

COMMUNIQUE DE PRESSE

L'Association des Opérateurs Concessionnaires de Téléphonie Mobile au Cameroun ("L'Association") avec pour membres CAMTEL, MTN CAMEROON, ORANGE CAMEROUN et VIETTEL CAMEROUN ("Les Membres"), a été créée en 2019 comme une plateforme collaborative des Opérateurs de téléphonie mobile ayant reçu une Concession de l'Etat du Cameroun. Elle s'est donnée pour mission de promouvoir le développement des communications électroniques ; établir entre ses membres, les autorités de tutelle et plus généralement toutes les administrations et institutions intervenant dans le secteur des communications électroniques, un dialogue structuré afin d'entretenir un climat favorable au développement de leurs activités ; assurer aux côtés de ses membres, le dialogue avec les associations de défense des consommateurs.

Prenant acte des préoccupations et de divers engagements avec les parties prenantes de l'industrie, y compris nos consommateurs, sur le sujet très important de la qualité de service, l'Association souhaite renouveler à la Communauté nationale l'engagement de ses Membres à offrir aux Camerounais des services de communications électroniques de qualité, conformément aux obligations énoncées dans les cahiers des charges joints à leurs conventions de concession.

Conscients du rôle essentiel de la téléphonie mobile dans le développement humain, social et économique, les Membres de l'Association ont, au fil des ans, pris et respecté des engagements d'investissements dans le secteur, qui sont parmi les plus importants réalisés au Cameroun. Ces investissements ont été réalisés pour honorer l'engagement envers nos consommateurs sur la qualité et la disponibilité du service, ainsi que l'innovation technologique au sein de l'industrie. Les Membres continuent à tenir ces engagements, malgré une situation économique particulièrement difficile, afin de permettre la couverture d'une grande majorité de la population du Cameroun avec les technologies 2G, 3G et 4G.

Si de nombreux progrès ont été réalisés au sein de l'industrie, avec désormais près de 95% de la population nationale couverte par les services de téléphonie, les Membres de l'Association reconnaissent que des efforts supplémentaires sont nécessaires pour obtenir une plus grande satisfaction des utilisateurs de services de communications électroniques.

Suite à des missions d'audit effectuées en 2022 par l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART), chaque Membre a partagé avec le Régulateur son plan d'investissement assorti d'un calendrier précis sur les mesures à prendre pour améliorer la qualité de service. Chaque membre progresse dans l'exécution de ses plans. Bien que certains de ces travaux prennent beaucoup de temps, les Membres de l'Association confirment que l'optimisation des réseaux, conformément aux plans d'investissement soumis à l'Agence de Régulation des Télécommunications, est en cours dans plusieurs villes et axes routiers à travers le pays. Ces travaux permettront une amélioration significative de la qualité de service.

Par ailleurs, les engagements concrets pris par les Membres de l'Association lors de l'Atelier sur la Qualité de Service organisé le 13 décembre 2022 par l'Association, sous la présidence du Ministre des Postes et Télécommunications et en présence de l'Agence de Régulation des Télécommunications, seront effectivement honorés, notamment : 1) l'augmentation des investissements à réaliser en 2023, à hauteur de 156 milliards de francs CFA ; 2) une plus grande mutualisation des infrastructures et ; 3) une meilleure gestion de la fibre optique. Autant d'initiatives qui permettront d'améliorer encore l'expérience du consommateur.

L'association note cependant que plusieurs facteurs exogènes impactent la qualité de service, et que les réseaux des Membres ne sont qu'un maillon de la chaîne de valeur nécessaire à l'amélioration durable de la qualité de service des communications électroniques. Maintenir une qualité de service durable nécessite une mobilisation multisectorielle de moyens et d'efforts, ainsi que le soutien des autorités camerounaises. A cet effet, les Membres souhaitent assurer la population nationale que des engagements avec toutes les parties concernées sont en cours afin de minimiser les facteurs externes qui affectent actuellement la prestation de services de qualité.

Chaque Membre de l'Association de Téléphonie Mobile continuera à tenir les consommateurs de ses services informés des progrès réalisés et sollicitera un retour d'information continu à travers ses différents canaux de communication.

En tant qu'Association, nous restons engagés à jouer un rôle actif dans la poursuite de la fourniture d'un service de qualité optimale, et contribuer à l'agenda numérique du Cameroun.

Fait à Yaoundé, le 16 février 2023

