIABAF/2016-10 du 08 février 2017 demandant à l'ART et à l'Autorité Aéronautique (CCAA) d'élaborer conjointement un projet de manuel de procédures pour la gestion des fréquences aéronautiques, un groupe de travail constitué des membres de la CCAA et de l'ART, avec la participation des représentants du MINT et du MINPOSTEL, a été mis en place.

En 2019, le manuel (conjoint) de gestion et de contrôle des fréquences aéronautiques a été validé et signé par les directeurs généraux de l'ART et de la CCAA en présence du MINPOSTEL et MINT, tutelles respectives de l'ART et de la CCAA.

2. LA GESTION DU PLAN DE NUMÉROTATION

Conformément aux dispositions de l'article 49 de la loi n° 2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun, l'ART établit et gère le plan de numérotation et d'adressage. Ce plan détermine l'ensemble des adresses et numéros permettant d'acheminer les appels et données, d'identifier les points de terminaison des réseaux et des services de communications électroniques et d'accéder aux ressources internes des réseaux conformément aux normes en vigueur au Cameroun. L'ART garantit également un accès simple des utilisateurs aux différents réseaux et services ainsi que l'équivalence des formats de numérotation.

Afin de mener à bien les missions relatives à la gestion de la numérotation, l'ART s'appuie sur :

- Le décret n°2012/1642/PM du 14 juin 2012 fixant les conditions d'attribution et d'utilisation des ressources en numérotation ;
- La décision n°000010/ART/DG/DT/CET/SE2 du 26 février 2008 portant changement du plan de numérotation téléphonique camerounais de sept (07) à huit (08) chiffres : cette décision contient les «règles de gestion du plan de numérotation». Ces règles de gestion sont un ensemble de prescriptions définissant les critères, les modalités d'obtention, d'utilisation, de contrôle et d'abrogation d'utilisation des différents types de ressources de numérotation. Elles constituent l'annexe du plan de numérotation.
- La décision n°00005/ART/DG/DT/CET/SE2 du 29 janvier 2003 qui crée et organise les tranches de numéros pour la fourniture des services à valeur ajoutée, ainsi que sur la décision n°0000006/ART/DG/DT/CET/SE2 du 29 janvier 2003 organisant l'utilisation des numéros courts.

L'ART gère plusieurs types de ressources en numérotation notamment :

- Les numéros téléphoniques élaborés suivant la Recommandation E.164 de l'UIT-T ;
- Les numéros longs et courts relatifs à la mise en œuvre des services à valeur ajoutée ;

- Les codes de points sémaphores nationaux et internationaux sur la base des Recommandations Q.704 et Q.708 de l'UIT-T ;
- Les codes de réseaux publics de téléphonie fixe et mobile basés sur la Recommandation E.212 de l'UIT-T ;
- Les numéros télex définis suivant la Recommandation F.69 de l'UIT-T ;
- Les indicatifs-pays de transmission de données (DCC) et les codes d'identification de réseau de données (DNIC) basés sur la Recommandation X.121 de l'UIT-T ;
- Les codes USSD.

Au cours de l'année 2019, les activités dans le cadre de la gestion de la numérotation sont les suivantes :

- L'instruction des dossiers de demandes des ressources de numérotation ;
- Le fonctionnement des numéros d'appel d'urgence ;
- La mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles ;
- L'identification des abonnés ;
- Le contrôle de la bonne utilisation des ressources en numérotation ;
- La mise à jour des fichiers relatifs à la gestion des ressources en numérotation ;
- Le suivi de la numérotation nationale et internationale dans les autres pays et à l'UIT.

A. L'INSTRUCTION DES DOSSIERS DE DEMANDE DE RESSOURCES EN NUMÉROTATION

Dans le cadre de la gestion des ressources en numérotation et d'adressage, pour le compte de l'année 2019, de nombreuses demandes ont été faites auprès de l'Agence, par les FSVA et les opérateurs concessionnaires.

Le tableau XXXVI ci-dessous fait l'état des dossiers reçus, traités et des numéros attribués par l'Agence.

Tableau XXXVI : Nombre de dossiers de demande reçus, traités et nombre de numéros attribués par l'Agence

NOMBRE DE DOSSIERS DE DEMANDE REÇUS	16
NOMBRE DE DOSSIERS DE DEMANDE TRAITÉS	16
NOMBRES DE NUMÉROS OU D'ADRESSES ATTRIBUÉS	1.000.039 de numéros attribués et 16 codes d'adressage

Il y a lieu de noter que l'Agence a reçu une demande d'attribution de 3.000.000 de numéros longs à 9 chiffres de la part de l'opérateur ORANGE Cameroun.

Dans le cadre de la protection et de la sensibilisation des populations, l'ART a mis à la disposition de ces dernières des numéros courts par lesquels elles peuvent joindre en cas de nécessité certains services de l'Etat pour leur protection, leur sécurité, leur santé. Ces numéros d'urgence et d'utilité publique sont décrits de la manière suivante :

- 113 : Gendarmerie Nationale ;
- 117 : Police ;
- 118 : Sapeurs-Pompier ;
- 119 : SAMU (santé) ;
- 1500 : Tracasseries policières ;
- 1517 : CONAC ;
- 1515 : Plaintes/ART (Communications électroniques).

CHAPITRE VIII : LES ACTIVITÉS DE CONTRÔLE

Le contrôle permet de vérifier le respect par les opérateurs, exploitants de réseaux et fournisseurs de services de communications électroniques, des normes techniques et des prescriptions de la réglementation en vigueur. Il s'appuie en particulier sur l'examen de la conformité des activités des unités concernées avec les obligations contenues dans les cahiers de charges préalablement définis. Les activités de contrôle concernent notamment l'utilisation des ressources en fréquences, des ressources de numérotation, les titres d'exploitation (licences, récépissés de déclaration, agréments), l'homologation des équipements, les tarifs de communications électroniques, les liaisons et infrastructures à fibre optique, la couverture et la qualité de service.

Dans un environnement global caractérisé par la menace du cyber espace et le cyber terrorisme, les opérations de contrôle visent dans ce contexte à garantir la sécurité nationale par l'identification des abonnés et des terminaux.

Les principales formes de contrôles réalisés par l'ART sont les suivantes :

- Le contrôle de conformité qui est le relevé des données visant la confrontation des paramètres et des conditions objet de l'autorisation lorsque le réseau est opérationnel ;
- Le contrôle des données de mise en service qui est le relevé avant la mise en service, des conditions dans lesquelles le réseau a été établi en vue de leur confrontation avec celles définies dans la convention d'établissement ;
- Le contrôle technique des réseaux radioélectriques qui est une opération de mesure des caractéristiques techniques des émissions radioélectriques et de l'occupation du spectre des fréquences des réseaux autorisés ;
- Le contrôle de résiliation qui est le relevé effectué pour s'assurer que le concerné n'exploite plus le réseau, l'équipement ou les ressources pour lesquelles il a sollicité la cessation des activités ou le retrait ;
- Le contrôle des obligations non techniques qui est l'ensemble des actions menées en vue de vérifier la conformité du dispositif de protection des consommateurs mis en place par les opérateurs, notamment le cadre d'accueil des consommateurs, l'existence et le respect de la procédure de traitement des réclamations des consommateurs.

Les contrôles sus énumérés sont effectués par les différentes directions opérationnelles (Direction Technique, Direction de la Gestion des Fréquences, Direction des Licences, de la Concurrence et de l'Interconnexion) et les Délégations Régionales de l'ART, chacune dans son domaine de compétence.

1. CONTRÔLE DE L'UTILISATION DU SPECTRE DES FRÉQUENCES RADIOÉLECTRIQUES ET RÉOLUTION DES BROUILLAGES PRÉJUDICIALES

Le contrôle de l'utilisation du spectre radioélectrique est un des outils essentiels de la gestion du spectre. Malgré une gestion et une planification soignées du spectre des fréquences, le brouillage reste un problème quotidien pour nombre de services de radiocommunication. Et ses effets sont aussi divers que ses causes. Les techniques de contrôle sont élaborées afin de vérifier le respect par les exploitants des paramètres techniques et les normes spécifiées pour les systèmes de radiocommunication. Les opérations en matière de contrôle du spectre portent essentiellement sur :

- Le contrôle de la conformité de l'usage du spectre (inspection des sites et stations radioélectriques, détection, identification et localisation des émissions non désirées, évaluation de l'occupation spectrale, mesures des champs électromagnétiques pour s'assurer du respect des valeurs limites d'exposition du public aux rayonnements électromagnétiques) ;
- L'instruction des plaintes en brouillage ;
- La préparation, la coordination et le contrôle du spectre lors des grands événements (visites d'état, manifestations sportives, évènements médiatiques, etc.).

A. CONTRÔLE DE CONFORMITÉ DE L'USAGE DU SPECTRE

En 2019, un contrôle des fréquences de service des réseaux des opérateurs de télécommunications mobiles a été effectué du 05 au 20 août 2019 à Yaoundé, Douala et ses environs. Il a notamment permis de constater la contiguïté effective des canaux radioélectriques assignés aux concessionnaires dans la bande 1800 MHz, suite à la mise en œuvre du réaménagement des canaux assignés dans ladite bande.

B. TRAITEMENT DES PLAINTES EN BROUILLAGE

Un brouillage radioélectrique peut aller de la simple perturbation à une situation critique. Pour être éliminé, un brouillage doit être vérifié, identifié et localisé. Il est fait recours à des outils pour réaliser les mesures nécessaires.

Au cours de l'année 2019, cinq (05) contrôles ont été réalisés relativement aux cas de brouillage :

- Contrôle du brouillage de la station de radiodiffusion de la CRTV (fréquence 93,5 MHz) à Bafoussam du 05 au 08 mars et le 21 mars 2019. Ce brouillage a été résolu en demandant à la station de radiodiffusion sonore «Radio Dunamis» de réduire la puissance de ses émissions sur la fréquence 94 MHz et d'installer des filtres d'harmoniques. Deux procès-verbaux ont été dressés et la procédure juridique est en cours ;
- Contrôle du brouillage des signaux sur les canaux des bandes de fréquences 700 MHz et 800 MHz assignés à ORANGE Cameroun à Bafoussam du 26 au 30 mars 2019 et du 29 mai au 1^{er} juin 2019 : deux sources de signaux brouilleurs ont été identifiées (Radio star 95,5 MHz et BBC à 94,3 MHz). Des mises en demeure leur ont été servies, un mandat de

perquisition pour le démantèlement sollicité auprès du Procureur de la République des céans reste toujours attendu pour la conduite de cette action ;

- Contrôle de la perturbation de la liaison de transmission par faisceaux hertziens de camrail à Douala (Bessengue- Port Among) en bande 7 GHz en septembre 2019 : à l'issue des investigations, il s'est avéré que les perturbations résultaient d'une installation ne respectant pas les règles de l'art, d'où l'absence de signaux de superposition observés dans les équipements de contrôle. Les interférences étaient dues au manque d'isolement électrique entre les antennes du système de transmission placé sur un pylône électrique ;
- Contrôle du brouillage de la fréquence 101,3 MHz pour les systèmes d'atterrissage des vols signalé par l'ASECNA en octobre 2019 : ce brouillage est dû aux produits d'intermodulation générés par les émissions des radios Royal FM (88,4 MHz) et Sky One (104,5 MHz). Il a été résolu en baissant les niveaux des signaux de ces stations de radiodiffusion ;
- Contrôle de brouillage des fréquences des stations VSAT exploitées par l'ASECNA en bande C : les sources de perturbation ont été localisées sur la toiture de l'aérogare de Yaoundé Nsimalen en octobre 2019. Les actions en vue de leur éradication sont en cours en relation avec les ADC.

C. INSPECTION DES INSTALLATIONS RADIOÉLECTRIQUES

Deux (02) contrôles relatifs au respect des seuils d'exposition aux ondes électromagnétiques ont été effectués à Yaoundé (Nkolbisson et Emana). Les résultats de ce contrôle montrent que les sites radioélectriques concernés respectent les seuils limites de 6V/M des champs électromagnétiques autorisés.

2. CONTRÔLE DES TITRES D'EXPLOITATION

A. LICENCES ET RÉCÉPISSÉS DE DÉCLARATION PRÉALABLE

Les contrôles des titres suivants ont été organisés :

- Contrôle des titres à l'endroit des exploitants VODACOM, CREOLINK, SWECOM, BLOOSAT et DIGITAL VIRGO, dont les conclusions ont été envoyées au MINPOSTEL. Ces opérations ont permis de maîtriser les périmètres de réseaux de ces opérateurs et l'architecture de ces réseaux dont les titres sont en régularisation ainsi que de procéder aux réajustements de leurs dossiers techniques ;
- Contrôle effectué du 13 au 16 mai 2019 dans les villes de Maroua, Mora et Kousséri. Les résultats suivants ont été obtenus :
 - ✓ Quatre (04) stations VSAT identifiées dont 02 non fonctionnelles ;
 - ✓ Trois (03) fournisseurs d'accès internet identifiés sensibilisés sur la réglementation en vigueur dans le secteur des communications électroniques.

les lettres de mise en conformité ont été envoyées aux exploitants clandestins afin de se conformer à la réglementation en vigueur.

- Contrôle effectué du 08 au 22 août 2019 qui a permis d'obtenir la situation de certains fournisseurs des services à valeur ajoutée actuellement connectés aux réseaux des opérateurs mobiles d'une part, et le contact avec les titulaires des licences transitoires non régularisés d'autre part. Ces derniers ont été sensibilisés sur la nécessité de se conformer en introduisant les dossiers exigés conformément à la réglementation faute de quoi ils sont passibles de sanctions ;
- Contrôle du 11 au 14 septembre 2019 effectué à Kousséri. Il ressort au terme de cette descente que trois (03) entités exploitent des réseaux de communications électroniques sans autorisation . Ces constats sont matérialisés par des procès-verbaux.

Les résultats de ces contrôles permettront d'assainir le fichier des titres.

B. AGRÉMENTS ET HOMOLOGATIONS

Les contrôles suivants ont été effectués :

- Contrôle des vendeurs et des installateurs en deux (02) étapes :
 - ✓ Etape 1 : Yaoundé – Ebolowa – Kribi–Bertoua ;
 - ✓ Etape 2 : Edéa – Douala – Limbé–Bafoussam.

Il s'agissait de s'assurer que les vendeurs et les installateurs disposent d'une autorisation et que les équipements sont homologués.

Au terme de ce contrôle, soixante-un (61) procès-verbaux ont été élaborés dont seize (16) concernant l'activité d'installateur et quarante-cinq (45) celle de vendeur d'équipements de communications électroniques.

Le tableau XXXVII ci-dessous résume les constatations effectuées pour ce type d'activité :

Tableau XXXVII: Nombre de vendeurs et d'installateurs agréés et non agréés

Activité	Nombre de PV	Agréé	Non Agréé	Observations
Vendeur	45	08	37	Soit un taux de 30,76% de vendeurs agréés contre 82,22% de vendeurs non agréés
Installateur	16	06	10	Soit un taux de 58,82% d'installateurs agréés contre 62,50% d'installateurs non agréés

Quant aux équipements terminaux, il ressort que pour l'échantillon de 56 équipements contrôlés sur le marché des communications électroniques, 85,71% (soit 48 sur 56) ne sont pas homologués conformément à la réglementation en vigueur.

Tableau XXXVIII : Nombre d'équipements homologués et non homologués

Equipements terminaux contrôlés	Terminaux homologués		Terminaux dont l'homologation a expiré		Terminaux non homologués	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
56	06	10,71%	02	3,57%	48	85,71%

-
- Contrôle de l'homologation des équipements du réseau des opérateurs.

VIETTEL Cameroun

Les contrôles ont été effectués sur les installations établies sur les axes suivants :

- ✓ Axe 1 : Yaoundé-Douala-Souza-Mbanga-Penja-Loum-Nkongsamba-Bafoussam-Bouda, du 15 au 28 avril 2019 ;
- ✓ Axe 2 : Yaoundé-Zoatélé-Sangmélina-Ebolawa-Akonolinga-Djoum-Mintom 2-Mengong -Ambam-Mvangan du 02 au 15 mai 2019 ;
- ✓ Axe 3 : Yaoundé-Meinganga-Ngaoundéré-Garoua-Pitoe-Figuil-Guider-Maroua-Kaelé-Yagoua - Guirdis du 02 au 15 mai 2019 ;
- ✓ Axe 4 : Yaoundé-Ayos-Abong Bang-Bertoua-Belabo-Garoua Boulai du 17 au 31 mai 2019.

Les équipements installés dans le réseau de cet opérateur n'ont pas fait l'objet d'homologation conformément aux dispositions de l'arrêté n°013/ MINPOSTEL du 27 juin 2012 fixant les modalités d'homologation des équipements terminaux des communications électroniques et installations radioélectriques et du cahier de charges annexé à sa concession ;

La plupart des installateurs desdits équipements ne possèdent pas d'agrément d'installateur ;

L'Agence est entrée en possession de la liste des équipements de communications électroniques installés dans le réseau de cet opérateur.

ORANGE Cameroun

Les contrôles ont porté sur les infrastructures déployées sur les axes suivants :

- Axe 1 : Yaoundé-Douala-Souza-Mbanga-Penja-Loum-Nkongsamba-Bafoussam, du 22 au 28 septembre 2019 ;
- Axe 2 : Yaoundé-Mbalmayo-Zoatélé-Meyonmessala-Sangmélina-Djoum du 30 septembre au 06 octobre 2019 ;
- Axe 3 : Yaoundé-Garoua-Pitoe-Figuil-Guider-Maroua-Kaélé-Yagoua du 30 Septembre au 08 octobre 2019 ;
- Axe 4 : Yaoundé-Ayos-Abong Bang-Bertoua-Belabo-Yaoundé du 07 au 13 octobre 2019.

La plupart des équipements radioélectriques installés dans le réseau cet opérateur ont fait l'objet d'homologation conformément aux dispositions de l'arrêté n°013/MINPOSTEL du 27 juin 2012 fixant les modalités d'homologation des équipements terminaux des communications électroniques et installations radioélectriques et du cahier de charges annexé à sa concession, exception faite des antennes radios de marque Amphenol, des routeurs et switch Huawei, CISCO et HP, des concentrateurs optiques Huawei et des équipements installés dans les RACs Huawei qui trafiquent dans ce réseau en marge de la réglementation en vigueur.

Au terme des deux (02) contrôles sus évoqués, 92 procès-verbaux ont été élaborés. 48 procès-verbaux ont été dressés pour l'opérateur VIETTEL Cameroun et 44 pour ORANGE Cameroun. Ces procès-verbaux font ressortir un taux de 100% d'équipements homologués sur les axes objets

du contrôle pour ORANGE Cameroun et de 0% d'équipements homologués sur les axes objets du contrôle pour VIETTEL Cameroun.

L'Agence a ainsi entrepris :

- D'adresser une correspondance à l'opérateur ORANGE Cameroun pour lui rappeler que l'homologation de ses équipements et installations radioélectriques arrivent à expiration en décembre 2019 ;
- D'interpeler l'opérateur VIETTEL Cameroon sur la nécessité et l'obligation de respecter la réglementation en vigueur notamment, l'arrêté n°013/MINPOSTEL du 27 juin 2012 fixant les modalités d'homologation des équipements terminaux de communications électroniques et des installations radioélectriques.

3. CONTRÔLE DES TARIFS DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Dans le cadre du suivi de la conformité des tarifs de détail des services de communications électroniques, l'ART a procédé au contrôle tarifaire des offres et services commercialisés au public par les opérateurs MTN Cameroon, ORANGE Cameroun et VIETTEL Cameroun en mai et novembre 2019. Cette opération a permis de vérifier la conformité des tarifs implémentés dans les réseaux, par rapport à ceux annoncés et publiés par les opérateurs, et de s'assurer :

- De la mise en œuvre des recommandations prescrites lors des précédents contrôles ;
- Du suivi des prescriptions de l'ART en matière de tarification ;
- Que les conditions d'accès ou de désinscription liées à une offre sont claires ;
- Que les informations relatives au fonctionnement d'une offre ou d'un service ne sont pas de nature à créer une confusion pour l'abonné ;
- De la conformité du fonctionnement de l'internet mobile et des services à valeur ajoutée des opérateurs (sonnerie musicale, paiement sur mobile, téléchargement de la musique) ;
- De la cohérence des informations communiquées aux abonnés ;
- Du respect de la prescription sur la messagerie vocale ;
- Du respect des décisions sur les jeux, sms désirés et offres promotionnelles ;
- De la gratuité des appels vers les call-center et les numéros d'urgence ;
- De la bonne gestion des bonus.

Les constats faits ont montré que certains tarifs pratiqués ne sont pas en adéquation avec les tarifs publiés par ces trois (03) opérateurs concessionnaires MTN Cameroon, ORANGE Cameroun et VIETTEL Cameroun. 34 procès-verbaux ont été dressés à l'issue de ces contrôles. Les opérateurs concernés ont veillé à remédier aux manquements constatés par la mise en concordance des tarifs pratiqués avec ceux publics. Les éléments collectés au cours de cette opération ont également permis d'instruire certains cas de plaintes de consommateurs.

4. CONTRÔLE DES LIAISONS ET DES INFRASTRUCTURES À FIBRE OPTIQUE

L'optimisation des activités de contrôle et leur harmonisation sont des facteurs importants pour l'assainissement du secteur des communications électroniques. Dans cette optique, l'Agence procède régulièrement au contrôle des liaisons de transmission interurbaines établies par les opérateurs de téléphonie mobile. Cette activité s'effectue dans le cadre des exceptions prévues par l'Arrêté n°005/MPT du 18 mai 2001 définissant l'exclusivité de l'opérateur CAMTEL sur les liaisons de transmission interurbaines, et conformément aux arrêtés autorisant les opérateurs de téléphonie mobile à établir et à exploiter certaines liaisons de transmission interurbaines.

En matière de suivi et de contrôle du déploiement des liaisons interurbaines exploitées par les opérateurs (CAMTEL, MTN Cameroon, ORANGE Cameroun, VIETTEL Cameroun), l'Agence a axé ses activités en 2019 entre autres sur le processus d'acquisition d'une plateforme de contrôle des liaisons de transmission interurbaines ainsi que le contrôle du déploiement des liaisons de transmission interurbaines, des mâts et pylônes.

A. CONTROLE DES LIAISONS INTERURBAINES

Le contrôle de conformité des liaisons de transmission interurbaines de VIETTEL Cameroun : l'objectif étant de procéder au contrôle de la conformité des liaisons de transmission interurbaines (de type fibre optique, de type radioélectriques) établies par VIETTEL Cameroun.

B. CONTRÔLE DES INFRASTRUCTURES À FIBRE OPTIQUE

L'Agence a effectué une descente à Douala à l'effet de contrôler l'établissement d'un réseau urbain en fibre entrepris par l'opérateur MTN Cameroon.

5. CONTRÔLE DE LA COUVERTURE ET DE QUALITÉ DE SERVICE

Dans le cadre de ses missions de suivi de la qualité de service (QoS) rendue par les opérateurs de réseaux de téléphonie mobile, l'Agence a mené plusieurs contrôles et missions de relevés d'indicateurs de qualité de service. Ces indicateurs visent principalement à vérifier l'accessibilité du service, sa continuité, sa disponibilité. Ils portent sur la voix (taux de blocage, taux de coupure, taux de réussite...) et visent à garantir un niveau satisfaisant de la qualité de service aux clients usagers. Ces contrôles ont pour objectif de vérifier que les obligations en matière de qualité de service, telles que stipulées dans les cahiers de charges signés par les opérateurs, sont respectées. Elles visent également à disposer d'une évaluation objective de la qualité de service selon un protocole de mesures.

Au cours de l'année 2019, un contrôle a été effectué :

- Dans les localités de Yagoua, Gobo et Biou du 05 au 07 mars 2019 avec comme constats :

- ✓ Le basculement automatique du réseau ORANGE Cameroun sur celui d'AIRTEL TCHAD dans la localité de Biou, de même que sur un tronçon de route de 30 km entre Yagoua et Gobo à partir de Dana où la minute d'appel après tests s'élevait à 1.529 FCFA ;
 - ✓ Le basculement du réseau de MTN Cameroon sur ceux des opérateurs tchadiens AIRTEL et TIGO dans le village de Biou ; des SMS ont été reçus des opérateurs tchadiens et indiquaient pour TIGO : SMS 350 FCFA ; internet 350 FCFA/30KB ; appel émis en local et au Cameroun 2.500 FCFA la minute ; Pour AIRTEL TCHAD : SMS 600 FCFA; internet 400 FCFA/30KB ; appel émis en local 3.000 FCFA/minute et au Cameroun 7.000 FCFA/minute ;
 - ✓ La forte instabilité des signaux des réseaux des opérateurs camerounais de téléphonie mobile dans la localité de Biou ;
 - ✓ Aucun basculement indésiré en roaming sur les réseaux de téléphonie tchadien n'a été relevé à Yagoua.
- Dans la localité de Doumo du 12 au 14 novembre 2019 avec comme constats :
- ✓ Aucun basculement automatique sur les réseaux des opérateurs nigériens n'a été observé.

6. CONTRÔLE D'IDENTIFICATION DES ABONNÉS ET DES TERMINAUX

Dans l'objectif de proscrire toute utilisation du téléphone à des fins attentatoires à l'ordre public ou à la sécurité des citoyens, et afin de mettre un terme à la vente à la sauvette, au mépris de la réglementation, des cartes SIM activées sans identification préalable de leurs utilisateurs par les opérateurs, le gouvernement camerounais a décidé de renforcer le dispositif réglementaire en matière d'identification des abonnés.

Le Décret n°2015/3759 du 03 septembre 2015 fixant les modalités d'identification des abonnés et des équipements terminaux des réseaux de communications électroniques est à cet effet, le dernier acte du processus visant à améliorer la sécurité des utilisateurs des services de communications électroniques offerts par les opérateurs de télécommunications au Cameroun. À la différence des précédentes dispositions en matière d'identification des abonnés, ce Décret précise formellement les rôles des opérateurs et des autorités dans le processus d'identification. En fixant le format de renseignement des données de chaque abonné, il définit les conditions minimales permettant d'associer à chaque carte SIM activée, une identification et offre une perspective concrète en vue de la mise en place d'une base de données assainie.

Dans le cadre de la mise en œuvre des dispositions réglementaires sur l'identification, les contrôles effectués en 2019 ont permis de ressortir les statistiques suivantes pour l'ensemble des bases de données des opérateurs :

- Total des numéros dans les bases des données : 21 952 639 ;
- Total des numéros actifs (personnes physiques) : 21 879 618 ;
- Total des numéros conformes (personnes physiques) : 21 878 835 ;
- Total des numéros non conformes et actifs : 783 ;
- Total des numéros non conformes et suspendus : 73 021 ;
- Taux de conformité global de 99,66%.

Pour les numéros non conformes et actifs, les opérateurs ont été mis en demeure de procéder à la mise en conformité ou à la suspension. Ces contrôles ont également permis de constater des manquements à la législation et à la réglementation qui ont donné lieu aux sanctions pécuniaires infligées à tous les opérateurs concessionnaires le 03 juillet 2019 pour un montant cumulé de 3,5 milliards FCFA.

7. CONTRÔLE DES OBLIGATIONS NON TECHNIQUES

Dans le cadre du contrôle des obligations non techniques des opérateurs et exploitants des produits et services des communications électroniques, l'ART a effectué durant l'année 2019 le suivi de la mise en œuvre des contrats-types d'abonnement entre opérateurs et consommateurs du domaine des communications électroniques.

En effet, la loi n°2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun, modifiée et complétée par la loi n°2015/006 du 20 avril 2015, en son article 51 dispose que «les consommateurs, dans leurs relations avec les opérateurs, ont droit à un contrat d'abonnement dont le modèle est préalablement validé par l'Agence».

Cette mission de contrôle s'est déroulée du 09 au 19 décembre 2019, dans les villes de Douala et Yaoundé, dans les locaux des opérateurs et avait pour but de s'assurer de la conformité des contrats d'abonnement des opérateurs concessionnaires aux modèles de contrats validés par l'ART. A titre de rappel, au terme des travaux en atelier tenus les 21 et 23 décembre 2016 avec les opérateurs et les associations de défense des droits des consommateurs sur les contrats-types d'abonnement entre opérateurs et consommateurs, cinq (05) contrats-types avaient été validés par l'ART. Ceux-ci ont été transmis aux opérateurs concessionnaires pour implémentation en date du 21 décembre 2017. Il s'agit du :

- Contrat-type de téléphonie fixe ;
- Contrat-type de téléphonie mobile des services prépayés ;
- Contrat-type de téléphonie mobile des services postpayés ;
- Contrat-type de téléphonie mobile des entreprises ;
- Contrat-type de fourniture de services via internet.

A l'issue du contrôle, les recommandations ci-après ont été formulées :

✓ **ORANGE Cameroun**

- Implémenter les contrats types d'abonnement et les transmettre à l'ART pour validation dans les brefs délais.

✓ **MTN Cameroon**

- Disposer des contrats d'abonnement physiques pour les clients qui ne savent pas utiliser les appareils technologiques tels que les «smartphones» ;
- Présenter lors d'une séance de travail à l'ART le processus d'abonnement en ligne dans le cadre de la relation contractuelle.

✓ **CAMTEL**

- Transmettre les contrats d'abonnement à l'ART pour validation dans les brefs délais.

CHAPITRE IX : LES ACTIVITÉS JURIDIQUES ET LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

1. LES ACTIVITÉS JURIDIQUES ET CONTENTIEUSES

A. LES ACTIVITÉS JURIDIQUES

(1) L'évolution de l'environnement juridique

L'évolution de l'environnement s'est traduite par la participation de l'ART à l'élaboration des textes d'application de la loi n°2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun.

(2) La Participation à l'élaboration des textes d'application de la loi n° 2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun

Des projets de textes reçus du MINPOSTEL ont été examinés et les avis de l'Agence transmis à la tutelle technique. En effet, quatre (04) projets de textes d'application de la loi régissant les communications électroniques au Cameroun ont été examinés au sein de l'ART en 2019. Il s'agit du :

- Projet d'arrêté conjoint fixant les montants et les modalités de paiement des droits au titre de la fourniture de service à valeur ajoutée des communications électroniques ;
- Projet d'arrêté conjoint fixant les modalités de paiement de la redevance annuelle de fonctionnement de l'Agence chargée de la Régulation des Télécommunications et de l'Agence Nationale des Technologies de l'Information et de la Communication ;
- Projet d'arrêté fixant les frais et contributions relatifs à certaines prestations fournies par l'Agence de Régulation des Télécommunications ;
- Projet d'arrêté fixant les montants et les modalités de paiement des contributions, des droits, des frais et des redevances relatives à l'utilisation des fréquences.

(3) La Révision du cadre réglementaire sur la protection du consommateur

Dans le souci d'adapter certains textes règlementaires sur la protection du consommateur à l'évolution du secteur des télécommunications, l'ART a élaboré quatre (04) projets de décision en la matière, notamment :

- Le projet de décision sur le règlement des différends entre les opérateurs et les consommateurs ;
- Le projet de texte portant révision de la décision n°000097/ART/DG/DAJCI du 31 juillet 2008 définissant les procédures de traitement des réclamations des consommateurs et

utilisateurs des produits et services de télécommunications au sein de l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART) ;

- Le projet de texte portant révision de la décision n°00096/ART/DG/DAJCI du 31 juillet 2008 prescrivant aux opérateurs et autres intervenants des directives sur les modalités de traitement des réclamations des consommateurs et utilisateurs des produits et services des télécommunications ;
- Le projet de texte portant révision de la décision n°00000131/ART/DG du 16 octobre 2018 portant création, organisation et fonctionnement du comité de veille de la protection du consommateur.

B. LES ACTIVITÉS CONTENTIEUSES

Les activités contentieuses ont consisté principalement en la défense des intérêts de l'ART en justice et la gestion des différends entre opérateurs.

(1) La défense des intérêts de l'Agence en justice

En matière de contentieux administratif et judiciaire, vingt-six (26) affaires sont pendantes devant les juridictions dont quatorze (14) sont enrôlées et suivies par les services juridiques de l'Agence et ses Conseils.

Les affaires en justice sont constituées du contentieux administratif et du contentieux judiciaire.

En matière de contentieux administratif, neuf (09) affaires sont pendantes devant les tribunaux compétents pour annulation et reparties ainsi qu'il suit :

- Cinq (05) affaires pour annulation de décisions de sanction ;
- Une (01) affaire pour annulation d'une décision portant délivrance d'un titre transitoire d'établissement et d'exploitation d'un réseau de type VSAT en vue de la fourniture au public de services de communications,
- Un (01) recours aux fins de paiement de dommages-intérêts ;
- Une (01) affaire relative au refus d'interconnexion ;
- Une (01) annulation d'une décision au titre de sanction pour défaut d'identification des abonnés et des équipements terminaux des réseaux de communications électroniques (commercialisation des cartes SIM pré-activités et commercialisation des cartes SIM dans la rue).

En matière de contentieux judiciaire, sept (07) affaires existent et sont réparties en sociales, générales et pénales comme suit :

- Une (01) affaire pour fin irrégulière de détachement à l'ART ;
- Une (01) affaire en assignation à référé en arrêt de publicité ;
- Une (01) demande de dommages et intérêts pour fin abusive de détachement ;
- Une (01) saisie attribution des créances dans le compte de l'ART ;
- Une (01) affaire pour tentative de vol dans les locaux de l'ART ;

- Une (01) affaire pour assignation en désignation d'experts et en paiement de dommages-intérêts ;
- Une (01) assignation en arrêt des travaux (référé).

(2) Le règlement des différends entre opérateurs

La loi n°2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun en son article 65 dispose que *«L'Agence est compétente pour connaître, avant la saisine de toute juridiction, des différends entre opérateurs des réseaux de communications électroniques relatifs notamment, à l'interconnexion ou à l'accès à un réseau de Communications électroniques, au dégroupage de la boucle locale, à la numérotation, à l'interférence des fréquences à la Co-localisation physique et au partage des infrastructures»*.

Dans le cadre du règlement des différends entre opérateurs du domaine des communications électroniques, il a été institué deux (02) phases à savoir : les conciliations et le Comité de Règlement des Différends (CRD).

La phase de conciliation consiste à convoquer les parties pour une tentative de résolution à l'amiable du différend. Elle est sanctionnée par la signature de procès-verbaux de conciliation totale, de conciliation partielle ou de non-conciliation par les parties.

En cas de signature d'un procès-verbal de non conciliation, le dossier est envoyé au Comité de Règlement des Différends. Créé par décision n°00000191/ART/DG/DAJPC/SDAJ/SRE du 02 octobre 2014 modifiée et complétée par celle n°00000066/D/ART/DG du 19 avril 2018, le CRD est l'organe quasi juridictionnel en matière de règlement des différends entre opérateurs du domaine des communications électroniques. Il est composé ainsi qu'il suit :

- Un (01) représentant du Ministère des Postes et Télécommunications ;
- Un (01) représentant du Ministère des Finances ;
- Un (01) représentant du Ministère de la Justice ;
- Un (01) ou plusieurs experts-invités ;
- Des représentants de l'ART.

Le CRD est constitué d'un organe de délibération du différend qui est l'instance de supervision et d'un organe d'instruction qui est l'instance technique.

Au cours de l'année 2019, la procédure suivie devant le CRD impliquant les opérateurs ORANGE Cameroun et CAMTEL a été close par décision n°00001/D/CRD/ART du 27 juin 2019 portant règlement du différend d'interconnexion opposant la société ORANGE Cameroun à la société Cameroun Telecommunications (CAMTEL).

(3) Le règlement des différends entre opérateurs et consommateurs

Le décret n°2013/0399/PM du 27 février 2013 fixant les modalités de protection des consommateurs des services de communications électroniques, confère à l'ART la compétence de régler à l'amiable et par conciliation les différends qui opposent les opérateurs, les fournisseurs de services aux consommateurs, avant la saisine de toute juridiction.



En 2019, l'ART a engagé des concertations en vue du règlement des différends par conciliation entre opérateurs et consommateurs. Des audiences de conciliation se sont tenues pour l'instruction de cinq (05) affaires dont trois (03) ont abouti à une conciliation partielle et une non-conciliation. Des projets de procès-verbaux ont été soumis aux parties pour observation. Compte tenu de l'indisponibilité des parties demanderesses, des séances prévues pour la signature se feront de commun accord avec les parties. Deux (02) affaires en conciliation n'ont pas connu une évolution du fait des absences récurrentes des plaignants lors des séances de conciliation.

2. LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

En 2019, l'ART a mené des activités relatives à la protection du consommateur, la sensibilisation, l'éducation et l'information des consommateurs ainsi qu'au traitement des plaintes des consommateurs.

A. SUIVI DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE VEILLE

Dans le but de protéger les droits et les intérêts des consommateurs, l'ART a mis en place un comité de veille de la protection du consommateur par décision n°0000213/ART/DG du 20 octobre 2014 portant création, organisation et fonctionnement du comité de veille de la protection du consommateur modifiée et complétée par la décision n°00000131/ART/DG du 16 octobre 2018.

Ce comité a pour but d'assurer le suivi du marché en vue de déceler les problèmes et de remédier aux situations qui peuvent porter atteinte à la satisfaction des consommateurs.

Les différentes missions dévolues au Comité de veille de la protection du consommateur se résument aux points ci-dessous :

- Tenir une base de données des produits et services offerts, ainsi que des cas prouvés de violation des droits des consommateurs ;
- Procéder au suivi des services dont l'évolution sur le marché peut être jugée risquée pour la satisfaction des consommateurs ;
- Identifier et évaluer les activités promotionnelles des opérateurs en présence sur le marché et susceptibles de nuire au consommateur à court ou à moyen terme ;
- Apporter des solutions ponctuelles aux plaintes des consommateurs relatives à un produit ou un service à eux offert par un opérateur ou un fournisseur des services de communications électroniques ;
- Donner une indication du niveau de la satisfaction des abonnés ;
- Assurer la collaboration avec les organisations de protection des droits des consommateurs des services de communications électroniques ;
- Organiser des concertations avec les opérateurs et ou les fournisseurs de service en vue de garantir la satisfaction des consommateurs ;
- Élaborer sous forme de rapport conjoncturel, des recommandations susceptibles d'éclaircir le fonctionnement du marché.

En 2019, le comité de veille de la protection du consommateur a tenu quatre (04) réunions, dont trois (03) de l'équipe technique qui ont eu lieu les 29 mars, 17 avril et 13 juin 2019 et une (01) réunion de l'équipe de supervision tenue le 09 juillet 2019. Les activités menées ont consisté à :

- Examiner et effectuer des tests sur les tarifs des offres promotionnelles ;
- Suivre le fonctionnement des codes d'activation et de désactivation des jeux et services ;
- Suivre la tarification du service internet en s'assurant qu'à la fin d'un forfait le compte principal ne soit pas débité ;
- S'assurer du respect de la réglementation sur le nombre des sms indésirés par jour, le délai de transmission des offres, le délai de traitement des plaintes ;
- Contrôler le respect des normes d'installation des antennes relais et l'impact des effets des champs électromagnétiques sur la santé de la population ;
- Suivre les cas de violation des consommateurs sur le mobile money.

B. SENSIBILISATION DES CONSOMMATEURS

Dans le cadre de la sensibilisation des consommateurs les activités suivantes ont été menées :

Participation de l'Agence à un séminaire organisé par une association des consommateurs

L'Agence, sollicitée par l'association de défense des droits des consommateurs dénommée «Défense des Droits de l'Homme et des Consommateurs du Sahel» (DHCS), a participé à l'animation d'un séminaire sur la protection du consommateur tenu à Toubouro au mois d'octobre 2019. C'était l'occasion pour l'ART de sensibiliser les consommateurs sur leurs droits et obligations et de prodiguer des conseils sur les bonnes pratiques au sujet de l'acquisition, l'usage des produits des communications électroniques.

Organisation des campagnes de sensibilisation

Du 08 au 11 mai 2019, une équipe de l'Agence a conduit une caravane ciblée de sensibilisation des consommateurs dans la ville de Ngaoundéré. Au cours de cette caravane, plusieurs actions ont été menées notamment :

- La distribution des flyers sur les modalités et les procédures de saisine de l'ART dans les marchés, les gares, les quartiers «joli soir, Baladji et Sabongari» ;
- Le passage à la radio «Sawtu Lindjila» pour évoquer les problématiques liées à l'arnaque à travers le téléphone et l'identification ;
- La descente dans les agences commerciales des opérateurs CAMTEL, ORANGE Cameroun, MTN Cameroon et VIETTEL Cameroun à l'effet de leur demander de sensibiliser leurs clients sur les arnaques dont ils sont victimes.

Il a été recommandé à l'issue de cette caravane, d'organiser de manière permanente des campagnes en vue d'une appropriation des bonnes pratiques en matière de protection du consommateur.

Une campagne de sensibilisation à l'attention des étudiants et responsables de l'Ecole Nationale Supérieure de l'Enseignement Technique (ENSET) a eu lieu du 13 au 16 mai 2019 dans la ville



d'Ebolowa. Un exposé portant sur la procédure de saisine de l'ART ainsi que sur les droits et obligations des consommateurs a fait l'objet d'une présentation. Des conseils contenus dans un guide de bonnes pratiques sur l'utilisation des terminaux, l'identification des abonnés ont été prodigués.

Une Journée Porte Ouverte à l'occasion de la sortie de la première promotion de l'ENSET d'Ebolowa a été organisée du 05 au 10 août 2019. A cet effet, un stand de l'ART a été installé en vue de permettre aux visiteurs de découvrir les équipements de contrôle de la couverture de réseaux, de détection et localisation des sources d'émission radioélectriques notamment le récepteur de spectre PR 100, le Dosimètre portable, la tablette portable détachable HP (mobile). Des flyers et dépliants ont été distribués aux visiteurs et par la même occasion, les éléments de réponse sur leurs préoccupations relatives aux missions de l'ART, aux droits des consommateurs, ont été apportés.

Communication sur le numéro de l'ART le «1515»

Le numéro d'appels gratuit de l'ART le «1515» mis en place pour recevoir les plaintes des consommateurs et communiquer sur les activités de l'ART a fait l'objet d'une communication intense à travers les réseaux téléphoniques des opérateurs MTN Cameroun, ORANGE Cameroun et VIETTEL Cameroun, durant les mois de décembre 2019 à janvier 2020. A la demande de l'ART, des SMS ont été transmis aux abonnés par les opérateurs. Durant cette période, les téléopérateurs du centre d'appels de l'Agence ont reçu plus de soixante (60) appels des consommateurs. Ceux-ci ont porté sur des demandes d'informations relatives aux missions de l'ART, aux droits des consommateurs des produits et services des communications électroniques, aux problèmes de CNI et des plaintes portant sur divers objets. Une trentaine de plaintes pertinentes ont été enregistrées sur les fiches des plaintes et ont été transmises aux opérateurs pour suite à réserver.

Sensibilisation des vendeurs d'équipements de communications électroniques

Dans le but de sensibiliser certains acteurs du secteur des communications électroniques (vendeurs et installateurs), une délégation constituée des responsables de l'Agence a effectué une descente dans les localités de Mora et Kousséri, du 13 au 16 mai 2019. Au terme de cette mission, six (06) vendeurs d'équipements de communications électroniques ont été recensés et sensibilisés sur les textes réglementaires en vigueur dans le secteur des communications électroniques.

C. DILIGENCE DES PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTE DES CONSOMMATEURS

Au cours de l'année 2019, l'ART a reçu quatre-vingt-sept (87) plaintes et réclamations des consommateurs contre les opérateurs de téléphonie ORANGE Cameroun, MTN Cameroon, VIETTEL Cameroun et CAMTEL. Il convient de préciser que l'ART a reçu deux (02) types de plaintes :

- Les plaintes écrites qui parviennent dans les services du courrier de la Direction Générale ou dans les représentations régionales ;
- les plaintes verbales qui sont reçues à travers les appels reçus au numéro d'appels gratuit «1515».

L'état récapitulatif des plaintes pour l'année 2019 se présente comme suit :

Les plaintes écrites :

L'Agence a enregistré cinquante-sept (57) plaintes et réclamations écrites dont les motifs sont présentés dans le tableau XXXIX ci-après :

Tableau XXXIX : Plaintes et réclamations écrites des consommateurs

Nature	ORANGE Cameroun	MTN Cameroon	VIETTEL Cameroun
Arnaque et Soustraction frauduleuse dans le compte ORANGE Money et Mobile Money	13	02	00
Débit frauduleux du crédit de communication	10	02	00
mauvaise qualité de service	04	01	00
Usage frauduleux d'un numéro du téléphone	04	02	00
Suspension de service	02	02	01
Abonnement arbitraire aux offres promotionnelles	03	00	00
Violation de la vie privée du fait de la mise en écoute des lignes téléphoniques	01	01	01
Entraves rencontrées en vue du décryptage d'un numéro masqué	01	00	00
Portabilité de numéro	02	01	00
Installation anarchique d'une antenne relais	01	01	00
Suspension de ligne pour défaut d'identification	00	01	00
Publicité mensongère	00	01	00
Sous-total	41	14	02
TOTAL	57		

Tableau XL: Répartition des plaintes et réclamations écrites des consommateurs

Opérateurs	Nombre de plaintes et réclamations	Pourcentage
ORANGE Cameroun	41	71,93%
MTN Cameroon	14	24,56%
VIETTEL Cameroun	02	3,51%
TOTAL	57	100%

A l'analyse des données statistiques ci-dessus, il est à noter que le taux des plaintes des consommateurs dirigées contre l'opérateur ORANGE Cameroun qui est de 71,93 %, est le plus élevé. Cet opérateur est celui qui a été le plus mis en cause par les consommateurs. Toutes ces plaintes ont fait l'objet de saisine de l'opérateur susvisé.



MTN Cameroon occupe la deuxième position avec quatorze (14) plaintes enregistrées ; soit un taux de 24,56%. Ce dernier a été saisi pour les plaintes le concernant aux fins d'apporter des solutions.

L'opérateur VIETTEL Cameroon n'est concerné que par deux (02) plaintes ; soit un taux de 3,51%. Aucune plainte contre CAMTEL n'a été enregistrée.

Les plaintes verbales :

Les plaintes des consommateurs reçues à travers le numéro «1515» s'élèvent à trente (30).

Le tableau XLI ci-dessous récapitule les différentes plaintes y relatives.

Tableau XLI : Plaintes reçues à travers le numéro d'appels gratuit «1515»

Opérateurs	Nombre de plaintes	Pourcentage
MTN Cameroon	18	60%
ORANGE Cameroun	09	30%
Viettel Cameroun	01	3,3%
CAMTEL	02	6,7%
TOTAL	30	100%

Sur les trente (30) plaintes enregistrées via le «1515», il est à noter que dix (10) sont relatives au débit frauduleux de crédit de communication, six (06) plaintes concernent la mauvaise qualité de service, et les autres portent sur diverses préoccupations.

Tableau XLII : Répartition des plaintes reçues à travers le numéro d'appels gratuit «1515»

Nature	MTNC	ORANGE	VIETTEL	CAMTEL
Débit frauduleux du crédit de communication	06	04	0	0
Mauvaise qualité de service	04	01	01	0
Blocage de compte Mobile Money	01	0	0	0
Indisponibilité du service «SOS crédit»	01	0	0	0
Suspension de service	03	0	0	0
Non activation d'un forfait souscrit	0	02	0	0
Equipement défectueux	0	0	0	02
Impossibilité d'envoyer les SMS	01	0	0	0
Publicité mensongère	01	0	0	0
Erreur de destinataire lors d'une transaction Mobile Money	01	0	0	0

Sollicitation d'un forfait d'appels internationaux	01	0	0	0
Non activation d'un service	01	0	0	0
Violation de la vie privée du fait de la mise en écoute des lignes téléphoniques		01	0	0
Carte SIM défectueuse	0	01	0	0
Sous-Total	18	09	01	02
TOTAL	30			

Les données statistiques ci-dessus attestent que 60% de plaintes des consommateurs concernent l'opérateur MTN Cameroun. Les dix-huit (18) plaintes enregistrées ont fait l'objet de saisine de l'opérateur.

En deuxième place figure l'opérateur ORANGE Cameroun avec neuf (09) plaintes enregistrées soit un taux de 30%. Ce dernier a été saisi aux fins d'y apporter des solutions adéquates.

L'opérateur CAMTEL n'est concerné que par deux (02) plaintes, soit un taux de 6,7%. Quant à VIETTEL Cameroun, il a été enregistré une (01) plainte soit, un taux de 3,3%.

Statistiques générales des plaintes par opérateur

Les statistiques générales des plaintes se présentent comme suit :

Tableau XLIII : Statistiques générales des plaintes par opérateur

Opérateurs	Nombre de plaintes écrites	Nombre de plaintes reçues via le 1515	Nombre total	Pourcentage
ORANGE Cameroun	41	18	59	67,82%
MTN Cameroon	14	09	23	26,44%
Viettel Cameroun	02	01	03	3,44%
CAMTEL	00	02	02	2,30%
TOTAL	57	30	87	100%



Tableau XLIV : Statistiques des plaintes résolues par opérateur

Opérateurs	Nombre de plaintes	Plaintes résolues	Non résolus
ORANGE Cameroun	50	40	10
MTN Cameroon	32	26	06
Viettel Cameroun	03	02	01
CAMTEL	02	02	00
TOTAL	87	70	17
Pourcentage %		80,46%	19,54%

Les statistiques révèlent que 80,46% des plaintes des consommateurs ont été résolues durant l'année 2019.

Les résolutions desdites plaintes ont abouti selon chaque cas à des réparations de divers ordres, notamment :

- La restitution des fonds soustraits dans le compte mobile money ;
- La restitution de crédit de communication ;
- Le rétablissement du service ;
- Le désabonnement aux services indésirés.

Les plaintes non résolues représentant 19,54% ont fait l'objet des investigations et des tentatives de conciliation.

L'ART a adressé des mises en demeure aux opérateurs qui n'ont pas réservé de suite aux plaintes des consommateurs et qui n'ont pas respecté les délais réglementaires prévues pour le traitement des plaintes.

Il convient de préciser qu'à l'issue de la solution apportée par un opérateur, le consommateur non satisfait peut solliciter une tentative de conciliation afin de trouver une solution amiable. Par ailleurs, l'ART peut s'autosaisir et convoquer les parties pour une tentative de conciliation, conformément à la réglementation en vigueur.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

L'année 2019 a été intense au regard des évolutions technologiques suscitées dans l'écosystème des communications électroniques. En outre, elle a été marquée par l'émergence de l'économie numérique sur les pays en développement. Ces résultats sont à mettre à l'actif des différents acteurs du secteur. Toutefois, les enjeux restent considérables au vu des mutations perpétuelles que subit le secteur.

Fort de cela, l'ART entend définir en 2020, une feuille de route qui sera placée sous le thème de la restructuration de l'ART en vue de la mise en place d'un nouveau modèle de régulation qui tienne compte de l'environnement institutionnel et qui favorise un meilleur dispositif organisationnel coordonné, cohérent et performant.

Il est notamment envisagé :

- De poursuivre la mise en place d'un système d'information intégré et robuste ;
- De poursuivre la construction de l'immeuble siège ;
- De poser les jalons d'une régulation collaborative ;
- D'acquérir des outils essentiels notamment un modèle de calcul des coûts ;
- De mettre en place des mécanismes de recouvrement plus efficaces ;
- De poursuivre le renforcement de la coopération et le partenariat national et international notamment avec l'UIT, le CTO, l'ARTAC, l'ANTIC et l'INS.



Agence de Régulation des Télécommunications
Yaoundé - Cameroun

Tél. : (+237) 222 23 03 80 - 222 23 23 30 - Fax. : (+237) 222 23 37 48

Site web : www.art.cm

