



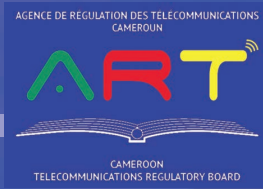
NOUVELLES DE L'ART

MAGAZINE D'INFORMATIONS ET D'ANALYSES DE L'ART CAMEROUN • Edition spéciale - Juillet 2017



Un nouvel élan pour l'ART





*"Réguler
c'est faciliter"*

*"Regulation
is facilitation"*



EDITO



Philemon ZOO ZAME
General Manager

"Ensure continuity with a new vision, new policies and guidelines, a new passion, added rigor and discipline"

8 June, 2017 was definitely a turning point in the telecommunications sector in Cameroon and particularly for the Regulator of the sector. It was also a groundbreaking day for me having been appointed Director General of the Telecommunications Regulatory Board making me an integral part of the telecommunications family. There is no gainsaying the fact that this one event marked the start of a new era in the management of the Telecommunications Regulatory Board in particular and the mobile telephony sector in Cameroon in general.

I am excited to have joined such a dynamic and crucial, sector characterized by exponential growth and heightened competition. A sector which practically drives the emergence of a digital economy in the country as well as its economic development. I am challenged by the task of ensuring that the Board plays its part in achieving the growth of the sector and the country but I am reassured by the fact that we are in this together. We are on a journey, an exciting one, during which I intend to make my input consequential in line with the vision of the Head of State President Paul Biya and the dynamism of the sector.

As you will see in this edition it has been a full month of business as usual. The transition has been challenging but smooth as we strive to ensure continuity with a new vision, new policies and guidelines, a new passion, added rigor and discipline.

Our focus in this edition is on the transition. The baby steps we have taken in the past month to a more dynamic, proactive, effective and fruitful regulation of the sector. It will also highlight the major projects we are embarking on to rise up to the instructions of the Head of State to ensure a rapid digital transition in Cameroon, measures we have adopted to mobilize and direct the staff and activities we have carried out in and out of the country with other stakeholders in the sector to achieve our objectives.

I am convinced that the foundation we are laying down for the future of our journey together will result in improved and rewarding collaboration and partnership between you and the Telecommunications Regulatory Board. We will remain true to our motto, 'Regulation is facilitation', to accompany the sector to greater heights.

I hope you find this special issue of our magazine useful.



Directeur de Publication
Philemon ZOO ZAME

Conseil Editorial
Aboubakar ZOURMBA

Samuel Valentin NDJAWA
Marcelle BODOG
François KAMGAM
Micheline KAMSAO

Directeur de la rédaction
Jean Robert MBOU

Rédacteur en Chef
Jessie ATOGHO EKUKOLE

Comité de Rédaction
Jackai MUSONGE
Fadimatou SALMAN
AHMAT HESSANA
Léonce MBONDI
Nina MENGWA
Ghislain AMANE NDONGO
YAOU Souréya
Marie Valérie NGO MAYAG
Yvette ALOUMOU BIDJO
Leatitia NTYAME
Ines TCHOUNKOU TOGA

Traduction
Aline NJOH AMBANO

Secrétaire
MAIRAMA AMADA epse ABDEL AZIZ

Photos
Philémon VOUNDI

Créations graphiques & Montage
Paul Georges NJEMBE

Régie Publicitaire
Conception & réalisation
MEGATOUR SARL
222 22 98 06

SOMMAIRE

P. 3 : Edito :

"Ensure continuity with a new vision, new policies and guidelines, a new passion, added rigor and discipline"

LES ACTIVITES DE L'AGENCE

- P.5 : Philemon ZOO ZAME prend les rênes de l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART)
- P. 9 : Premier contact avec les Administrateurs de L'ART
- P10 : Press release : 39th Ordinary Session of the Board of Directors
- P.11 : Les réunions de coordination au cœur du management
- P. 13 : Culture d'entreprise et éthique à l'ART: Les mesures disciplinaires déterminantes du Directeur Général
- P. 15 : Les réactions aux nouvelles mesures disciplinaires
- P. 17 : Le Directeur Général impulse un nouvel élan à travers une nouvelle politique de recouvrement des créances.
- P.18 : TRB'S Central Services Working Together for better Coordination of Control Operations
- P. 20 : Les Operateurs de Téléphonie du Cameroun unis contre le trafic frauduleux international des communications électroniques
- P. 24 : Les grands projets de l'ART
- P.27 : The Director General of MTN Cameroon pays maiden visit to the new Director General of the Board

INTERNATIONAL

- P. 29 : Taking the reigns on the international scene
- P. 30 : Participation de l'ART au Colloque Mondial des Régulateurs (GSR-17)

Consulter toutes les publications de
l'ART
dans son site www.art.cm



DIRECTION GENERALE
Nouvelle route Bastos
B.P. 6132 Yaoundé, Cameroun
Tél.: (237) 222 23 03 80 / 222 23 23 30
Fax: (237) 222 23 37 48
e-mail: art@camnet.cm

ANTENNE DE YAOUNDE
Régions : Centre - Sud - Est
B.P. 4892
Yaoundé, Nongkak
Tél.: (237) 222 21 09 88
Fax: (237) 222 21 09 92

ANTENNE DE DOUALA
Régions : Littoral - Ouest
Nord-Ouest - Sud-Ouest
B.P. 2072 Douala Bonanjo
Tél.: (237) 233 42 60 80
Fax: (237) 233 43 76 01

ANTENNE DE GAROUA
Régions : Nord - Extrême-Nord
Adamaoua
B.P. 153 Garoua
Tél.: (237) 222 27 23 39
Fax: (237) 222 27 23 19

Monsieur Philemon ZOO ZAME installé dans ses fonctions de Directeur Général de l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART)



Le 14 juin 2017 est une date qui restera mémorable dans l'histoire des télécommunications au Cameroun. Au cours d'une cérémonie empreinte de solennité et d'émotions, le Ministre des Postes et Télécommunications (MINPOSTEL) Madame Minette LIBOM LI LIKENG a installé le nouveau Directeur Général de l'ART nommé par décret présidentiel N° 2017/286 du 08 juin 2017. En effet, le Chef de l'Etat Son Excellence PAUL BIYA, a désigné Monsieur ZOO ZAME Philemon, en remplacement de monsieur BEH MENGUE Jean Louis qui a présidé aux destinées de l'ART depuis sa création par la loi n°98/014 du 14 juillet 1998. La rédaction de l'édition spéciale des « Nouvelles de l'ART » se propose de revenir sur cette journée historique qui a connu trois articulations majeures : la passation de service à l'immeuble de la Nouvelle Route Bastos, la séance de travail avec le ministre et enfin la cérémonie d'installation officielle à l'hôtel Mont Febe de Yaoundé.

La matinée ensoleillée du jeudi 14 juin 2017 semblait être une journée tout à fait ordinaire et pourtant elle ne l'était pas pour le personnel de l'Agence de Régulation de Télécommunications : le nombre de voitures sur le parking, l'anxiété, la curiosité et l'appréhension se lisaient sur les visages du personnel qui arboraient pour la plupart des tenues aux couleurs de l'Agence. La présence du Secrétaire Général du MINPOSTEL, **Monsieur NDJODOM Armand**, celle du Président du Conseil d'Administration de l'Agence, **Monsieur HESSANA MAHAMAT** et de plusieurs hauts responsables de la République du Cameroun donnent une solennité à la cérémonie. La banderole à l'entrée du bâtiment de la

Direction Générale de l'Agence souhaitant la bienvenue au nouveau DG témoignait aussi à souhait de la solennité et du caractère historique de cette journée au cours de laquelle l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART) accueillait officiellement son nouveau Directeur Général, **Monsieur Philemon ZOO ZAME**.

En prélude à la cérémonie d'installation officielle, le Secrétaire Général du MINPOSTEL a supervisé la passation de service technique entre les Directeurs généraux entrant et sortant matérialisée par la signature des registres servant au traitement des courriers de l'ART.



Les principaux concernés de la cérémonie

Par la suite, le Ministre des Postes et Télécommunications a présidé à partir de 10 heures une séance de travail entre les Directeurs Généraux entrant et sortant et les directeurs de l'Agence. Cette séance de travail a été ponctuée par un exposé, il en ressort principalement que **Mme LIBOM Li Likeng** a d'abord félicité le nouveau Directeur Général pour sa nomination, avant de poursuivre que le changement intervenu participe de la vie et de l'évolution de toutes les administrations où les hommes passent et le fonctionnement des institutions demeure. Entrant dans le vif du sujet elle a tenu à rappeler que la thématique de l'économie numérique est chère au Président de la République **SE Paul BIYA** qui en a fait une priorité de l'action gouvernementale ce défi interpelle fortement son département ministériel et le régulateur qui doivent définir une méthodologie de travail axée sur les objectifs à atteindre.

S'agissant spécifiquement de la qualité de service, le ministre a précisé : « afin d'apporter une solution aux usagers qui semblent être abandonnés par les régulateurs sensés les protéger et, laissés à la merci des opérateurs qui n'ont pour seul souci que leur rentabilité, les mesures ci-après sont prescrites :

- l'aide au consommateur à faire des choix de service en toute connaissance de cause ;
- la prise en compte des réclamations des opérateurs et une bonne connaissance de l'état du marché ;
- le maintien ou l'amélioration de la qualité en présence ou en absence de concurrence ;
- l'aide aux opérateurs à assurer une saine concurrence et garantir le bon fonctionnement des réseaux interconnectés. »

Pour atteindre ces objectifs, les responsables de l'ART ont été invités à se mobiliser sans faille autour du nouveau DG qui devra mettre en œuvre des indicateurs de performances pour évaluer le taux de réalisation des engagements pris.

Enfin tous les responsables susmentionnés se sont tous dirigés vers l'hôtel Mont Febe où la salle initialement prévue pour 400 personnes a eu du mal à contenir les Membres du gouvernement, les Directeurs Généraux, les opérateurs économiques, le personnel de l'ART, les journalistes et des anonymes de tous bords venus massivement pour découvrir le visage de cet homme dont la renommée le précède d'être une personne énergique, dynamique, rigoureuse et méthodique.

Dans son discours d'installation officielle, le ministre a commencé par rendre un vibrant hommage à **Monsieur Jean Louis BEH MENGUE**, Directeur Général sortant, pour le travail abattu pendant 18 ans, pour avoir posé les jalons de la régulation du secteur des télécommunications au Cameroun.

Ensuite elle a rappelé que ce natif de DJOUM qui a désormais la charge de l'ART est un homme pétri d'expériences qui a fait ses preuves dans la haute administration : « Diplômé de l'Ecole Nationale Polytechnique d'Alger d'où il sortira en 1989 comme Ingénieur d'Etat des Mines, il poursuivra ces brillantes études en 1990 à l'Université de Yaoundé I et à l'Ecole Nationale Polytechnique, où il obtiendra respectivement un DEA en Génie Énergétique et un Doctorat PHD en Géologie Appliquée.

Il a par ailleurs effectué de nombreux stages et formations complémentaires dans des Institutions internationales pour des spécialités telles que la

gestion portuaire et le management des entreprises publiques.

Sur le plan professionnel, **Monsieur Philemon ZOO ZAME** a été tour à tour Assistant à la Faculté des Sciences de l'Université de Yaoundé I, Attaché au Secrétariat Général de la Présidence de la République et Secrétaire Général du Ministère des Travaux Publics jusqu'à sa nomination comme Directeur Général de l'ART ce jeudi 08 juin 2017. »

Avant de clore son propos le ministre a tenu à rappeler la priorité du gouvernement en matière de régulation à travers la mise en place de mécanismes de régulation efficaces. C'est sur ces challenges que Monsieur le Directeur Général a été officiellement installé. Le nouveau patron de l'ART a pris la pleine mesure des objectifs à lui assigné car dès le 15 juin à 7h 30 les responsables de l'ART ont été invités à s'approprier le discours du ministre, en faire une feuille de route et présenter un chronogramme de réalisation des missions à eux confiées. Cette nouvelle vision impulsée par **Monsieur Philemon ZOO ZAME** marque dès lors le changement managérial et la mise en œuvre d'un système axé sur la performance et l'obligation de résultats.

« la mobilisation de tous les acteurs compétents de l'Etat s'avère impérative, afin de permettre au secteur de Télécommunications de répondre aux Très Hautes Prescriptions du Chef de l'Etat pour assurer une transition numérique rapide du Cameroun. »



Mme Minette LibOM Li LIKENG,
Ministre des Postes et Télécommunications



Le SG du MINPOSTEL et le PCA de l'ART



Photo de famille

Passation de service technique entre les Directeurs généraux entrant et sortant



Séance de travail avec les Directeurs généraux entrant et sortant



Installation officielle du nouveau DG/ART





Premier contact avec les Administrateurs de L'ART

Suite à sa nomination par Décret N° 2017/286 du 08 juin 2017, le nouveau Directeur Général de l'Agence de Régulation des Télécommunications a pris part le vendredi 30 juin 2017 à son premier Conseil d'Administration. Cette première rencontre été l'occasion idoine de faire connaissance avec les administrateurs de l'Agence dont il a désormais la lourde charge. La session du Conseil s'est tenue dans les locaux de la Délégation Régionale de Yaoundé (DRY).

Au cours de cette 39ème session ordinaire, le Directeur Général a rapporté les points inscrits à l'ordre du jour, assisté du Directeur Général Adjoint.

Après adoption du procès-verbal de la 38ème session ainsi que l'évaluation de la mise en œuvre des résolutions et recommandations y relatives, les débats ont notamment portés sur le Rapport Annuel de Performance (RAP) 2016 et celui à mi-parcours au 30 mai 2017, le compte administratif, le rapport du Contrôleur Financier, le compte de gestion de l'Agent Comptable et le compte de gestion matière.

Au terme de ces échanges qui ont été fructueux, le Conseil d'Administration a apprécié les actions menées par la Direction Générale en vue de l'atteinte des objectifs consignés dans le budget programme 2016, et l'a encouragé à rendre plus visibles les actions menées par l'Agence.

Il faut souligner, s'agissant de la dernière recommandation, que l'Agence souffre d'une image négative auprès du grand public et de la presse en général. Le Ministre des Postes et des Télécommunications avaient à cet effet souhaité que le nouveau Directeur Général, dans le cadre de ses fonctions, mène des actions en faveur de l'amélioration de l'image de l'Agence.

Pour clôturer la séance, les états financiers de l'exercice 2016 ont été arrêtés, et le Conseil a exprimé à la Direction Générale sa satisfaction pour la qualité et la pertinence des documents présentés.

Faut-il le rappeler, le Conseil d'Administration dispose des pouvoirs les plus étendus pour administrer l'Agence, définir et orienter sa politique générale et évaluer sa gestion dans les limites fixées par son objet social. Il se réunit en session ordinaire deux (02) fois par an, et en session extraordinaire quand le besoin se fait sentir, sur un sujet spécifique.

The Board of Directors

Friday, 30th June 2017

Press release

The Board of Directors of the Telecommunications Regulatory Board (TRB) held its 39th ordinary meeting on Friday, 30th June 2017 in the premises of TRB Regional Delegation for the Centre, South and East in Yaounde. The meeting was convened by its Chairman Mr. HESSANA MAHAMAT.

The Director-General, Mr. ZOO ZAME PHILEMON reported the items on the agenda, assisted by the deputy Director-General, Mr. ZOURMBA ABOUBAKAR.

Opening the session, the Chairman conveyed his congratulations to the new Director-General, on behalf of the Board, following his appointment by Presidential decree No2017/286 of June 8, 2017.

Considering the items before it, the Board of Directors adopted the minutes of the 38th session and assessed the state of implementation of the ensuing resolutions and recommendations before discussing:

- the 2016 and 2017 mid-term Annual Performance Reports (RAP);
- the administrative account;
- the report of the Financial Controller ;
- the management account of the Accounting Officer and the stock management account.

At the end of the discussions that followed their presentation by the Director-General, the Board expressed its satisfaction for the activities carried out by the Management to achieve the goals set in the programme budget for 2016 and encouraged it to give greater visibility to TRB's initiatives.

Finally, the financial statements of the fiscal year 2016 were approved as presented by the Board, which commended the Management for the quality and relevance of the documents produced.

The Chairman of the Board of Directors
HESSANA MAHAMAT



LES REUNIONS DE COORDINATION AU CŒUR DU MANAGEMENT



Tout a commencé moins de 24 heures après son installation officielle à ses nouvelles fonctions, suite au décret N° 2017/286 du 08 juin 2017 du Président de la République le nommant Directeur Général de l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART). Monsieur Philemon ZOO ZAME, puisqu'il s'agit de lui, n'a pas attendu plus longtemps pour décliner en actions concrètes, ainsi que le relevait Mme le Ministre des Postes et Télécommunications dans son discours à la cérémonie d'installation au Mont Febé: « ... la ferme volonté du Gouvernement d'impulser un dynamisme nouveau à l'ART ».

C'est le jeudi, 15 juin dès 08 heures du matin, dans la salle de conférences de la Direction Générale de l'ART sise à la nouvelle route Bastos, que s'est tenue la toute première réunion de coordination de l'ère ZOO ZAME.

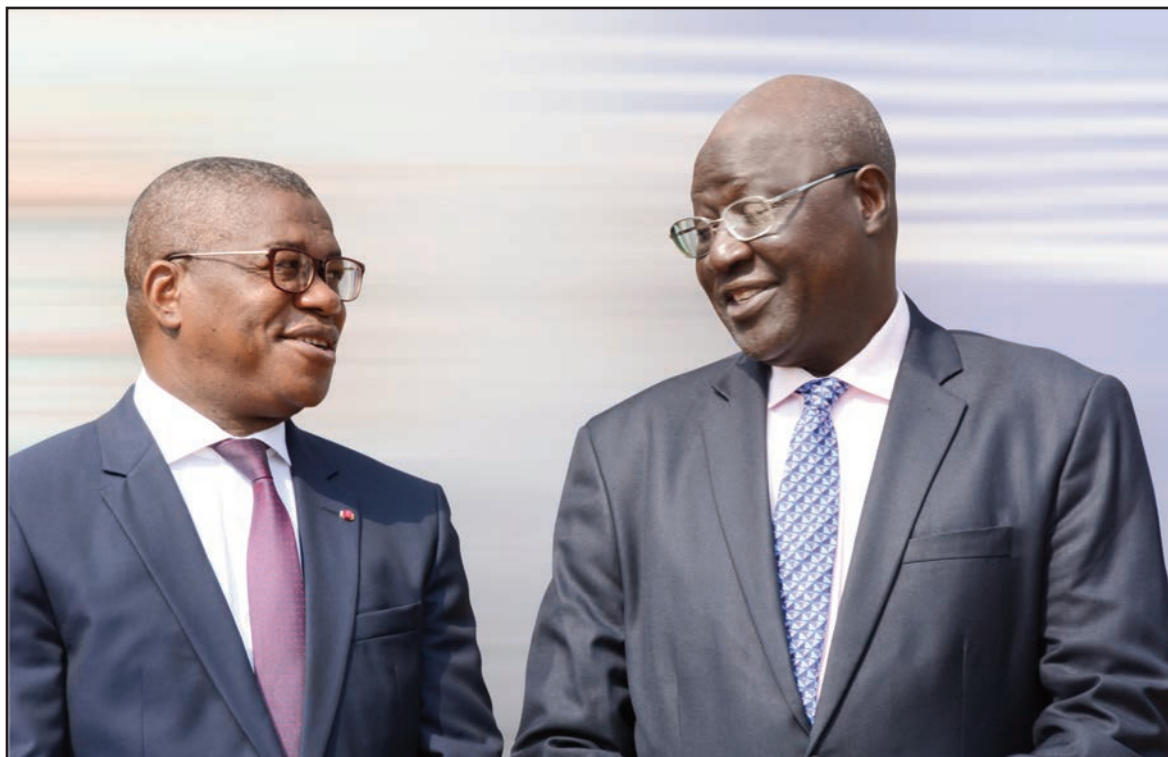
Désignée réunion de prise de contact pour la circonstance, cette séance de travail a rassemblé autour du nouveau DG tous les hauts responsables de l'Agence à savoir le Directeur General Adjoint, les Directeurs des structures, les Conseillers techniques, les Délégués régionaux, l'Auditeur Interne et le Contrôleur de Gestion de l'Agence. Il n'y a rien d'exceptionnel à cela irait-on penser, ce serait toutefois vite aller en besogne.

En effet, si elle a été l'occasion pour lui de faire connaissance avec l'équipe appelée à l'accompagner dans ses nouvelles responsabilités, le Directeur Général en a profité pour donner un aperçu de ses attentes à ses collaborateurs notamment en indiquant à chacun un cap :

- le renforcement de la collaboration avec l'Agence Nationale des Technologies de l'Information et de la

Communication (ANTIC), s'agissant de la cybersécurité et la sécurité des réseaux pour la Direction Technique (DT) ;

- l'élaboration d'un manuel de gestion des fréquences selon les normes de l'UIT pour la Direction de la Gestion des Fréquences (DGF) ;
- la définition d'une nouvelle politique de Recouvrement pour la Direction des Ressources Financières et Matérielles (DRFM) ;
- la mise en œuvre de la nouvelle stratégie de la communication pour la Division de la Communication et de la Coopération (DCC) ;
- le renforcement de la politique de protection du consommateur pour la Division des Affaires Juridiques et de la Protection du Consommateur (DAJPC) ;
- la reprise des travaux du Comité interministériel sur le déploiement harmonieux de la fibre optique pour la Direction des Licences, de la Concurrence et de l'Interconnexion (DLCI) ;



- la mise en place d'un cadre et des mécanismes efficaces de collecte de données pour la Direction de la Stratégie et de la Prospective (DSP) ;
- l'élargissement du champ d'activité des Délégations Régionales.

L'objectif d'une « ...amélioration du management de l'Agence par des mesures de la performance tant des personnels que des structures » ne pouvait trouver meilleure impulsion, ce d'autant plus que cette réunion de prise de contact était en réalité le début d'une nouvelle politique de travail que le DG ART a appelé « management axé sur le résultat ».

De fait, les réunions de coordination rythment désormais le quotidien de l'ART ce, même en l'absence du Directeur Général.

Rendues à leur 26^{ème} assises, les réunions de coordination ont le mérite d'avoir contribué à l'examen en profondeur des dossiers clés tels la présentation de la situation du Fichier Matières ; l'exploitation des Rapports de l'Audit Interne ; la situation des demandes de Concessions et de Licences ; la situation des dossiers Orange Money et MTN Money ; l'élaboration du programme des descentes harmonisées auprès des concessionnaires ; l'évaluation à mi-parcours de l'exécution du budget 2017 ; la réflexion sur la nouvelle politique de Recouvrement de l'Agence pour ne citer que ceux-ci.

Si leur programmation aux premières heures de la journée de travail paraissait initialement contraignante, c'est désormais avec beaucoup d'entrain et d'enthousiasme que les hauts responsables prennent, activement, part à ces réunions en passe de devenir un principe, voire une tradition à l'ART.



Ceci est bien la preuve que l'on finit toujours par s'adapter à une nouvelle donne, a fortiori lorsque celle-ci traduit à n'en point douter, une politique managériale incitative et participative appropriée pour la mobilisation du personnel, l'amélioration des performances, l'atteinte des objectifs et l'implémentation efficiente des missions de l'Agence.



Culture d'entreprise et éthique à l'ART : Les mesures disciplinaires déterminantes du Directeur Général

Moins de deux mois après son installation, monsieur ZOO ZAME Philémon, Directeur Général de l'ART et ses collaborateurs constatent les premières retombées des mesures disciplinaires prises pour déjà satisfaire aux instructions formulées le 14 juin 2017, par madame LIBOM LI LIKENG Minette, MINPOSTEL au sujet de l'amélioration du management de l'Agence.

« Vous devez engager ... l'amélioration du management de l'Agence par la mesure de la performance tant des personnels que des structures ».

Telle est en substance l'une des trois principales recommandations formulées par madame LIBOM LI LIKENG, ministre des Postes et Télécommunications en ce 14 juin 2017 à son nouveau collaborateur monsieur ZOO ZAME, à l'occasion de son installation solennelle au poste de Directeur Général de l'ART. Cette prescription de la tutelle technique de l'Agence a depuis lors, fait effet parmi les responsables et le personnel de l'Agence de Régulation des Télécommunications.

Le Règlement intérieur devient le guide permanent du personnel de l'ART

La premier acte administratif du Directeur Général relativement à la discipline est le rappel par affichage de l'obligation pour le personnel, de se conformer aux dispositions du Règlement intérieur d'octobre 2015 de l'Agence. Le but recherché est d'amener le staff à intégrer les très bonnes habitudes dans le comportement au sein de l'Agence. En avançant un bilan, il apparaît clairement que pour toute précision en matière d'éthique professionnelle, le personnel et responsables de l'entreprise se réfèrent massivement à la photocopie dudit Règlement affichée au barbillard. Parmi les dispositions du Règlement, le Directeur Général a fait de la ponctualité et de l'assiduité, un sous-chantier porteur d'ardeur au travail et de disponibilité des employés à toute sollicitation de la hiérarchie.



Des Notes-instructions à mettre à l'actif du Directeur Général

Il convient d'abord de mentionner que monsieur ZOO ZAME a donné au cours des traditionnelles réunions de coordination quotidiennes, ses directives qui contribuent déjà à l'efficacité et à la discipline. Afin de mieux contrôler la présence effective au travail, les entrées, les sorties et la culture d'entreprise, deux importantes Notes-instructions notifient ses recommandations disciplinaires aux réunions de coordination.

Il s'agit premièrement de la Note-Instructions N°0000153/ART /DG/ DRH/SDGARH/SP/PA2 du 18 juillet 2017 portant utilisation et gestion du système de contrôle d'accès de l'Agence de Régulation des Télécommunications. Il en ressort que le personnel et les usagers doivent se soumettre au moyen des badges au pointage à l'entrée et à la sortie des locaux de l'ART.

Deuxièmement, il est question de la Note-Instructions N°0000155/ ART /DG/ DRH/SDGARH/ SP/PA2 du 19 juillet 2017 instaurant le respect d'un nouveau code vestimentaire de l'ART. Pour une exemplarité dans la promotion de l'image de l'ART à l'extérieur, le DG instruit par la présente à tous les employés, une culture d'entreprise à travers le port des pagnes et autres support vestimentaire (polo et T shirt) aux couleurs de l'Agence (les vendredis) dress down day et par des tenues décentes traditionnelles et modernes (les jours ouvrables).

Un suivi minutieux des règles notifiées

Monsieur ZOO ZAME s'investit personnellement dans le suivi minutieux du respect des dispositions relevant des modalités au travail. Trois faits consolident une telle détermination : ses visites inopinées dans les bureaux des personnels, l'insistance sur la discipline du personnel dans les réunions de coordination et l'évolution de certains



employés en marge de la réglementation. Par Note d'information N°0000154/ART /DG/ DRH/SDGARH/SP/PA2, il invite tout le staff à se conformer de manière stricte au code de Travail en vigueur en République du Cameroun. Toute violation de ces prescriptions doit lui être rapportée par la Direction des Ressources Humaines et les services de sécurité à l'ART.

Les mesures produisent déjà un effet positif

La détermination managériale du Directeur Général, aussitôt concrétisée dans les actes pris, a grandement fait effet. L'on ne peut s'empêcher de



remarquer l'arrivée au boulot et la prise de la pause par le personnel et responsables aux heures réglementaires. Il n'est pas inadéquat de constater l'initiative louable des responsables qui impliquent tout le personnel sans exception, dans le traitement des dossiers.

C'est dire que comme ZOO ZAME, tous les personnels ont bien saisi la portée de la haute instruction du MINSPOTEL au nouveau patron de l'ART à la cérémonie de passation de service entre le DG entrant et le DG sortant de l'Agence: « **je demande à tous les personnels de l'ART d'accorder leur collaboration à la mise en œuvre de ce nouvel agenda porteur d'espoir pour le développement du secteur et du Cameroun** ».



LES REACTIONS AUX NOUVELLES MESURES DISCIPLINAIRES



La nomination d'un nouveau Directeur Général à l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART) a entraîné un changement radical dans les comportements du personnel, qui de plus en plus s'arrime à la nouvelle politique disciplinaire de leur Manager. Face à ce changement, le personnel se doit de respecter les nouvelles règles. Les débuts ont été difficiles pour les uns alors que d'autres n'ont ménagé aucun effort pour s'adapter à la nouvelle donne. C'est ainsi que les points de vue des employés divergent vis-à-vis de ce « nouveau management ».

Pour mieux apprécier les impressions du personnel face à ce changement relatif à la discipline et décliné en trois (03) points, à savoir le port et l'utilisation du badge, le port obligatoire de la tenue ART et les horaires de travail, l'équipe de rédaction interne de l'Agence a menée des interviews auprès du personnel afin de recueillir leurs points de vue à ce sujet.

Abordés dans les couloirs et les bureaux de l'Agence, il ressort de l'analyse de leurs propos que, pour la majorité les nouvelles mesures disciplinaires prises par le Directeur Général ne font pas problème étant donné que toutes ces mesures sont déjà consignées dans le règlement intérieur de l'Agence mais n'étaient pas respectées à la lettre, bien que d'aucuns avouent avoir pris de mauvaises habitudes dès le départ et s'engagent par conséquent à se conformer rapidement au règlement intérieur.

Les avis au sujet du port obligatoire de la tenue ART, que pense le personnel ?

Les avis des uns et des autres diffèrent, Ainsi 80% du personnel de l'Agence pense que le port obligatoire de la tenue ART le vendredi est une bonne stratégie de communication de l'Agence pour sa visibilité tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'ART. De même, elle

permet d'accroître sa notoriété et de promouvoir son image de marque. D'autres trouvent qu'il est normal que le personnel d'une entreprise du rang de l'ART puisse avoir un jour en semaine où il s'identifie, ce qui contribue à consolider sa culture d'entreprise, et constitue l'un des meilleurs vecteurs de communication. A contrario, la note portant sur le port de la tenue ART ne fait pas l'unanimité elle précise que « seul le personnel soumis aux contraintes de service à l'extérieur de l'Agence, et aux contraintes culturelles, est exempté de cette mesure pour le vendredi uniquement ». Cette précision selon l'avis du personnel prête à équivoque et crée des frustrations chez certains qui estiment que la loi s'applique à tous.

D'accord ou pas d'accord sur le port et l'utilisation du badge ?

En ce qui concerne le port et l'utilisation du badge, près de 75% du personnel interrogé est tout à fait d'accord et satisfait du port et de l'utilisation du badge. « En culture d'entreprise ce sont des codes à adopter pour des mesures de sécurité ? le badge permet d'identifier chaque personnel et est représentatif de l'identité professionnelle de l'employé à l'extérieur », déclare un personnel de la DCC.

Cependant, au cours de notre enquête, nous avons noté que certains personnels, environ 25%, émettent des réserves quant au port et à l'utilisation du badge car ils estiment que les mesures prises autour de son utilisation sont contraignantes à l'exemple des restrictions de sortie. Il s'agit en l'occurrence de ceux exerçant dans les directions opérationnelles telles la DT, DLCI, DGF, DCC et DRFM qui sont parfois confrontés à des situations d'urgence qui nécessitent la représentation de l'ART à des réunions ou séances de travail à l'extérieur (MINPOSTEL, MINFI, etc.). Face à de telles contraintes professionnelles ne dépendant pas de leur volonté, certains personnels se trouvent dans l'obligation de ne pas utiliser leur badge de façon effective.

En guise de solution, ils proposent que le Directeur Général instruisse des mesures d'ajustement à l'utilisation du badge en cas d'urgence, ou encore un moyen de justifier les absences de ces derniers « mettre un cahier à la guérite, dans lequel on peut mentionner les urgences à l'attention de la DRH » relève un personnel de la DT. Un responsable de la DRFM relève que : « il nous arrive de passer toute la journée sur le terrain pour régler les problèmes d'impôts et de recouvrement des créances ».

Une doléance au sujet des horaires de travail.

En ce qui concerne la pause, 80% du personnel expriment leur non satisfaction du temps prévu pour la pause qui est de 30 minutes. Selon eux, ce temps est insuffisant pour s'alimenter car l'Agence ne dispose pas de commodités à cet effet et il n'existe pas assez de restaurants alentours, en conséquence, il y a affluence dans ces restaurants aux heures de pause. Comme le mentionne un personnel : « Le temps de se déplacer pour un restaurant, de passer commande et de consommer va bien au-delà des 30 minutes recommandées ».

Comme propositions, le personnel souhaiterait qu'on rallonge l'heure de la pause, que soit aménagé un espace (par exemple le sous-sol) au sein de l'Agence qui servira de cantine. Cela éviterait d'éventuels désagréments à l'extérieur de l'Agence, permettrait de garder le personnel au sein de l'Agence, faciliterait leur pause et leur éviterait de manger dans les bureaux.



Les impressions du personnel au sujet des horaires (heure d'arrivée et heure de sortie)

Certains personnels disent avoir la bonne volonté de venir à l'heure mais des contraintes de déplacements ou des travaux sur les routes font obstacles. « Je suis prêt généralement à 6h30 mais j'arrive toujours à 7h45 voir plus à cause des embouteillages », mentionne un personnel de la DLCI. A cet effet, Une autre doléance de la part du personnel au Directeur Général est celle d'instruire à la DRH de donner une marge supplémentaire de 30mn à l'heure d'arrivée au travail qui est prévu à 7h30mn, mais que l'heure de départ du travail soit facultative après 15h30 parce que certains estiment que leurs tâches quotidiennes nécessitent de rester au bureau au-delà de 15h30.

Comment appréhendez-vous les instructions du Directeur Générale pour la bonne

marche de l'Agence ?

A ce sujet, 60% du personnel interrogé relève qu'il existe un écart, voire une inadéquation entre les informations instruites par le Directeur Général aux responsables et celles relayées à leurs collaborateurs. Ceci entraîne une confusion totale dans les esprits des uns et des autres, et laisse parfois croire que le Directeur Général est un tyran. Par exemple, ils relèvent : l'interdiction de manger dans les bureaux, les sorties répétées à des heures de travail, interdiction de rester dans les couloirs, etc... Selon le personnel, toutes ces restrictions mettent une ambiance lourde au sein de l'ART et entraînent chez beaucoup la peur, le manque de concentration, la pression morale et physique, une atmosphère qui entraîne des frustrations et ressentiments qui auront tôt ou tard des répercussions sur le rendement au travail.

A l'analyse de toutes ces impressions recueillies auprès du personnel de l'Agence, nous pouvons dire que malgré les réserves et doléances exprimées par rapport aux nouvelles mesures disciplinaires au sein de l'ART, de manière générale le personnel salue la bravoure du Directeur Général face à ces résolutions. Car en si peu de temps il a su les ramener à l'ordre et les faire adhérer à sa vision. Leurs impressions sont bonnes et favorables car l'application rigoureuse du règlement intérieur telle que voulue par le Directeur Général est à féliciter et il y a lieu d'être optimiste sur l'effectivité de la discipline au sein de l'Agence.



Le Directeur Général impulse un nouvel élan à travers une nouvelle politique de recouvrement des créances.

Le Directeur Général a donné mandat au Conseiller Technique N°3, Monsieur KAMGAM François de coordonner la réflexion sur la nouvelle politique de recouvrement de l'Agence pour la mise en place d'une structure de recouvrement appropriée.

Les ressources financières de l'ART telles que prévues par le décret n°2012/ 203 du 20 Avril 2010 portant organisation de l'ART en son article 24(1) sont des deniers publics. Elles sont gérées suivant les règles de la Comptabilité Publique et constitue un élément essentiel du budget de fonctionnement de L'Agence. Malheureusement, il convient de relever pour le déplorer que ces dernières années l'Agence fait face à des difficultés dans le recouvrement de ces ressources financières, ce qui met à mal l'exécution de certaines de ses missions, d'où le mandat donné par le Directeur Général, M. Philemon ZOO ZAME, au Conseiller Technique n°3 de mener une réflexion afin de mettre en place une nouvelle politique de recouvrement des créances.

En effet, si le recouvrement des créances à l'Agence n'est pas conséquent, les activités de l'Agence seront mises à mal et cela sera ressenti à différents niveaux de la structure tant à l'intérieur qu'à l'extérieur au niveau des partenaires et de la tutelle, car l'Agence survit grâce à ces créances.

Au quotidien, les difficultés rencontrées dans cette activité sont diverses : facturations erronées, le retard dans le dépôt des factures, confusion des rôles dans l'exercice de cette activité, adresses incorrectes des créanciers sont entre autres des éléments qui perturbent le recouvrement des créances. Les créanciers se retrouvent tant chez les opérateurs de téléphonie que chez les ISP, fournisseurs de service, utilisateurs de fréquences, utilisateurs des ressources en numérotation, demandeurs d'agrèments et de licences, pour ne citer que ceux-là.

Bien plus, à l'origine l'Agence était seule utilisatrice des fonds recouverts mais conformément aux dispositions de l'article 34 alinéa 5 de la loi de 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 fonds recouverts sont redistribués entre le L'ART (1%) et l'Agence chargée des technologies de l'information et de la communication (0,5). D'où l'urgence d'améliorer la politique de recouvrement de l'Agence. Depuis le début de l'année 2017, le taux de recouvrement des créances avoisine 6,33%. Rappelons que l'année dernière le taux de recouvrement était de 34,04%.

De ce fait, la nouvelle politique de recouvrement des créances au sein de l'Agence est en voie d'être mise en place afin de pallier toutes les causes qui mettent à mal le recouvrement des créances. Cette politique vise à améliorer les délais dans l'élaboration des données de facturation et la distribution des factures, une réorganisation du processus de recouvrement qui rendra le travail plus efficace.

Ainsi, la réflexion en cours consiste à mettre sur pied une politique qui vise à recouvrer les sommes dues par les créanciers de l'ART dans les délais impartis par la réglementation en vigueur tout en améliorant la gestion qualitative du rendement de cette activité au sein de l'Agence.

TRB'S Central Services Working Together for better Coordination of Control Operations



There is no denying that one of the important missions of the Telecommunications Regulatory Board (TRB) is to carry out operations at the ground level to verify the quality of service within the networks of mobile operators and providers of electronic communication services.

Furthermore, the Board also has to ensure that consumers of the sector are protected and aware of their rights in conformity with the existing legal framework. Over time however, senior staff within TRB's central services realized that there were a few shortcomings with regards to conducting control operations at the ground level: lack of collaboration and sharing of information between the respective directorates involved and insufficient use of available resources. In addition, the directorates often carried out similar actions on the ground without prior concertation and sometimes toward the same service providers. This often ended up sometimes compromising the efficiency of the operations carried out on the field.

Consequently, since 2015 and under the initiative of the Directorate of Frequency Management (DGF), the Board has been holding workshops every year to improve upon the coordination of the control operations geared toward operators, users and providers of electronic communication networks. This year, the workshop took place from April 10 to 12, 2017 and was presided over by the Technical

Adviser Number 2 of the Board, Marcelle BODOG. In addition to encouraging an efficient use of available resources, the workshops focus primarily on the following points:

- Identifying the obstacles to an effective coordination of the activities of the various technical directorates- the Technical Directorate (DT), the Directorate of Licenses, Competition



and Interconnection (DLCI), the Directorate of Frequency Management (DGF), the Division of Judicial Affairs and Consumer Protection (DAJPC) as well as the Board's regional delegations

- Harmonizing the Annual Program of Control Operations at the central directorates and the regional delegations
- Defining priority actions to carry out on the field
- Coming up with coherent technical specifications for control operations, taking into account the needs of the different directorates and regional delegations during missions on the ground or visits to mobile operators
- Ensuring that there is sufficient exchange of information and ideas between the various services of the Board

To further facilitate the task for the various directorates and regional delegations, the Directorate of Frequency Management (DGF) proposed a Harmonized Table of Control Operations for the year 2017. The table will focus on the following details:

- The type of control operation
- The objectives of the operation
- The expected results
- The technical means used during the operation
- The deliverables (sources of verification)
- The operator being evaluated
- The timeframe of activities
- Observations

Upon reviewing the proposal, the new Director General, ZOO ZAME Philemon, instructed the Directorate of Frequency Management to add two more columns to the table:

- The technical elements which will be used during the operation (les moyens techniques de contrôle)
- The control team (l'équipe de la mission de contrôle)

Taking all of these factors into consideration, there is reason to be optimistic that with the renewed collaboration between the various directorates under the guidance and coordination of the Director General will lead to more efficiency with regards to the results of control operations carried out on the field.





Les Opérateurs de Téléphonie du Cameroun unis contre le trafic frauduleux international des communications électroniques

Le jeudi 22 juin 2017, est désormais une date à marquer d'une pierre blanche pour le secteur des télécommunications au Cameroun. Ce jour, dans la salle Bouma de l'Hôtel HILTON, les opérateurs de la téléphonie que sont CAMTEL, MTN, ORANGE et VIETTEL ont procédé à la signature du Protocole d'accord inter-opérateurs, relatif à la lutte contre le trafic frauduleux international des communications électroniques. Ce, sous l'œil vigilant des représentants de Madame le Ministre des Postes et Télécommunications et de Monsieur le Ministre des Finances (tutelles de l'ART), de Monsieur le Représentant de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) et de la Direction Générale de l'Agence des Régulations des Télécommunications (ART).

Dans son allocution de circonstance Monsieur Philemon ZOO ZAME, Directeur Général de l'ART, a tenu à relever que la signature dudit accord intervient à point nommé du fait d'un certain nombre d'irrégularités constatées dans le trafic des communications électroniques internationales. Pour illustrer son propos et en faciliter la compréhension à l'assistance, Monsieur le Directeur Général a évoqué une pratique relativement nouvelle mais de plus en plus récurrente qu'il a nommé le By-pass téléphonique.

OPÉRATEURS, RELATIF À LA LUTTE CONTRE LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Juin 2017



nexttel



Les opérateurs de téléphonie autour du DG/ART

En effet, combien sont-ils ces camerounais qui, ces derniers temps, pendant qu'ils ont à l'autre bout du fil un interlocuteur résidant à l'étranger, voient s'afficher sur leurs écrans de téléphones un numéro local ?

En réalité, ces appels acheminés par internet ou tout autre moyen à travers un système appelé SIMBOX, sont une résultante du By-pass qui consiste donc à faire transiter des appels internationaux via un réseau local avant d'atteindre le destinataire final.

En d'autres termes, certains appels téléphoniques sont terminés au Cameroun sans passer par les réseaux internationaux de CAMTEL, ORANGE, MTN ou VIETTEL qui sont les opérateurs officiels. L'objectif étant, vous vous en doutez, de faire de l'argent en assimilant des appels internationaux entrants au trafic local et, en profitant du fait que le tarif local est inférieur au tarif du régime international.

Précisons qu'il existe deux types de By-pass à

savoir, le By-pass On-Net ou SIMBOX en réseau et le By-pass Off-Net ou SIMBOX hors réseau, ce dernier étant celui qui impacte le réseau de l'opérateur tiers et de ce fait, constitutif de la fraude visée par le protocole d'accord inter-opérateurs.

Saisi à ce sujet, l'ART, en charge pour le compte de l'Etat de la régulation du secteur des télécommunications et communications électroniques, a jugé nécessaire de prendre des mesures pour juguler l'évolution de cette pratique, lesquelles ont abouti au document juridique dont la signature est l'objet de la cérémonie et pour lequel il a félicité les différentes parties prenantes.

Monsieur MENGANG BEKONO, Directeur Technique de l'ART dont l'exercice a consisté en une présentation sommaire du Protocole d'accord inter-opérateurs, s'y est pris sous deux angles à savoir le contexte d'élaboration (A) et la présentation (B) du protocole.



Signature du représentant du DG/CAMTEL



Signature du représentant du DG/Orange Cameroun



Signature du DG/MTN Cameroon 22.06.2017 11:34



Signature du DG/NEXTEL 22.06.2017 11:34

Contexte d'élaboration du protocole d'accord

C'est en juin 2016 que l'ART a reçu une correspondance par laquelle l'un des opérateurs s'est plaint de la suspension des lignes de ses abonnés de manière unilatérale par les autres. Dans sa plainte, ce dernier indiquait que la communauté des opérateurs nationaux s'était accordée pour une démarche concertée visant le blocage des numéros suspectés de faire du contournement de trafic international entrant.

Pour y donner suite, l'ART a convié les opérateurs pour une rencontre à l'issue de laquelle, les principales recommandations formulées étaient :

- La proposition d'un protocole d'accord qui devra encadrer la procédure de blocage des numéros des concurrents et qui sera validé sous l'égide de l'ART ;
- La transmission systématique à l'ART des échanges entre opérateurs sur les questions de « SIM BOX » ;
- Le renforcement, par les opérateurs, des outils et méthodes de lutte contre le By-pass.

C'est ainsi que dans le cadre de mise en œuvre des recommandations, l'Agence a engagé une série de concertations avec les opérateurs. Ces concertations ont abouti à la mise en place d'un processus commun de lutte contre le « By-pass ».

En tant que régulateur, l'amélioration des conditions de fourniture de services ainsi que la protection des consommateurs qui en découle représentent des activités majeures de l'ART.

Ce protocole d'accord vise essentiellement la coordination des efforts de lutte contre cette pratique frauduleuse dont l'éradication du secteur des télécommunications est plus que nécessaire, au regard de ses conséquences qui affectent également la qualité des services des utilisateurs (saturation des BTS...), dont l'une des difficultés en est le caractère international.

Présentation du protocole d'accord

Dans un premier temps, le protocole engage les opérateurs à ne pas adopter des mesures susceptibles de favoriser le

développement de By-pass, et à mettre en place un dispositif technique efficace pour lutter contre cette pratique.

A cet effet, tous les signataires sont invités à disposer d'outils techniques fiables permettant de détecter et d'identifier en temps réel les numéros SIMBOX. Ces outils doivent fonctionner 24 heures sur 24 et produire, selon une période fixée par l'opérateur, un rapport contenant entre autres informations la liste des numéros SIMBOX détectés.

Il engage, en outre, les opérateurs à définir communément un seuil d'alerte de numéros Off net détectés comme numéros SIMBOX. Par la suite le protocole définit la procédure de blocage concertée des numéros convaincus de By-pass par l'opérateur du réseau auquel appartient le numéro SIMBOX.

Par ailleurs, afin de permettre le suivi de sa mise en œuvre, le protocole préconise l'institution d'un comité technique chargé entre autres de :

- Proposer des mesures pour une amélioration du cadre réglementaire de lutte contre le By-pass d'une part et des solutions techniques d'autre part ;
- Mettre en œuvre tous les moyens pour une résolution à l'amiable des litiges entre les opérateurs en rapport avec l'objet du protocole.

Le protocole prévoit également le traitement des différends qui n'auront pas trouvé solution au sein du comité technique et qui devraient être portés à l'arbitrage de l'ART.

La signature de ce protocole vise à encadrer la procédure de blocage, par les opérateurs, des numéros de concurrents convaincus de faire du « By-pass » ainsi qu'à envoyer un signal décourageant aux opérateurs potentiels des SIMBOX.

A la suite de cette présentation qui a édifié l'assistance sur la raison de sa présence en ce lieu, le Directeur général adjoint de CAMTEL, Monsieur Richard MAGA, le Directeur General de MTN Cameroon, Philisiwe SIBIYA, le représentant de ORANGE Cameroun, Souhaib Dean BANGOURA, et le Directeur General de VIETTEL Cameroun, NGUYEN Manh Hung, ont été conviés à la signature du protocole les uns à la suite des autres, dans le respect de la préséance de leur intervention sur le marché camerounais.



Les Projets majeurs de l'ART

Department of Strategy and Propection (DSP)



ESSOH kAMbO Jules - DSP

Being the "compass" of the Telecommunication Regulatory Board, the Department of Strategy and Propection allows the Agency to project into the future, and to navigate by forecasting. It also facilitates better decision making and enables the Board to adapt to the evolution of the ICTs. With its role of projection, it must be able to anticipate innovations and their consequences, to make necessary comparisons that will make it possible to analyze what is done around the world, in order to realize it in Cameroon.

The department is working on two important projects so far: a major survey on "**Vulnerability and Supervision of Children in the Use of ICT in Cameroon**", and the "**Realization of a Study in Sight of the Development of Broadband Infrastructures and Services in The Telecommunications Sector**".

The Vulnerability and Supervision of Children in the Use of ICT in Cameroon survey

The telecommunications sector is evolving fast and it comes with the creation of new communication tools and services to facilitate administrative procedures as well as financial and commercial transactions.

The global culture of cyber security must be an integral part of many national development strategies. To this end, the State has an important role in raising awareness of the scourge and in organizing the supervision of all stakeholders, including children, the state, educators (parents, Teachers, social services, etc.), the operating industry (mobile telephony, Internet access providers, equipment sale, etc.), universities and researchers.

Although those activities generate an added value in the ICT sector, they can have a different impact on general consumers, more specifically on minors. Therefore, the department decided to undertake this survey in order to anticipate the phenomenon and act accordingly efficiently. The survey will be carried out in twenty-one (21) weeks, within the ten (10) regions.

The Survey has two main targets:

- Children's vulnerability and supervision in the use of ICTs;

- The level of consumer satisfaction in the use of ICT products and services from the telephone companies, including "Mobile Money", mobile banking and offers in Cameroon.

The main objective of this study would be to assess the level of cyber threats; to determine the lack of preventive supervising measures by making an assessment of the situation in Cameroon; as well as create strategies for the population's protection, more particularly the protection of children and the youth. TRB is working with the National Institute of Statistics to carry out the project which falls within the framework of the elaboration of a national strategy for cyber security and the fight against cybercrime.

Realization Of A Study in Sight of the Development of Broadband Infrastructures and Services in The Telecommunications Sector

A broadband Internet access more commonly referred to as "High Speed", is an Internet access at a rate greater than that of access via Modem (56 Kbit / s) and ISDN (1 ou 2 x 64 Kbit/s). Because it is one of the most advanced technologies in the telecommunication sector, the Telecommunications Regulatory Board must develop Broadband infrastructures and services in Cameroon.

The study is part of the 2016 Program Budget, TACTIS consultancy firm and LMT consultancy were granted the market. The firms have a production deadline of four (4) months.



Direction Technique (DT)



MENGANG BEKONO - DT

La Direction Technique dont Mr MENGANG BEKONO en est le Directeur s'occupe généralement du côté technique de l'Agence. Les projets majeurs prévus par cette Direction portent sur :

- L'élaboration des règles de gestion du plan de numérotation et la réorganisation des numéros courts ;
- La coordination de la mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles ;
- Le suivi de la mise en œuvre du service universel et le développement des communications électroniques ;
- L'acquisition des vignettes autocollantes pour estampillage des équipements homologués ;
- L'étude de faisabilité pour la mise en place d'un laboratoire d'homologation à l'ART ;
- La dotation d'un laboratoire didactique portant le label ART à l'ENSPT- Yaoundé dont le marché a été attribué ;
- La sensibilisation des services de la douane, mettre en place et assurer le fonctionnement des bureaux frontaliers au niveau des aéroports de Yaoundé et Douala et au PAD ;
- L'acquisition des équipements de contrôle de la QoS et de la couverture ;
- Le contrôle de la couverture et la QoS des réseaux mobiles ;
- La réalisation de l'audit de la qualité de service des réseaux dont l'étude préalable est réalisée ;
- L'élaboration des spécifications techniques des travaux de génie civil et des câbles en zone urbaine dont l'étude préalable est réalisée ;
- Le suivi et le contrôle de l'identification des abonnés dont les contrôles ont été effectués dans les bases de données d'identification des opérateurs et sur le terrain ;
- La supervision de la mise en place de la base de données centralisées d'identification et édicter les règles d'identification ;
- L'élaboration et la mise en œuvre le schéma Directeur des systèmes d'informations de l'Agence ;
- La rédaction et la mise en œuvre de la charte d'utilisation des moyens des communications électroniques de l'Agence dont la charte disponible est en attente de validation du Conseil d'Administration ;
- La participation aux travaux d'audit de sécurité obligatoires des réseaux de communications électroniques et des systèmes d'information dont les travaux d'audit sont prévus au mois d'Aout.

Direction des Licences de la Connexion et de l'Interconnexion (DLCI)



BOUNOUNG ESSONO Sosthène - DLCI

La Direction des Licences de la Connexion et de l'Interconnexion dont Mr BOUNOUNG Sosthène en est le Directeur s'occupe généralement des licences, de la connexion et de l'interconnexion. Les projets majeurs de cette Direction portent sur :

- L'acquisition d'une plateforme alternative de communications d'urgence dont la phase d'étude est en cours ;
- L'acquisition d'un logiciel SIG (système d'information géographique) pour permettre la cartographie des infrastructures passives c'est-à-dire le fait de pouvoir retracer l'emplacement géographiques à partir des coordonnées d'une tierce personne ;
- L'acquisition d'une plateforme pour la lutte contre les fraudes sur le trafic international ;
- Le suivi de la conformité des offres tarifaires des opérateurs ;
- Le suivi économique du marché à travers l'observatoire du marché des télécommunications ;
- Le suivi comptable des opérateurs à travers l'audit comptable et financier des activités des opérateurs Orange, MTN et Camtel pour l'année 2013.



MBOU Jean Robert - DCC

Division de la Communication et de la Coopération (DCC)

La DCC dans le cadre de ses activités a plusieurs grands projets qu'elle mène à bien au quotidien.

LA CHARTE GRAPHIQUE

La charte graphique est un document de travail qui contient l'ensemble des règles fondamentales d'utilisation des signes graphiques. Cet ensemble constitue l'identité graphique de l'Agence. Cette charte est instaurée pour maintenir une cohérence visuelle dans l'ensemble de la communication: logo, typographie, couleurs, slogans, etc. Il s'agit donc d'une sorte de cahier de normes à respecter, afin que la structure représentée soit toujours bien identifiée.

En ce milieu d'année 2017, la DCC est dans la phase de diffusion de cet outil de communication auprès de toute les structures de l'Agence.

LA STRATEGIE DE COMMUNICATION

L'Agence s'est dotée d'une stratégie de communication pour une période de 5 ans (2016-2021). Cette stratégie de communication est dans sa phase de mise en œuvre. En 2016, plusieurs séances de travail ont eu lieu au cours desquelles les personnels de l'Agence ont été éduqués. Ces séances se poursuivront tout au long de l'année 2017.

L'ARCHIVAGE

L'implémentation d'un fond d'archives est un outil important de management. Au terme d'une étude menée par un cabinet de la place, un rapport a été élaboré qui devra permettre à l'Agence d'acquiescer les outils nécessaires pour la mise en place effective de ce fond.

LES ACCORDS DE COOPERATION

La redynamisation des accords de coopération entre l'Agence et les organisations internationales du domaine de télécommunications et TIC de par le monde occupe une place importante dans les activités de la DCC. Entre autres organisations on peut citer le CTO (Commonwealth Telecommunication Organisation); le FTRA (Forum sur la Régulation des Télécommunications/TIC en Afrique); l'UIT (Union Internationale des Télécommunications); l'ARTAC (Assemblée des Régulateurs des Télécommunications d'Afrique Centrale) et FRATEL (Réseau Francophone de la Régulation des Télécommunications).

Ces accords de coopération s'étendent aux régulateurs des autres pays tels que : la Tunisie, le Sénégal, la Turquie, le Nigéria et la République Centrafricaine.

Division des Affaires Juridiques et de la Protection du Consommateur (DAJPC)



OWONA NOAH Suzy, Chef DAJPC

MODERNISATION DU CENTRE D'APPELS DE L'AGENCE DE REGULATION DES TELECOMMUNICATIONS (ART)

Dans le cadre de la protection du consommateur, la loi-cadre n°2011/012 du 06 mai 2011 portant protection du consommateur au Cameroun, a consacré en son article 52 le droit à l'information du consommateur.

Afin de recevoir les plaintes des consommateurs et de renforcer la sensibilisation des consommateurs à titre expérimental, l'ART a mis en place un numéro d'appels gratuits 1515. Les objectifs visés par l'ART pour la mise en place de ce canal de communication visent à :

- Mettre à la disposition des usagers des informations utiles ;
- Donner satisfaction aux préoccupations des usagers ;
- Réduire les récriminations des consommateurs ;
- Diligenter dans les meilleurs délais les plaintes ;
- Etablir une relation de proximité et de collaboration entre l'Agence et les acteurs du secteur des communications électroniques.

Le centre d'appels de l'ART est composé d'un autocommutateur (PABX Intelligent), et disposant de cinq (05) lignes regroupées par CAMTEL, comprenant :

- a) Tête de ligne (01) 22 22 84 47
- b) Autres lignes (04) : 22 22 31 42 ; -22 22 86 31 ; -22 23 97 70 ; -22 22 50 20

Les lignes téléphoniques sont dédiées aux usages ci-après :

- Ligne 1 : Informations globales sur l'ART
- Ligne 2 : Dénonciations des pratiques illégales des opérateurs
- Ligne 3 : Informations sur les droits et obligations du consommateur
- Ligne 4 : Réception et envoi des fax
- Ligne 5 : Autres informations utiles

Le mode opératoire du centre d'appels, obéit aux modalités ci-dessous :

- 1- Lancement d'un appel
- 2- Réception par un message vocal d'accueil
- 3- Sélection d'une option de requête
- 4- Réponses satisfaisantes au plaignant
- 5- Enregistrement de la préoccupation dans les documents de collecte (fiches, registres, bases de données informatiques)
- 6- Transfert de la requête à la Direction compétente de l'ART
- 7- Rappel du plaignant pour suite et suivi de sa plainte.

En vue d'améliorer le fonctionnement du centre d'appels de l'ART, le Directeur Général de l'ART a lancé le 06 avril 2017 le marché de modernisation du centre d'appels. L'adjudicataire dudit marché a été désigné le 06 juin 2017.

La plateforme du centre d'appels en gestation comporte huit (08) positions extensibles avec serveur vocal interactif (SVI) et un distributeur d'appels automatique.

Ce nouvel outil de communication moderne va améliorer la proximité entre l'ART et les consommateurs et permettre à l'ART de défendre convenablement les intérêts des consommateurs à travers :

- L'enregistrement des réclamations des consommateurs des produits et services des communications ;
- L'information des consommateurs sur les procédures de saisine de l'Agence ;
- L'éducation et la sensibilisation des usagers sur leurs droits, leurs obligations et sur un meilleur usage des technologies de l'information et de la communication.

La modernisation du centre d'appels de l'ART ouvre la voie à une nouvelle ère dans la protection des consommateurs des communications électroniques.



The Director General of MTN Cameroon pays maiden visit to the new Director General of the Board



The Director General of MTN Cameroon, Philisiwe SIBIYA, led a delegation to the Headquarters of the Telecommunications Regulatory Board (TRB) on Thursday, June 29, 2017 to pay a courtesy visit to the Board's new Director General, Philemon ZOO ZAME.

The Meeting, which took place at the Conference Hall of the Board's Headquarters, was attended by a number of senior staff, notably: the Deputy Director General of the Telecommunications Regulatory Board, **ABOUBAKAR ZOURMBA**; the Technical Director (DT), **MENGANG BEKONO**; the Director of Licenses, Competition and Interconnection (DLCI), **BOUNOUNG Sosthène ESSONO**; the Representative of the Director of Frequency Management (DGF), **Hermann MIAASSE**; the Head of the Communication and Cooperation Division (DCC), **MBOU Jean Robert**; the Head of the Division of Judicial Affairs and Consumer Protection (DAJPC), **OWONA Noah Suzy** and the Executive Assistant (Attaché de Direction), **Guy BILO'O ESSIANE**.

The Director General of MTN Cameroon began by thanking the Director General of the Telecommunications Regulatory Board (TRB) for welcoming her and her delegation to the seat of the Board. She said that she hoped the Meeting will mark the beginning of a new chapter between MTN and the Board and that the purpose was primarily to introduce MTN to the new Director General and share with him the history of the company.

With regard to the history of the MTN Group, the Director General of MTN said that the company was founded in 1994 at the end of Apartheid as part of the late former President Nelson MANDELA'S economic empowerment policy for black people. Before 1994, black people were not allowed to own businesses in South Africa and MTN is one of the South African companies exclusively managed by black staff.

Today, she added, the MTN Group is present in 38 countries and has full licenses in 22 countries. The company's shares are sold throughout the world but her largest shares are in Singapore. In Africa, the company operates through seven different sub-marine cables and Nigeria is MTN Group's biggest client with 61 Million customers. The company has a total of 236 Million subscribers, with 10 Million of them based in Cameroon. MTN Group has over 50 licenses and employs over 50,000 full-time staff (this includes 19,989 skilled people of different nationalities).

Proceeding with her presentation, the Director General of MTN Cameroon stated that Cameroon is among the top five African countries with a total of 22 Million subscribers.

The Director General of MTN briefly talked about the history of MTN Cameroon, highlighting that on February 15, 2000, the MTN Group came to Cameroon and bought out CAMTEL mobile and her 5,000 subscribers. Currently, Cameroon constitutes 57.1% of the market share with 8,000 call boxes that sell air time every day. Talking about **MTN Cameroon's state of affairs within the last 17 years**, Mrs. SIBIYA made the following points:

- MTN Cameroon started off with 5,000 subscribers in the year 2000; today, the figure has increased to 10 Million subscribers



- From the year 2000-2015, MTN Cameroon invested 600 Billion Francs CFA and built 1438 2G sites
- The highest concentration of MTN Cameroon's 4G services is in Yaounde, Douala, Buea, Bamenda and Bafoussam. 4G is also available in the East in Bertoua and in Garoua, Ngaoundere and Maroua in the North
- The regions with the greatest concentration of Internet traffic are the Center, Littoral, South West and North West Regions, which account for 75 to 76 percent of the data. The Director General of MTN estimated the overall Internet growth in Cameroon to be at 711 percent. She attributed this growth to the following factors: lateness in rolling out broad band in Cameroon; the high educational level of the country's youth; the arrival of 3G and 4G and the availability of cheap, unregulated devices.

After making these points, the Director General of MTN Cameroon expressed a number of concerns:

- The fear of an Internet shutdown in the country due to saturation and lack of spectrum to handle the Internet traffic. (In other words, there aren't enough infrastructures to support the Internet growth)
- The optical fibre leased from CAMTEL is not of sufficient quality. In addition, Cameroon only has 8323 kilometres of fibre, whereas the entire country needs at least 20,000 kilometres. Mrs. SIBIYA argued that the Internet cannot continue to be carried on satellite
- The terrorist attacks carried out by Boko Haram in the North have affected the company's infrastructure and ENEO needs to give priority to telecommunications networks so that they can continue to function during power failures.

In response, the Director General, ZOO ZAME Philemon, thanked the Director General of MTN Cameroon, Philisiwe SIBIYA, and her delegation for the courtesy call. He said that he had listened attentively to her presentation and taken note of her concerns.

He went on further to say that he had received the full assurance of the Ministry of Posts and Telecommunications that the existing laws were designed to satisfy all of the operators within the sector. Mr. ZOO ZAME promised to concert with his collaborators and with other telecommunications operators on the concerns she expressed.

He also emphasized that the Telecommunications Regulatory Board works in collaboration with and under the supervision of the Ministry of Posts and Telecommunications, and therefore cannot take certain decisions without the approval of her hierarchy. He assured the Director General of MTN Cameroon that the Board will hold additional meetings with the company.



TAKING THE REIGNS ON THE INTERNATIONAL SCENE

The new Director-General of the Telecommunications Regulatory Board (TRB), Philemon ZOO ZAME took part in the Executive Committee and Constitutional Amendment Meetings of the Commonwealth Telecommunications Organisation (CTO) which held at the seat of the organisation in London from the 3rd to the 7th of July, 2017. He participated as the Executive Committee (ExCo) Member representing Development Partners a position held by the former Director General of the Telecommunications Regulatory Board, Jean Louis BEH MENGUE.



TRb Delegation with ExCo Members and some CTO Staff

The ExCo meeting presided over by the Chairperson of the CTO Council, Gilbert Peterson, Chairman of Telecommunications Authority of Trinidad and Tobago, examined the major amendments of the organic framework of the CTO as proposed by the Constitutional Amendment Committee meeting. These included:

- CTO Constitution;
- CTO Rules of Procedure;
- Code of Ethical Guidelines;
- CTO Staff Handbook; and
- Other governance documents of the CTO.

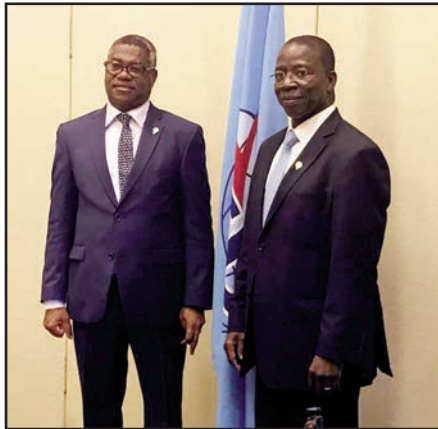
These documents shall be presented for adoption at the forthcoming 57th Council Meeting of the CTO scheduled for the 11 – 15 September 2017 in Maputo, Mozambique.

The Exco meeting gave the new Director General the opportunity to meet some other peer members, notably the:

- Chairman: Mr Gilbert Peterson, Chairman of Telecommunications Authority of Trinidad and Tobago
- Immediate Past Chairman: Prof Umar Garba Danbatta, Executive Vice Chairman, Nigerian Communications Commission (NCC)
- Chairman of PDTMC: Mr Juma Kandie, Director – Administration, Communications Authority of Kenya (CAK) and the
- Second Vice Chairman: Mr James M. Kilaba, Director-General, Tanzania Communications Regulatory Authority (TCRA)

The CTO is the oldest and largest membership organisation of the Commonwealth and has as mission: “To provide result-focused ICT leadership in the Commonwealth and beyond”.

Participation de l'ART au Colloque Mondial des Régulateurs (GSR-17) du 11 au 14 juillet 2017 à Nassau, Bahamas



Du 11 au 14 juillet 2017, Monsieur Philemon ZOO ZAME, Directeur Général de l'ART a conduit une délégation à la 17ème édition du Colloque Mondial des Régulateurs qui s'est tenu à Nassau aux Bahamas. Le thème de cette année était : «vivre dans un monde de possibilités numériques». Ce thème a été minutieusement choisi par l'UIT car de nos jours vivre dans un monde numérique connecté ouvre une multitude de nouvelles possibilités et crée de nombreuses nouvelles attentes sur le plan socio-économique. Il est plus que jamais indispensable de mettre les avantages du monde numérique à la portée de tous les habitants de la planète en instaurant la confiance et en mettant en place un environnement réglementaire propice.

Au cours de ce colloque, différents thèmes ont été abordés notamment :

- l'inclusion financière numérique axée sur le cyber sécurité,
- les nouveaux modèles de réglementation dans une société numérique connectée pour garantir la confiance et la fiabilité des réseaux,
- l'itinérance mobile internationale,
- les outils pour mettre en place un accès aux TIC financièrement abordable au service de la réalisation des ODD.

Différentes questions ont également été abordées notamment : Que peuvent faire les régulateurs pour garantir une qualité de service concernant la fourniture de services de communication dans un environnement numérique? Est-il nécessaire de repenser les approches dans le domaine de la qualité de service? Quelles sont les mesures nécessaires pour empêcher le déploiement de matériels/logiciels de contrefaçon dans les réseaux? Quels sont les effets des appareils de contrefaçon sur la santé et la sécurité des consommateurs?

Le colloque s'est achevé par l'adoption des lignes directrices sur les bonnes pratiques relatives aux mesures d'incitation politiques et réglementaires propres à assurer un accès financièrement abordable aux services numériques qui s'articule sur trois grands axes : renforcer les bases réglementaires qui permettront d'assurer un accès financièrement abordable aux services numériques, adapter et définir les mesures d'incitation en faveur de la



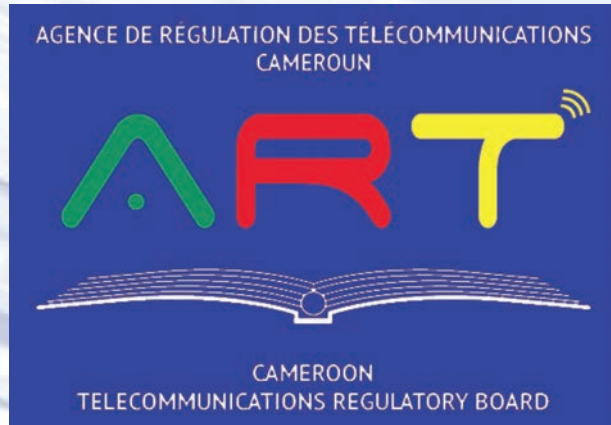
fourniture des services numériques et les mesures d'incitation de prochaine génération en faveur des services numériques financièrement abordables.

Lesdites lignes directrices seront diffusées auprès des tutelles de l'Agence et des directions techniques pour leur appropriation.

Le GSR est une manifestation internationale annuelle qui permet aux régulateurs du monde entier de comparer leurs points de vue afin que l'expérience acquise par les pays soit utile à tous et conduite à l'excellence dans le domaine de la réglementation. Ce colloque favorise en outre un dialogue mondial dynamique entre régulateurs, décideurs, chefs d'entreprise et autres parties prenantes essentielles du secteur des TIC, et donne aux Membres de Secteur de l'UIT la possibilité de prendre part à des débats interactifs et d'identifier les bonnes pratiques pour l'avenir.

Par ailleurs, la participation du Directeur Général de l'ART au GSR lui a permis de rencontrer et d'échanger avec ses collègues du monde entier et d'être reçu en audience par Monsieur Brahim SANOU, Directeur du Bureau de Développement des Télécommunications (BDT) de l'UIT, qui a tenu à le féliciter et à le rassurer du soutien constant de l'UIT dans la réalisation de la mission qui lui a été confiée. Il a tenu également à inviter le Directeur Général aux prochains événements de l'UIT notamment le salon mondial ITU Telecom World à Busan en Septembre 2017 et à la Conférence Mondiale de Développement des Télécommunications (CMDT-17) en Argentine en Novembre 2017.





RÉGULER C'EST FACILITER

REGULATION IS FACILITATION



DIRECTION GENERALE
 Nouvelle route Bastos
 B.P. 6132 Yaoundé, Cameroun
 Tél.: (237) 222 23 03 80 / 222 23 23 30
 Fax: (237) 222 23 37 48
 e-mail: art@camnet.cm

ANTENNE DE YAOUNDE
 Régions : Centre - Sud - Est
 B.P. 4892
 Yaoundé, Nongkak
 Tél.: (237) 222 21 09 88
 Fax: (237) 222 21 09 92

ANTENNE DE DOUALA
 Régions : Littoral - Ouest
 Nord-Ouest - Sud-Ouest
 B.P. 2072 Douala Bonanjo
 Tél.: (237) 233 42 60 80
 Fax: (237) 233 43 76 01

ANTENNE DE GAROUA
 Régions : Nord - Extrême-Nord
 Adamaoua
 B.P. 153 Garoua
 Tél.: (237) 222 27 23 39
 Fax: (237) 222 27 23 19