

MAGAZINE D'INFORMATIONS ET D'ANALYSES DE L'ART CAMEROUN • N° 57 - Avril 2019

Journée mondiale des droits du consommateur 2019
L'ART à votre service !



- **FRATEL : 16 ÈME SÉMINAIRE ANNUEL**
- **CAMEROON BUSINESS FORUM 2019 : L'ART S'IMPLIQUE !**



COMMUNIQUÉ

16ÈME SÉMINAIRE DU RÉSEAU FRANCOPHONE DE LA RÉGULATION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

DOUALA, 2 ET 3 AVRIL 2019

« MÉTHODOLOGIES ET OUTILS POUR LA MESURE DE LA COUVERTURE ET DE LA QUALITÉ DE SERVICE MOBILE »

Douala, le 3 avril 2019

À l'invitation de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) de France, présidente de FRATEL en 2019, et de l'Autorité de Régulation des Télécommunications (ART) du Cameroun, le réseau francophone de la régulation des télécommunications (FRATEL) a tenu son 16ème séminaire, à Douala, les 2 et 3 avril 2019.

Plus de 140 participants représentant 20 autorités de régulation, membres du réseau francophone de la régulation des télécommunications, des institutions internationales (AFD, UEMOA, UIT), des administrations, des membres du secteur académique et des acteurs du secteur (opérateurs et association d'opérateurs, associations régionales de régulateurs, équipementiers, cabinets de consultants) se sont réunis pour échanger sur le thème : « Méthodologies et outils pour la mesure de la couverture et de la qualité de service mobile ». Le séminaire a été ouvert par Madame Minette LIBOM LI LIKENG, le Ministre des Postes et des Télécommunications du Cameroun.

Critères de QoS et QoE, fiabilisation des données, production collaborative, cartographie, publication des données en format ouvert, pouvoir redonné aux consommateurs... 21 autorités de régulation ayant la langue française en partage réunies autour du thème des outils de mesure de la couverture et QoS mobile

Cette thématique a été déclinée en trois tables-rondes. La première abordait les définitions et notions de couverture et de QoS, les paramètres de mesure, les protocoles et les indicateurs de performance à prendre en compte pour chaque service et leur pertinence au regard des objectifs de régulation poursuivis. Les différentes sources de données, leur collecte, leur traitement et leur fiabilisation ont également fait l'objet d'échanges. Enfin, la publication de données fiables notamment sous forme de cartes, par les opérateurs, les régulateurs ou acteurs tiers, pour mieux refléter la performance des réseaux, permettre une comparaison entre les services et in fine donner plus de pouvoir aux consommateurs ont été au cœur des discussions.

Par ailleurs, les membres du réseau ont eu la possibilité de participer, en petits groupes, à plusieurs ateliers pratiques sur le matériel utilisé pour la mesure de couverture et de QoS mobile, les logiciels de traitement ou encore la production des cartes de couverture.

Les différents chantiers du réseau pour 2019 ont été présentés

Le séminaire a permis de lancer le chantier phare de l'année 2019 : la rédaction d'un document commun sur les enjeux de couverture et de qualité de service mobile, pour publication d'ici la fin de l'année.

Le séminaire a été aussi l'occasion de présenter le nouveau logo du réseau et de faire le point sur les autres chantiers prévus en 2019, notamment la modernisation du site internet, confirmant l'engagement des membres dans le réseau et son ancrage dans l'actualité après les travaux de réflexion sur l'avenir de FRATEL menés en 2018.

La 17ème réunion annuelle de FRATEL aura lieu à Bucarest les 23 et 24 octobre prochains

Elle portera sur les stratégies de régulation en matière de couverture et de qualité de service mobile dans le prolongement des travaux du séminaire de Douala et dans la perspective de la publication du rapport. Cette réunion annuelle sera intitulée « Enjeux de couverture et de qualité de service mobile : quel rôle pour le régulateur ? ».

<http://www.fratel.org>

EDITO



Philemon ZOO ZAME
Directeur Général

« Les catalogues d'interconnexion et d'accès donnent la visibilité nécessaire au marché en garantissant l'accès aux réseaux et infrastructures des opérateurs concessionnaires dans des conditions transparentes, objectives et non discriminatoires »

L'actualité du deuxième trimestre de l'année 2019 a été marquée par deux faits majeurs : la non validation des catalogues d'interconnexion, d'accès et de partage d'infrastructures des opérateurs MTN Cameroun, ORANGE Cameroun et du catalogue pour la fourniture d'infrastructures passives en support de communications électroniques de IHS Cameroun, et la tenue du 16ème séminaire annuel du réseau Francophone de Régulation des Télécommunications (FRATEL), les 1er et 2 avril 2019 à Douala.

L'interconnexion est un moyen qui permet de relier les réseaux exploités par le même opérateur ou des réseaux exploités par les opérateurs différents. A cet effet, conformément à la législation en vigueur, l'Agence approuve chaque année les catalogues d'interconnexion et d'accès, qui contiennent les offres techniques et tarifaires des services d'interconnexion, d'accès et de partage d'infrastructures, destinés aux opérateurs concessionnaires et aux fournisseurs de services de communications électroniques.

Les catalogues d'interconnexion et d'accès donnent ainsi la visibilité nécessaire au marché en garantissant l'accès aux réseaux et infrastructures des opérateurs concessionnaires dans des conditions transparentes, objectives et non discriminatoires.

La non validation des catalogues d'interconnexion et d'accès des opérateurs MTN Cameroun, ORANGE Cameroun et IHS Cameroun a été motivée par le non-respect des recommandations de l'Agence de Régulation des Télécommunications ; notamment la baisse des tarifs des services d'interconnexion, d'accès et de partage d'infrastructures, conformément au principe d'orientation des tarifs vers les coûts.

S'agissant de la qualité de service, l'ouverture du marché à la concurrence a entraîné une multiplicité de

réseaux ouverts au public. La stabilité de ce marché est conditionnée par la qualité des services offerts. Aussi l'impératif de l'amélioration de la qualité de service est-il une préoccupation permanente de toutes les agences de régulation. Pour examiner cette importante problématique, l'ART a eu l'honneur d'accueillir tous les régulateurs membres du FRATEL, au cours du séminaire annuel du réseau, placé pour l'occasion sur le thème :

« Méthologies et outils pour la mesure de la couverture et de la qualité de service mobile. »

Ces assises ont permis aux experts de plancher sur la problématique de la dégradation de la qualité des services mobiles surtout d'explorer des pistes de solutions, pour une qualité optimale.

Au titre des recommandations, les régulateurs ont retenu :

- L'acquisition d'un système de contrôle en temps réel rattaché à l'OMC des opérateurs ;
- L'intensification des drive-tests dans les zones représentatives ;
- La publication semestrielle, par l'ART, des résultats de la qualité de service et les cartes de couverture, pour permettre aux usagers de mieux opérer des choix répondant à leurs besoins.

Le 57ème numéro des nouvelles de l'Autorité de régulation des Télécommunications édifiera les acteurs du secteur sur les méthodologies et protocoles utilisés pour atteindre l'objectif visé. Il rassurera le public sur les mesures permanentes prises par le régulateur pour la satisfaction des consommateurs et utilisateurs, sans lesquels il ne peut exister de marché.

SOMMAIRE

P. 3 : Edito

LES ACTIVITES DE L'AGENCE

P. 5 : Rejet des catalogues d'interconnexion et d'accès de MTN CAMEROON

P. 6 : Rejet des catalogues d'interconnexion et d'accès d'Orange Cameroun, et du catalogue pour la fourniture d'infrastructures passives en support de communications électroniques de IHS de l'exercice 2019

P. 8 : Journée mondiale du consommateur : L'ART à votre service !

P. 10 : Concertation entre l'art et les opérateurs sur la protection des consommateurs.

P. 12 : Journée Mondiale des Télécommunications et de la Société de l'Information (JMTSI) : L'Agence de Régulation des Télécommunications ouvre ses portes aux médias

P. 16 : Campagne de sensibilisation des consommateurs dans les régions du Centre et du Sud

P. 17 : Ateliers de sensibilisation de la DRH : La vulgarisation et explication des procédures de notation en vigueur à l'ART

P. 18 : Appropriation de la nouvelle loi de finances publiques : Mise à niveau des capacités du personnel et arrimage des structures dédiées

P. 20 : Cameroon Business Forum : Emergence et développement de l'investissement

INTERNATIONAL

P. 22 : FRATEL : 16ème séminaire annuel

P. 24 : Reaction des participants au 16ème séminaire annuel - FRATEL

P. 28 : ARTAC : 4ème session ordinaire de la conférence des régulateurs



Directeur de Publication

Philemon ZOO ZAME

Conseil Editorial

Aboubakar ZOURMBA
BOUNOUNG ESSONO

François KAMGAM
Peter MBENGUE
Esther NDONGO
Silvestre NOUBISSIE

Rédacteur en Chef

Fadimatou SALMAN

Comité de Rédaction

Léonce MBONDY
Amina MBOLE
Yvette ALOUMOU BIDJO
YAOU Souréya
Laetitia ESSISSIMA

Traduction

Aline NJOH AMBANO

Secrétaire

MAIRAMA AMADA epse ABDEL AZIZ
Marcelle OWADA

Photos

Philémon VOUNDI

Créations graphiques & Montage

Paul Georges NJEMBE

Régie Publicitaire

Conception & réalisation

MEGATOUR SARL
222 22 98 06

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



DIRECTION GENERALE
Immeuble « Le CRISTAL », 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

Réguler c'est faciliter

Regulation is facilitation

Rejet des catalogues d'interconnexion et d'accès de MTN CAMEROON

L'Agence de régulation des télécommunications a rejeté le mercredi 10 avril 2019 les deux offres techniques et tarifaires d'interconnexion, d'accès et de partage des infrastructures pour l'exercice 2019, de MTN CAMEROON destinées aux opérateurs des réseaux de communications électroniques ouverts au public, et aux opérateurs titulaires de licences et de récépissés de déclaration.

Ces rejets sont exprimés par les décisions n°071 et 072/ART/DG/DLCI/SDIICE/SIAR/CA du 10 avril 2019.



Rappelons-le, le catalogue d'interconnexion et d'accès est une offre technique et tarifaire d'interconnexion, d'accès et de partage des infrastructures. Il permet à cet effet d'assurer la régulation fonctionnelle et harmonieuse de l'interconnexion, de l'accès et du partage des infrastructures des réseaux de communications électroniques ouverts au public. Il donne également la visibilité nécessaire au marché et contribue au développement harmonieux du secteur des communications électroniques, en garantissant l'accès aux réseaux et infrastructures des opérateurs concessionnaires dans des conditions transparentes, objectives et non discriminatoires.

Les articles 18 et 28 du décret n° 2012/1640/PM du 14 juin 2012 fixant les conditions d'interconnexion, d'accès aux réseaux de communications électroniques ouverts au public prévoient que les opérateurs des réseaux de communications électroniques ouverts au public titulaire de concession publient leurs catalogues d'interconnexion et d'accès chaque année, après approbation de l'Agence.

Dans l'exposé des motifs ayant conduit l'Agence au rejet des catalogues d'interconnexion et d'accès de 2019, il convient de souligner que, suite à l'évaluation des offres et des concertations avec, d'une part les opérateurs titulaires de licences et de récépissés de déclaration, le 13 février 2019, et d'autre part les opérateurs concessionnaires les 13, 14 et 26 février 2019, des recommandations ont été formulées, notamment :

- La révision à la baisse de 25% des tarifs de la terminaison des SMS ;
- La révision à la baisse des tarifs des liaisons louées urbaines et interurbaines ;
- La révision à la baisse de 25% les tarifs relatifs à la location des

capacités de transmission et l'harmonisation des distances en urbain sur la base de 5 km au lieu de 25 km ;

- L'introduction d'une offre pour la revente de trafic voix ;
- L'introduction des offres destinées aux réseaux mobiles virtuels.

Au terme de ces concertations, MTN CAMEROON a fait tenir à l'Agence par correspondance n°MTNC/CEO/ GMCoS/Ben/129-19 du 28 mars 2019 ses projets de catalogue d'interconnexion révisés.

Après examen des nouvelles offres techniques et tarifaires transmises par MTN Cameroon, il ressort que les principales recommandations formulées par l'Agence n'ont pas été prises en compte.

En effet, au regard des principes réglementaires, notamment les principes d'objectivité, de transparence et de non discrimination sus-évoqués qui régissent l'évaluation des tarifs d'interconnexion et en l'absence d'éléments pertinents d'ordre technique, comptable ou financier fournis par MTN Cameroon susceptibles d'étayer la cohérence des tarifs d'interconnexion présentés, l'Agence a confirmé sa position sur la baisse notable des tarifs des services destinés aux opérateurs fournisseurs de services de communications électroniques titulaires de licences et de récépissés de déclaration ainsi que ceux des services de terminaison d'appels et de SMS de MTN Cameroon qui ont très peu varié depuis 2015.

MTN Cameroon n'ayant pas tenu compte des observations et recommandations de l'Agence, concernant autre autres la revue à la baisse des tarifs susvisés, ses offres d'interconnexion pour l'année 2019 ont été rejetées.



Rejet des catalogues d'interconnexion et d'accès d'Orange Cameroun , et du catalogue pour la fourniture d'infrastructures passives en support de communications électroniques de IHS de l'exercice 2019

Après le rejet des catalogues d'interconnexion et d'accès de MTN CAMEROON le 10 avril 2019, l'Agence de Régulation des Télécommunications a rejeté le 3 juin 2019 les deux offres techniques et tarifaires d'interconnexion, d'accès et de partage des infrastructures pour l'exercice 2019 destiné aux opérateurs des réseaux de communications électroniques ouverts au public et aux fournisseurs de services de communications électroniques de l'opérateur Orange Cameroun.

Ces rejets sont exprimés par les décisions n°098 et 099/ART/DG/DLCI/SDIICE/SIAR/CA du 3 juin 2019.

Le même sort a été réservé à la société IHS par décision n°0102/ART/DG/DLCI/SDIICE/SIAR/CA du 10 juin 2019 portant rejet du catalogue d'offres pour la fourniture d'infrastructures passives en support aux réseaux de communications électroniques de l'exercice 2019.

Le catalogue d'interconnexion, un outil de régulation

Rappelons-le, l'interconnexion consiste en la liaison physique et logique des réseaux publics de communications électroniques utilisées par un même opérateur ou un opérateur différent afin de permettre aux utilisateurs de communiquer entre eux ou bien d'accéder aux services fournis par un autre opérateur (vois, sms...).

Le catalogue d'interconnexion et d'accès est ainsi une offre technique et tarifaire d'interconnexion, d'accès et de partage des infrastructures. Il permet à cet effet d'assurer la régulation fonctionnelle et harmonieuse de l'interconnexion, de l'accès et du partage des infrastructures des réseaux de communications électroniques ouverts au public. Il donne également la visibilité nécessaire au marché et contribue au développement harmonieux du secteur des communications électroniques, en garantissant l'accès aux réseaux et infrastructures des opérateurs concessionnaires dans des conditions transparentes, objectives et non discriminatoires.

Les articles 18 et 28 du décret n° 2012/1640/PM du 14 juin 2012 fixant les conditions d'interconnexion et d'accès aux réseaux de communications électroniques ouverts au public prévoient que les opérateurs des réseaux de communications électroniques ouverts au public titulaires de concession publient leurs catalogues d'interconnexion et d'accès chaque année, après approbation de l'Agence.





L'ART s'explique sur les motifs des rejets

• **Concernant l'opérateur Orange Cameroun**, dans l'exposé des motifs ayant conduit l'Agence à rejeter ses catalogues d'interconnexion et d'accès 2019, il convient de souligner que suite à un processus d'évaluation desdites offres et des concertations avec les opérateurs des réseaux de communication électronique et les fournisseurs de services qui se sont tenues les 13, 14 et 26 février 2019 ; des recommandations ont été formulées, parmi lesquelles la révision à la baisse de 25% des tarifs de terminaison des SMS et de 45% des tarifs des terminaisons d'appel voix, l'introduction d'une offre pour la revente de trafic voix, l'introduction des offres destinées aux réseaux mobiles virtuels, la revue de la grille de partage des revenus en faveur des fournisseurs de services de communications électroniques.

A l'issue des concertations, Orange Cameroun a fait tenir à l'Agence par correspondance n°SG/REG/CYO/AAA/O595 du 15 mai 2019 ses projets des catalogues d'interconnexion révisés, soit plus de cinquante jours après la date butoir de transmission qui était fixée au 22 mars 2019.

A l'examen des nouvelles offres techniques et tarifaires, il apparaît que les principales recommandations formulées par l'Agence n'ont pas été prises en compte.

A cet égard, l'Agence a rejeté les offres d'interconnexion et d'accès d'Orange pour l'année 2019.

• **Pour ce qui est de la société IHS**, en conclusion de l'examen de son catalogue, l'Agence a décidé du retrait de la disposition relative à l'augmentation des tarifs sur la base de l'indice harmonisé des prix à la consommation et la baisse de l'ordre de 25% de ses tarifs planchers afin de garantir le respect des principes d'orientation des tarifs vers les coûts.

La version révisée transmise le 24 mai 2019 par IHS a reconduit le principe d'indexation des tarifs sur l'indice des prix à la consommation, en contradiction avec le principe d'orientation des tarifs vers les coûts. Par ailleurs, IHS n'a pas mis à la disposition de l'Agence l'ensemble des justificatifs ayant permis la fixation des tarifs proposés dans son catalogue d'offres.

Compte tenu de ce qui précède, l'Agence a rejeté le catalogue des offres d'IHS.

Il revient à ces deux sociétés de procéder rapidement aux ajustements et corrections nécessaires pour l'approbation de leurs catalogues.



Journée mondiale du consommateur

L'ART à votre service !

L'Agence de Régulation des Télécommunications a célébré le 15 mars 2019, la Journée Mondiale des Droits du Consommateur dont le thème pour cette année est « des produits connectés de confiance ».

Il faut rappeler que l'ART est le bras séculier de l'Etat en matière de protection du Consommateur des Communications électroniques. En effet, en vertu de la loi n°2010/2013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun, l'une des missions assignées à l'Agence est entre autres « **de garantir la protection des consommateurs** ». Elle doit ainsi veiller à ce que leurs intérêts soient préservés et cette préservation passe obligatoirement par une démarche de sensibilisation sur les mesures de sécurité, de protection de la vie privée et l'utilisation responsable des téléphones portables.

C'est dans cette optique que l'Agence a organisé à l'hôtel de ville de Yaoundé des journées portes ouvertes qui ont permis aux consommateurs d'échanger avec les différents acteurs du secteur, à savoir les administrations publiques



compétentes en matière de protection du consommateur (MINPOSTEL, MINCOMMERCE), les institutions de régulation des communications électroniques et de la cyber sécurité (ANTIC, DGSN), le Conseil National de la Consommation, les opérateurs concessionnaires (ORANGE, MTN, VIETTEL), les organisations internationales (UIT, CTO), les fournisseurs de services et exploitants de réseaux des

télécommunications (CREOLINK, YOOME...).

L'objectif de ces journées portes ouvertes était principalement :

- d'informer les consommateurs sur leurs droits et obligations ;
- d'éduquer les consommateurs sur les procédures de saisine des opérateurs, des administrations et des associations de





consommateurs pour la défense de leurs droits ainsi que sur l'utilisation responsable et sécurisée des smartphones ;

- de renforcer la proximité entre l'Agence et les consommateurs ;
- de favoriser les échanges entre les différentes parties prenantes ;
- d'être à l'écoute des doléances et des préoccupations des consommateurs.

En plus des expositions dans les stands de l'Agence ainsi que ceux des opérateurs et des associations de protection des consommateurs, une table ronde a été organisée sur les problématiques suivantes : cybercriminalité et cyber sécurité (protection des données à caractère personnel), protection contre les rayonnements électromagnétiques, la qualité de service, la

tarification des services, les procédures de saisine en cas de plaintes.

Un accent a été particulièrement mis lors des échanges sur les mesures à prendre par les consommateurs et les utilisateurs des produits de téléphonie mobile pour saisir les opérateurs en cas de problème, ainsi que sur la sécurisation de leurs données personnelles.

Rendez-vous donc est pris on l'espère, pour l'année prochaine.





Concertation entre l'ART et les opérateurs sur la protection des consommateurs.

Comme à l'accoutumée s'est tenue le 14 mai 2019 dans la salle de conférence de la direction générale de l'ART la concertation annuelle entre le régulateur et les opérateurs concessionnaires sur la protection de consommateurs.

Cette réunion a pour but d'évaluer les recommandations du régulateur vis-à-vis des opérateurs, d'examiner les préoccupations actuelles des consommateurs ainsi que celles de leurs représentants. Elle a également pour objectif de débattre des thématiques en vue d'un meilleur éclairage des dispositions réglementaires et des orientations de l'Agence par les acteurs du secteur.

Suite aux travaux de la précédente plateforme de concertation entre l'ART et les opérateurs qui date du 11 mai 2018, plusieurs recommandations d'ordre général ont été formulées à l'endroit des opérateurs concessionnaires, à savoir :

- respecter les délais réglementaires de transmission des offres permanentes et promotionnelles à l'ART ;
- saisir officiellement l'ART pour présenter les difficultés rencontrées dans l'exécution des dispositions réglementaires

relatives à la transmission des offres ;

- soumettre à l'ART par écrit les réserves et les propositions concernant le délai de réponses aux plaintes des consommateurs ;
- mettre en place un palier d'acceptation ou de refus de la facturation directe à la fin d'un forfait internet et de renforcer l'éducation des consommateurs ;
- mettre en place un système permettant à l'abonné de confirmer son engagement à la souscription d'un service donné ;
- respecter les dispositions réglementaires concernant :
 - Les dispositifs techniques empêchant les SMS non désirés ;
 - Les délais et procédures de traitement des plaintes ;
 - Les contrats d'abonnements.



- envoyer sa procédure de transfert d'argent à l'ART ;
- faire tenir à l'ART les procédures implémentées pour la mise en œuvre des paliers d'acceptation et de refus de facturation de l'internet en mode direct ;
- Faire tenir à l'Agence l'état de mise en œuvre des recommandations avant la tenue de chaque réunion.

De la mise en oeuvre des recommandations du 11 mai 2018, il ressort que :

- certaines recommandations ont fait l'objet d'une exécution totale ou partielle et d'autres sont en attente de diligence par les opérateurs.
- Plusieurs thématiques ont fait l'objet de plaintes des consommateurs chez le régulateur, nécessitant de nouvelles orientations de l'ART vis-à-vis des opérateurs.

Ainsi, la recommandation concernant la notification du coût, de la durée, et du solde de l'abonné à la fin de chaque appel n'est pas systématiquement respectée.

De fait, l'Agence a réitéré aux opérateurs de se conformer aux exigences du cahier de charges.

De même, la recommandation sur « le processus d'inscription de l'abonné aux jeux et offres

promotionnelles » n'est pas appliquée. Les opérateurs continuent à souscrire des offres promotionnelles des opérateurs sans leur consentement, entraînant ainsi des prélèvements de crédit de communication du compte principal au titre de frais inhérents à l'offre imposée à ceux-ci.

Il y a également le non-respect des conditions de souscription d'un abonné à une offre par les opérateurs.

L'Agence a saisi cette opportunité pour rappeler aux opérateurs qu'ils ont obligation d'informer les consommateurs sur les conditions générales de leurs offres avant toute souscription, afin de leur donner la la possibilité de se désabonner (code de désactivation)

Enfin, pour ce qui est de la recommandation relative au financement par les opérateurs d'une formation au associations de consommateurs en 2019, l'Agence a prescrit aux opérateurs l'organisation à leurs frais, des séances d'éducation, d'information et de sensibilisation des représentants des associations de défense des intérêts des consommateurs des produits et services de communications électroniques.

Telles ont été les principales conclusion de la concertation tenue le 04 mai 2019 entre l'Agence et les opérateurs sur la protection des consommateurs.

Plusieurs thématiques ont été relevées suscitant des plaintes des consommateurs chez le régulateur. Ce qui nécessite des nouvelles orientations de l'ART vis-à-vis des opérateurs.



Journée Mondiale des Télécommunications et de la Société de l'Information (JMTSI)

L'Agence de Régulation des Télécommunications ouvre ses portes aux médias

La Journée Mondiale des Télécommunications et de la Société de l'Information (JMTSI) est célébrée chaque année depuis 1969.

Elle commémore la création de l'Union Internationale des Télécommunications le 17 mai 1865 avec la signature à Paris de la première convention internationale.

Elle a notamment pour but de sensibiliser l'opinion sur les perspectives qu'offre l'utilisation de l'internet et des autres Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans les domaines économique et social, ainsi que sur les moyens permettant de réduire la fracture numérique.

Le thème retenu ce 17 mai 2019 est : **« réduire l'écart en matière de normalisation ».**

Le Cameroun, comme tous les ans, s'est joint à la communauté internationale pour célébrer cette journée.

Pour l'Agence de Régulation des Télécommunications, cette journée a été l'occasion d'ouvrir ses portes aux médias dans le but de les informer, afin qu'ils soient le relais de ses missions au public.

Elle a été aussi, une opportunité de montrer les équipements dont elle dispose en matière de contrôle de

fréquences et de qualité de service qui est une préoccupation majeure de l'heure en matière de régulation.

A ce propos, le Directeur Général indiquait que **« c'est pour les hommes de médias une opportunité unique de prendre part aux opérations de contrôle sur le terrain pour mieux s'imprégner des réalités du secteur ».**

A cet égard, l'Agence a tenue une séance de questions réponses avec les médias pour les éclairer sur la qualité de service, le coût de la communication et la protection du consommateur qui sont des sujets particulièrement préoccupants.

Elle a ensuite procédé à une visite pratique des équipements de contrôle de la couverture et de la qualité de service en deux étapes :

- la première a consisté à présenter Les fonctionnalités de la plateforme mobile MPT4 (ASCOM). C'est un équipement de collecte de données, composé de 16 MIF



(measurement interface modules, modules contenant les SIM), dédiée aux mesures de la couverture et de la qualité de service (voix, sms, data) des réseaux mobiles 2G/3G/4G et permettre non seulement de faire le benchmark des services offerts aux consommateurs par les opérateurs concessionnaires, mais aussi de prendre en compte la qualité d'écoute des appels voix mesurés. Ces mesures sont effectuées conformément aux obligations des cahiers des charges de chaque opérateur. Les mesures réalisées par le MPT4 sont faites en adéquation avec le ressenti de l'utilisateur et configurées conformément aux exigences contenues dans les cahiers de charges des opérateurs. C'est pourquoi la mise en place d'un protocole est nécessaire pour permettre une concordance entre le service mesuré par équipement MPT4 et le service fourni tel que ressenti par le consommateur. La priorité des contrôles de la qualité de service est avant tout de se mettre dans la peau du consommateur ;

- La seconde étape a consisté quant à elle à la visite de la plateforme fixe TEMS Discovery et ACTIX qui est un outil d'analyse et de post-traitement de mesure des données collectées sur le terrain, cet outil est composé de serveurs+ poste clients, d'une imprimante A0, d'un onduleur de 7KVA, routeur, switch KVM et Switch administrable et permet de générer les

rapports des résultats obtenus sur le terrain. (L'équipement ACTIX a également été présenté, qui est une solution de post-traitement des données de mesure au même titre que le TEMPS Discovery).

S'agissant du contrôle des fréquences, l'Agence a permis aux médias d'effectuer une visite guidée du centre de contrôle de Yaoundé et de ses stations fixes et mobiles.

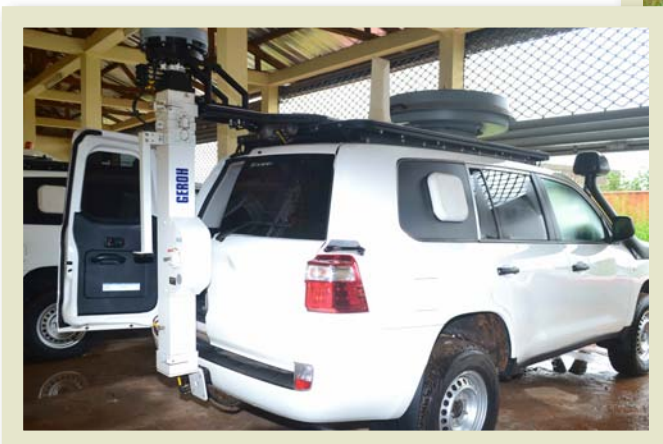
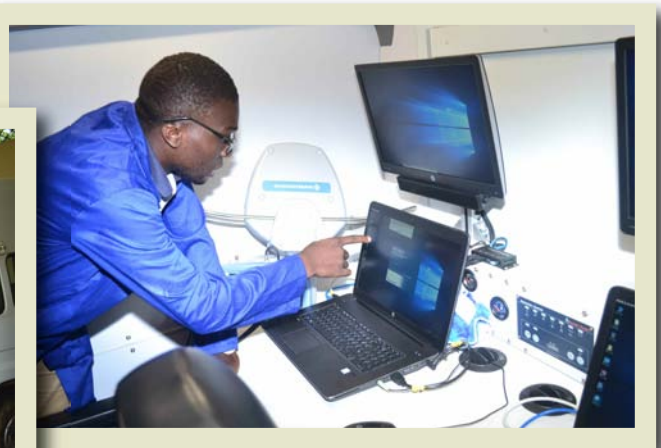
A cette occasion, les médias ont eu droit à une présentation pratique, notamment :

- du Shelter qui est un local qui abrite les équipements des intempéries
- des pylônes ou pylônets qui servent de support à l'installation des antennes de réception et de goniométrie
- des récepteurs ESMD dotés de l'option de goniométrie
- des liaisons de d'interconnexion des sites par fibre optique ;
- du canopy devant abriter le groupe électrogène et la cuve réservoir.

L'acquisition d'un nouveau système de contrôle constitue un défi supplémentaire pour l'Agence de régulation des télécommunications dont la responsabilité est de garantir la bonne qualité des communications électroniques.



Activités ouvertes de l'ART *en images*



Campagne de sensibilisation des consommateurs dans les régions du Centre et du Sud



L'un des défis majeurs de la délégation régionale du Centre-Est-Sud cette année est : la sensibilisation des consommateurs des produits et services de communications électroniques.

Il faut dire que cette activité vient répondre à un besoin d'information car il a été constaté que les consommateurs ont une méconnaissance de leurs droits et devoirs. Une réflexion a été menée et a abouti à l'organisation des campagnes de sensibilisation aux fins de résoudre le problème suscité : informer en sensibilisant. Cette vaste campagne débutera pour la région du centre à l'Ecole supérieure des sciences de l'information et de la communication (ESSTIC) sis au campus de l'Université de Yaoundé 1 et pour la région du Sud à l'Ecole nationale supérieure de l'enseignement technique d'Ebolowa.

Cette première phase de sensibilisation avait un double objectif qui était d'une part, promouvoir l'image de l'Agence, mais aussi :

- Sensibiliser les personnels administratifs et étudiants sur le guide de bonnes pratiques, pour l'usage du téléphone portable, l'usage des terminaux ou tout autre appareil électroniques (le choix du terminal, la nécessité d'utilisation d'équipements homologués ;
- Informer sur la responsabilité des utilisateurs des terminaux ;
- L'identification ;
- Informer sur la procédure de saisie du Régulateur en cas de réclamations ;
- Transmettre le cadre réglementaire en vigueur en matière de résolution des plaintes des consommateurs.

On peut dire que pour une première expérience, les objectifs assignés à cette campagne ont été atteints ; les étudiants aussi bien que les responsables desdits établissements ont été édifiés au regard de la qualité et du contenu des exposés présentés tour à tour par le délégué régional et par le chef de service des affaires juridiques du contentieux et de la protection du consommateur. Les thématiques abordées étaient relatives aux modalités d'identification des abonnés conformément au décret y relatif, la procédure de saisine d'un consommateur dont les droits ont été violés et le guide des bonnes pratiques. La foire aux questions, moment privilégié, aura permis à chaque étape aux consommateurs d'exprimer leurs préoccupations qui, très pertinentes ont trouvé des réponses satisfaisantes de la part des exposants.

Si pour l'ESSTIC, l'emploi du temps du Directeur de cette prestigieuse école ne lui a pas permis d'assister aux entretiens, cela n'a pas été le cas pour le Directeur de l'ENSET Pr. NDJAKOMO ESSIANE Salomé qui a tenu particulièrement avec tout son staff participé à cette campagne qui s'est soldée par une photo de famille et l'échange des cadeaux.

Le rendez-vous est pris pour les prochaines échéances car beaucoup reste encore à faire dans les autres régions du Centre, Sud et Est zone de compétence de la DRY.

Ateliers de sensibilisation de la DRH :

La vulgarisation et explication des procédures de notation en vigueur à l'ART



Atelier d'explications sur les procédures de notation à l'ART à la Délégation Régionale de Garoua.

Tout au long de sa vie au sein d'une entreprise, l'employé fait l'objet d'une évaluation de son rendement par le moyen d'outils et mécanismes ayant pour but de permettre à l'employeur de se faire une idée précise de la contribution effective du personnel dans la gestion quotidienne des tâches relevant de leurs postes de travail.

Il devient dès lors compréhensible que cette activité réponde à un encadrement des plus précis d'où l'existence d'une procédure dédiée dont les contours et les modalités doivent être portés à la connaissance principalement du personnel responsable au rang des attributions duquel figure l'activité de notation et partant, de l'ensemble des effectifs pour lesquels la notation est une donnée capitale dans la construction de leurs carrières professionnelles.

C'est mue par cette préoccupation et la volonté d'élaguer toute opacité de sa politique de gestion axée sur le résultats, que le directeur général a commandité par le truchement de la Direction des ressources humaines, l'organisation de séance de travail déclinées en ateliers de vulgarisation au sein des services centraux et déconcentrés, en vue d'une meilleure appropriation et d'une mise œuvre plus efficiente des procédures de notation en vigueur à l'ART.

Effectué au moins une fois par an pour tout employé de l'Agence, la notation est une modalité d'évaluation de ses performances professionnelles en fonction des exigences du poste occupé, des objectifs qui lui sont assignés, du délai imparti pour leur réalisation, des moyens alloués et de la qualité des résultats atteints.

Dès lors, il était question au cours de ces ateliers de permettre à l'ensemble du personnel et aux responsables en particulier de s'approprier des méthodes et pratiques en vigueur afin de rompre avec la subjectivité souvent observée dans l'accomplissement de cette activité dont l'importance ne saurait s'accommoder. Pour ce faire, lesdits ateliers avaient deux centres d'intérêt à savoir :

- Pallier aux soucis liés au suivi des procédures de notation en vigueur ;
- Collecter des données par le biais des questionnaires permettant le passage d'un système de notation à un système d'évaluation plus renforcé.

A travers diverses présentations, il était question de prime abord de dégager les bases juridiques qui encadrent le système de notation à savoir :

- Le statut du personnel relativement aux principes, éléments et modalités d'évaluation (Articles 13, 14, 15 et 16) ;
- Le Manuel de procédure de Gestion de la Ressource Humaine relativement à la procédure d'évaluation de l'Agence ;
- la Note n°000080/ART/DG/DRH/SDGARH/SP/CA2 du 06 mars 2019 à l'attention de mesdames et messieurs les chefs de structures relativement à la notation du personnel pour le compte de l'exercice 2018.

Ensuite, les échanges subséquemment aux présentations suscitées ont permis à l'ensemble du personnel de poser leurs préoccupations, de donner des observations et suggestions pour une meilleure gestion des procédures de notation en vue d'impliquer chaque agent dans l'atteinte des objectifs assignés à son unité ou à son poste d'affectation.



Appropriation de la nouvelle loi de finances publiques : Mise à niveau des capacités du personnel et arrimage des structures dédiées

La Loi n° 2018/012 du 11 juillet 2018 portant régime financier de l'Etat et des autres entités publiques est une résultante de la volonté du législateur de renforcer les acquis de l'expérience de la Loi n° 2007/006 du 26 décembre 2007 portant Régime financier de l'Etat, mais aussi de satisfaire à l'exigence de faire converger la législation nationale en matière de gestion des finances publiques avec les conventions internationales auxquelles le Cameroun est partie prenante, notamment dans la zone CEMAC.

Se caractérisant par une refonte profonde du texte et un enrichissement d'un nombre important des dispositions préexistantes notamment le champ d'application et à l'objet du texte, les principes budgétaires et fiscaux, la politique budgétaire, les lois de finances (initiales, rectificatives, de règlement), les principes de mise en œuvre du budget de l'Etat (exécution, comptabilité, trésorerie), le contrôle des gestionnaires (administratif, parlementaire et juridictionnel) et les responsabilités et sanctions des acteurs, les innovations foisonnantes de cet instrument juridique peuvent

être appréciées sous plusieurs angles.

Il n'en fallait pas davantage pour que le directeur général de l'Agence, soucieux du respect de la réglementation en vigueur dans l'exécution des missions régaliennes et de la mise à niveau des organes et du personnel en charge des affaires financières de l'ART, pour instruire la création d'un groupe de travail formé pour l'actualisation et l'harmonisation des textes organisant l'Agence avec pour mandat, l'analyse des nouvelles législations régissant la gestion des finances publiques au Cameroun sous l'angle de leur

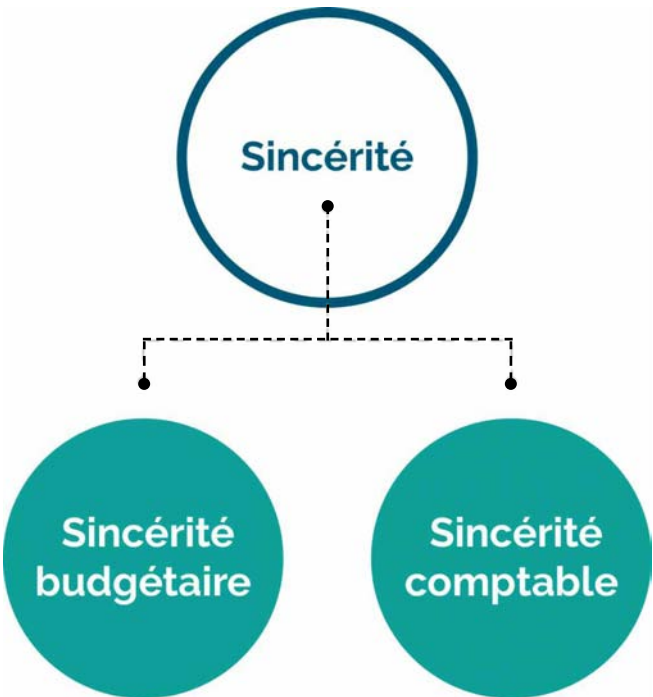


impact éventuel sur le fonctionnement de l'ART, précisément sur les modalités de gestion de ses finances. C'est par conséquent en application des recommandations issues des travaux dudit groupe qu'ont été organisés des séminaires d'imprégnation animés par des experts du MINFI et du MINEPAT, à l'adresse de tous les acteurs de la chaîne financière de l'Agence.

Pour le cas spécifique des EPA au chapitre desquels s'inscrit l'ART, l'impact de la nouvelle législation financière sur la gestion budgétaire et comptable s'apprécie par le jeu d'une comparaison avec sa devancière, ce qui a permis de mettre en avant les différentes innovations et avancées apportées.

Il en ressort en substance un élargissement de l'objet et du champ d'application s'agissant de la mise en œuvre de la politique budgétaire à moyen terme et aux principes de la responsabilité des agents intervenant dans la gestion des finances publiques, ce qui implique pour l'Agence une obligation d'inscrire dans les publications institutionnelles de l'ART les étapes du processus budgétaire.

S'agissant des autorisations budgétaires, il est à relever la consécration de la fongibilité asymétrique des crédits à l'intérieur d'un même programme. en outre, le statut et les missions du responsable de programme, principal du nouveau dispositif de pilotage des politiques publique dont les modalités de désignation sont désormais définies et les missions et prérogatives déterminées.



Instrument garant du respect scrupuleux de la norme établie et des mesures à prendre en cas de violation des dispositions de celle-ci, le dispositif de contrôle consacré par la nouvelle loi de finance met en avant la coexistence de trois institutions.

C'est ainsi que nous avons le contrôle parlementaire, juridictionnel et administratif des finances publiques. En plus du contrôle parlementaire susmentionné, le contrôle administratif est réorganisé dans cette loi afin de tenir compte des exigences liées au pilotage de la performance dans la mise en œuvre des programmes et à la nécessaire responsabilisation des ordonnateurs. Dans cette optique, de nouvelles modalités de contrôle sont instituées notamment le contrôle interne, le contrôle de gestion et les audits dont l'objectif est d'assurer une meilleure maîtrise des risques et un pilotage efficient des programmes.

Comment ne pas aborder la question de la responsabilisation des gestionnaires dont le régime des sanctions et des fautes de gestion a été redéfini, notamment en ce qui concerne toutes les catégories d'ordonnateurs et contrôleurs financiers. Les articles 87 à 91 de la loi sont à cet effet dédiés aux ordonnateurs, contrôleurs financiers, comptables publics et autres responsables.

Le personnel de l'ART ayant pris part aux travaux du séminaire n'a pas manqué d'exprimer sa satisfaction et sa reconnaissance à l'endroit du top management qui, fort de la dynamique de gestion du Directeur Général matérialisée par un arrimage diligent et constant des ressources humaines aux évolutions du cadre juridique en perpétuelle mutation, ne lésine pas sur les moyens pour l'amélioration des conditions de travail du personnel et partant, l'atteinte des missions dévolues à l'Agence.

CAMEROON BUSINESS FORUM :

EMERGENCE ET DÉVELOPPEMENT DE L'INVESTISSEMENT



Le Cameroon Business Forum est un mécanisme de dialogue public-privé mis en place pour œuvrer à l'amélioration du climat des affaires. Il a été initié conjointement par le gouvernement camerounais et la Société Financière Internationale (IFC) du groupe de la Banque Mondiale en 2006 et rendu opérationnel en 2009. Destiné à appuyer le gouvernement dans ses efforts en faveur d'une croissance économique, son existence procède d'une volonté commune des parties prenantes d'améliorer le cadre réglementaire à travers une mise en œuvre efficace des réformes.



Le 15 mars 2019, le directeur général de l'Agence de régulation des télécommunications, ZOO ZAME Philémon, a assisté à la 10e session du Cameroon business forum à douala présidée par le Premier ministre, chef du gouvernement, Joseph Dion NGUTE, dont le thème portait sur : « **Emergence et développement de l'investissement privé au Cameroun** ». Cette plateforme d'échanges entre secteur public et privé a mobilisé plus de 400 participants étant devenue une instance de

dialogue tripartite regroupant le gouvernement, les capitaines d'industrie et les partenaires techniques et financiers du Cameroun en vue de l'amélioration du climat des affaires.

Entre défi de l'industrialisation, politique fiscale, stratégie d'import-export et définition de la feuille de route de *Doing Business 2019*, les débats ont été vifs et constructifs. Ils ont consisté à encourager la création d'un cadre économique attractif et

« **Business Forum a conduit à l'adoption de 200 recommandations donc 150 ont été effectivement exécutées et 90 ont abouti à des réformes** »



prospère pour l'émergence du Cameroun.

Le CBF 2019 se tient dans un contexte particulier marqué par la dernière ligne droite du programme de la Facilité élargie de crédit conclu entre le Cameroun et le Fonds monétaire international (FMI), la crise dans les régions du Nord et du Sud-ouest, et au lendemain d'un nouveau classement Doing business défavorable pour le Cameroun qui a dégringolé de

trois places. Contexte opportunément rappelé par le secteur privé. Rencontre de haut niveau entre le secteur privé et public, à laquelle assistaient Hans Peter Shadek, Ambassadeur, chef de la délégation de l'Union Européenne au Cameroun, représentant des partenaires au développement, Christophe Eken, le président de la Chambre de commerce, d'industrie, des mines et de l'artisanat (Ccima), Célestin Tawamba, le président du Groupement inter patronal du Cameroun (Gicam), et président de la Coordination patronale du Cameroun, et Moïse Ekedji Endene, représentant de l'IFC, du groupe de Banque mondiale, Secrétaire permanent du CBF. Placé sous le thème « Emergence et développement de l'investissement », Christophe Eken, le président de la (Ccima) a déploré « le rythme lent et la mauvaise qualité des réformes » engagées depuis 2009

Suite à ces travaux, le Premier ministre a fait une évaluation critique du fonctionnement de cette instance. Il a également relevé que le Cameroon Business Forum a conduit à l'adoption de 200

recommandations donc 150 ont été effectivement exécutées et 90 ont abouti à des réformes dont la réforme globale de la création de l'entreprise avec la mise en place des centres de formalités de créations entreprises, la réduction du capital minimum à 100 000f et le recours optionnel au notaire dans le cadre de la constitution d'une société à responsabilité limitée, la possibilité de procéder à la création en ligne d'une entreprise grâce au guichet électronique *mybusiness.cm*.

D'autres, nécessitent « **une accélération de mise en œuvre** » : l'information du processus de délivrance des registres de commerce et du crédit mobilier, l'introduction des engagements décidables des maîtres d'ouvrage dans les constructions, l'opérationnalisation d'un point de contrôle unique des marchandises à la sortie du port autonome de Douala, la révision de la loi sur les établissements classés. Egalement attendus, la désignation des responsables de la Caisse de dépôts et de consignation, la loi sur le capital-risque, la révision du régime foncier, l'archivage électronique des livres fonciers des villes de Douala et Yaoundé, et l'élaboration des codes de la construction.





FRATEL : 16ÈME SÉMINAIRE ANNUEL

Le FRATEL, Réseau francophone de la régulation des télécommunications, a tenu les 02 et 03 avril 2019 dans la ville de Douala, capitale économique du Cameroun, la 16ème édition de ses séminaires annuels sur le thème ô combien d'actualité pour l'essentiel des pays membres: « méthodologies et outils pour la mesure de la couverture et de la qualité de service mobile ».

A l'invitation conjointe de l'Autorité de régulation des communications électroniques (ARCEP) de France et de l'Agence de régulation des télécommunications (ART) du Cameroun, ce sont plus de 140 participants représentant 20 autorités de régulation membres de Fratel, des institutions internationales, des administrateurs et des acteurs de diverses branches du secteur venus en grand nombre qui ont fait le plein d'œuf de la salle des travaux, lesquels ont été ouverts par Madame Minette LIBOM LI LIKENG, ministre des Postes et Télécommunications.

Des différentes allocutions données à l'occasion de cette messe des régulateurs francophones, il apparaît clairement que la problématique

abordée par le thème a fait son terreau dans tous les pays membre et au-delà. La qualité de service, à laquelle il faut associer la qualité d'expérience représente le ventre mou du secteur des télécommunications au-delà des pays membres du réseau. Se posant avec une acuité certes différente d'un Etat à l'autre, il n'en demeure pas moins que c'est en y réfléchissant tous ensemble que les protagonistes trouveront des solutions adaptées et durables à cette problématique persistante qui affecte grandement la marche des pays africains et ceux de la sous-région dans la mise en œuvre effective d'une économie numérique.

En vue d'un examen exhaustif des préoccupations y afférentes,

le séminaire s'est organisé autour de trois tables rondes abordant respectivement les définitions et les notions de couverture et de qualité de service, les paramètres de mesure, les protocoles et les indicateurs de performance à prendre en compte pour chaque service et leur pertinence au regard de des objectifs de régulation poursuivis. Les différentes sources de données, leur collecte et leur traitement ont aussi fait l'objet d'échanges riches en contributions venues de divers horizons. Enfin, les débats ont également été axés sur la publication de données fiables sous forme de cartes par les opérateurs, les régulateurs ou acteurs tiers, pour mieux refléter la performance des



une simulation en vue de collecte et d'exploitation des données de la qualité de service.

Si, pour paraphraser Mme le ministre, l'accès aux TIC et à internet s'apparente chaque jour un peu plus à un droit dont la jouissance doit être garantie aux populations pour bon nombre de nos pays, le défi que représente la résolution des faiblesses de la marche vers la digitalisation effective doit et peut être relevé ensemble.

Le développement du numérique est un des enjeux majeurs du XXIème siècle et il est du devoir des gouvernements et des acteurs de ce secteur d'apporter une réponse satisfaisante aux attentes légitimes de leurs citoyens respectifs. L'urgence d'une meilleure couverture de la qualité de service et d'expérience se fait pressante pour les régulateurs du réseau, ce d'autant plus que les TIC occupent désormais, au même titre que les pays dits développés, une place prépondérante dans des secteurs d'activité clés tels l'agriculture, l'éducation, la médecine, entre autres.

En abritant pour la deuxième fois de son histoire les travaux du réseau, le Cameroun offre au monde d'apprécier l'adéquation de l'action gouvernementale et la politique nationale dictée par le chef de l'Etat qui, s'adressant à la jeunesse le 10 février 2016 en appelait déjà à un engagement de tous pour gagner le pari d'une transition numérique réussie.

Par la personne de son directeur général qui n'a ménagé aucun effort pour que ce rendez-vous du donner et du recevoir soit le lieu d'une affirmation de la place sans cesse grandissante de notre pays dans le concert des nations s'agissant du secteur des communications électroniques, l'ART se réjouit des lauriers engrangés notamment à travers les témoignages positifs des participants et le satisfécit d'une organisation réussie, tout en affirmant sa détermination à faire du Cameroun un acteur majeur de l'implémentation et de la matérialisation d'une économie numérique inclusive, participative et compétitive.

réseaux, permettre une comparaison entre les services et in fine, donner plus de pouvoir aux consommateurs.

Bien qu'en comités restreints, les membres du réseau ont eu à participer à plusieurs ateliers pratiques sur le matériel utilisé pour la mesure de couverture de la qualité de service mobile, les logiciels de traitement et la production de cartes de couverture. Il est à relever à ce sujet que la Direction Technique de l'ART a offert séance tenante,



RÉACTIONS DES PARTICIPANTS AU 16ÈME SÉMINAIRE FRATEL

TENU A DOUALA DU 02 AU 03 AVRIL 2019

Le 16ème séminaire annuel de FRATEL s'est tenu le 2 et 3 avril 2019 à Douala sur le thème « méthodologies et outils pour la mesure de la couverture et de la qualité de service mobile ».

L'Agence de régulation des télécommunications a présenté sa méthodologie pour mesurer la qualité des services mobiles sur le territoire camerounais. Selon leur exposé, le régulateur camerounais a acquis des équipements de pointe en vue d'opérer des contrôles qualitatifs et quantitatifs sur les services mobiles.

Suite à cette plateforme d'échanges organisés par le régulateur camerounais, des avis et réactions des participants ont été enregistrés pouvant contribuer à une nette amélioration des missions de contrôle de service mobile.





REACTION DE M. BONDEZE DEBOSSAL Dg ART RCA

Alors concernant le FRATEL, quelles sont vos attentes par rapport à la réunion du Fratel qui s'est tenue à Yaoundé ?

En fait, le problème de la qualité du service est un problème très récurrent et ça dépend des circonstances, des caractéristiques de chaque pays et des équipements dont chaque pays dispose. Je pense que le plus important c'est le mode de partage des expériences. Ce qui est très enrichissant. Nous profitons de ces moments afin d'exporter les nouvelles connaissances chez nous ce qui nous permet d'être encore plus performants.



RÉACTION DE MME ASANGA EVELINE

Bonjour madame, vous êtes venue participer à ce séminaire organisé sur le thème de mesure de la qualité de service. Quelles sont vos impressions sur ce séminaire et pensez-vous qu'on a fait le tour de la question ?

Actually I will say been in a seminar it's not like if we are in classroom. I think the expose and all the experts give us access its contents as far as quality of service is concern.

Particularly in Cameroon I think that those who were here are not all way masters on in, so it's a kind of benchmark.

À vous personnellement est-ce que ce séminaire vous aura permis de mieux comprendre la notion de qualité de service est-ce qu'il y a des choses que vous auriez aimé apprendre en plus repartez vous d'ici satisfaite des nouvelles notions que vous avez acquises.

I am very much satisfied, because as jurist I deal with elaboration of contracts. The percentage of quality of service it's totally part of my work.

I go back with many tools to understand better what exactly means that notion an how it can impact my work.

Je vous remercie Madame.

You are welcome.



INTERVIEW DE M. SÉBASTIEN SORIANO, PRÉSIDENT DE L'ARCEP FRANCE

En marge des travaux du 16^e Séminaire annuel de FRATEL, la rédaction des « Nouvelles de l'ART » a rencontré M. Sébastien SORIANO, Président de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP)-France.

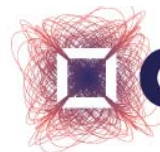
Propos recueillis par Fadimatou SALMAN.

M. Sébastien SORIANO merci beaucoup d'accepter l'interview des « Nouvelles de l'ART » qui est la publication du Régulateur camerounais. Donc au terme de cette première journée, j'aimerais savoir quelle est votre appréciation du 16^e séminaire annuel du Fratel ?

Merci, je suis ravi de répondre à vos questions. Déjà, la première satisfaction c'est qu'il y a une participation tellement forte et le Fratel vraiment confirme être un lieu vraiment de partage d'expérience sur lequel on peut vraiment rentrer dans les détails et c'est la deuxième leçon, c'est qu'on a vraiment ouvert le capot. C'est-à-dire qu'on n'est pas resté à la surface des choses, on s'est posé des questions, qu'est-ce que ça veut dire la couverture ? Qu'est-ce que ça veut dire la qualité ? Comment l'améliorer ? Quelles sont les méthodes. On s'est contredit, il y a eu des échanges, les travaux de soutien mais tout ça. Et donc que je dirais que premièrement que c'est un succès de participation. Deuxièmement un succès technique et puis troisièmement évidemment un grand merci à l'ART Cameroun pour nous avoir accueilli, pour avoir organisé tout ça.

Merci beaucoup. Alors le séminaire est porté sur la sempiternelle question de la qualité de service et des Réseaux de Télécommunications. En ce qui concerne le sujet que vous avez abordé aujourd'hui pensez-vous véritablement avoir fait le tour de la question ?

Le tour, c'est évidemment un tout petit peu exagéré mais, je pense qu'on a mis toutes les questions sur la table. Il y a eu de vrais partages d'expériences de la part de beaucoup de monde de Fratel. Moi sur ce



arcep

autorité de régulation
des communications électroniques
et des postes

sujet de la qualité, ce qui me frappe c'est qu'on est pas du tout dans le cliché ou l'Europe serait en avance et ou les pays africains moins développés seraient en train de regarder ce qu'ont fait les premiers, c'est pas du tout ça. Moi je constate que c'est en Afrique qu'il y a les pratiques les plus pointues sur la qualité de service. Avec des pratiques qui consistent à aller chercher les données jusqu'à chez les opérateurs et compris des données des métriques propres aux opérateurs. C'est quelque chose d'extrêmement courageux, d'extrêmement audacieux qui n'existe pas quasiment en Europe. Et donc qu'on a vraiment sur ce sujet, on est vraiment sur un beau sujet sur lequel il y a des expériences vraiment très riches de chacun et où on peut vraiment essayer de dessiner une approche commune.

Alors, vous qui êtes président de l'ARCEP France ; c'est l'autorité de Régulation française et la France sert de modèle à plusieurs pays à travers le monde. Quelle est votre expérience et ce que vous faites concrètement au quotidien en matière de qualité de service ?

Alors, c'est un sujet sur lequel on était en retard et donc qu'on a passé les deux, trois, quatre dernières années à rattraper ce retard là d'une manière particulièrement poussée. Alors la première



chose qu'on a fait c'est d'avoir mis une définition à la couverture qui soit une définition en terme de service. C'est-à-dire que ce n'est pas parce qu'il y a un signal qui passe qu'on est couvert. Pour être couvert, il faut pouvoir passer un appel, a créé cette définition. Ensuite la deuxième chose, c'est qu'on a demandé aux Opérateurs de produire des cartes qui soient des simulations pour des couvertures mobiles. Et là on a fait une chose aussi assez exigeante c'est qu'on a demandé pas seulement est que s'est couvert ou pas couvert ? Une solution binaire, on a demandé des niveaux de couvertures.

La couverture limitée c'est le test de qualité de service qu'on a 95% de chance de passer un appel d'une minute. Mais, on a mis une qualité bonne. La bonne couverture c'est quand on peut faire la même chose mais, avec un signal plus puissant. Et ça sa permet par exemple notamment en bonne couverture on peut souvent passer des appels à l'intérieur des bâtiments. Et ensuite, on a mis un troisième niveau très bonne couverture qui correspond vraiment à une qualité absolument parfaite. On peut téléphoner depuis sa voiture, dans un habitat. Donc qu'on a amené une information qui soit très précise. Mais, ce n'était pas encore suffisant parce que notamment nous avons en France obtenu un grand programme qui s'appelle le New Deal Mobile dans lequel les Opérateurs Mobiles se sont engagés à investir plus de trois milliards (3 000 000 000) d'Euros dans la couverture des zones rurales. Et ce sont, figurez-vous, les collectivités Locales qui décident où on amène le réseau. Ce n'est pas les Opérateurs. Et donc pour ça, il faut que les collectivités locales puissent faire un diagnostic très fin. Et donc, on a mis à disposition des collectivités, des outils pour pouvoir faire leurs diagnostics. Premièrement, on leur a donné notre outil de contrôle, notre outil Drive Test si vous voulez. On leur a donné notre protocole. Si elles veulent faire des Drive Test pour avoir des mesures très précises la couverture et la qualité, elles peuvent le faire. Mais, ça

coûte un peu d'argent les Drive Test. Donc qu'on les aide aussi à faire du Crow... Et alors là-dessus je pense que c'est où ARCEP France est le plus originale. Peut-être on a tort parce que pour l'instant on est vraiment l'un des pays à faire dans le monde. C'est que nous ne faisons pas notre propre application de Crow... En fait nous avons étiqueté un code de conduire qui définit un standard de sérieux de Crow..., sérieux sur la méthodologie, sérieux sur la représentativité statistique, sérieux sur la présentation des résultats. Et nous sommes encore dans un processus dans lequel les outils du Crow... sont en train de se conformer à notre forme de produit. Quand ce sera le cas, nous donnerons l'information au public, à tous les acteurs du territoire sur les outils qui sont conformes à notre forme de produit. Et de cette manière, les collectivités locales qui ne veulent pas dépenser d'argent dans un Drive Test, pourront travailler avec des outils de Crow...

Enfin, est ce que vous pourriez nous parler de la feuille de route Fratel 2019 ?

Alors déjà, nous allons mettre en place des modifications qui ont été actées l'année dernière sur la présidence de Monsieur Bilé puisque nous avons fait une révision un peu de notre charte et de la raison d'être du Fratel donc nous avons à cette occasion actée à un certain nombre d'orientation pour avoir une meilleure participation des membres du réseau, pour avoir un lien un peu plus continu entre les membres du réseau.

Comme je le dit très souvent, Fratel c'est Francophonie et Télécom mais, c'est aussi une fraternité. Et donc ce qui est important dans le réseau du Fratel c'est qu'il y a un lien continu. Et donc on va maintenant déployer les outils qui vont permettre ce lien et notamment la mise à jour de notre site web du Fratel qui va permettre qu'il y ait davantage d'informations partagées entre tous avec la possibilité vraiment de se connecter à des espaces pour l'ensemble des membres. Il y a le Logo également, un

nouveau logo alors ça peut paraître un tout petit peu superficiel mais, il me semble que c'est important de se réengager dans une association, dans un organe tel que le Fratel. Le Fratel a été créé il y a quinze ans et il ne faudrait pas donner l'impression qu'on s'en désintéresse, qu'on le laisse en désuétude par rapport à son apparence et donc, qu'avec l'ensemble des membres du réseau on a souhaité une mise à jour de ce logo, donc que je vous invite à prendre connaissance. Et puis au dernier élément, cette fois plus dure, nous allons cette année essayer quelque chose de nouveau dans le Fratel qui déterminera un rapport. Alors, c'est un rapport qui bien sur devra rester prudent parce qu'on ne peut pas avoir une vision complètement commune et intégrer à l'intérieur du Fratel. Nous avons des problèmes très différents.

Certains d'entre nous sont des Régulateurs très indépendants et d'autres plus proches du gouvernement donc qu'il y a je dirai des cultures et des manières de voir qui sont évidemment différentes. Mais si déjà dans un même document, on peut rassembler les principales méthodes qui existent sur la question de la couverture et de la qualité du mobile, les principaux enjeux, les principales difficultés, les principaux outils, alors je pense qu'on aura déjà fait beaucoup non seulement pour la Francophonie mais pour le Monde parce que un tel rapport en ma connaissance n'existe pas jusqu'aujourd'hui. Et donc je pense qu'à ce niveau de précision et de détail en tout cas en ma connaissance ça n'existe pas. Et donc je pense que c'est aussi pour le Fratel une manière ensuite de partager avec le reste des enceintes, avec l'Union Internationale des Télécommunications, avec l'OCDE. Moi évidemment je partagerai avec le BEREC, l'Organe de Régulateur Européen, avec évidemment les Organisations Panafricaines qui peuvent exister, ce sera sans doute intéressant de faire un peu du Self power, de montrer ce qu'on a été capable de rassembler et de le partager avec le reste du monde.



ASSEMBLEE DES REGULATEURS DES TELECOMMUNICATIONS DE L'AFRIQUE CENTRALE (ARTAC) 4ème session ordinaire de la conférence des régulateurs



Les Directeurs généraux et les représentants des organes de régulation posent avec Madame le Ministre en charge des Télécommunications et des Postes.

La ville de Douala au cœur des enjeux du développement du numérique, au lendemain de la réunion du FRATEL, les régulateurs de l'Afrique Centrale se sont retrouvés à Douala pour échanger sur des problématiques communes à savoir : l'évaluation de la mise en œuvre des résolutions et recommandations de la session extraordinaire de Malabo ; l'adoption du plan d'action et budget de l'ARTAC pour l'exercice 2019.

Cette rencontre qui a connu la participation d'une trentaine de délégués venus de huit pays: le Burundi, le Cameroun, la Guinée Équatoriale, le Gabon, la République centrafricaine, le Tchad et le Congo et la République Démocratique du Congo. Ces assises ont été ouvertes par Mme le Ministre des Postes et Télécommunications Minette LIBOM LI LIKENG. Lors de la cérémonie d'ouverture, quatre allocutions d'une importance majeure ont été prononcées il s'agit de celle du DG de l'ART, celle du représentant de l'UIT, celle du président en exercice de l'ARTAC et enfin celle du Ministre des Postes et Télécommunications.

Lors de la cérémonie d'ouverture, quatre allocutions d'une importance majeure ont été

prononcées. Il s'agit de celle du DG de l'ART, du représentant de l'UIT, du président en exercice de l'ARTAC et enfin de celle du Ministre des Postes et Télécommunications

Dans son mot de bienvenue le Directeur Général de l'ART, le **Pr. Philémon ZOO ZAME** après avoir remercié ses pairs de l'estime accordée à l'ART qui est le régulateur garant de cette auguste institution, a rappelé sa détermination à mettre en place un véritable cadre de coopération pour la promotion d'une régulation efficace, à même de répondre aux exigences de développement des activités de télécommunications, ainsi qu'aux attentes des usagers dans la Sous-région Afrique Centrale.

Dans son allocution de circonstance, le Ministre des postes et Télécommunications



Madame le Ministre des Télécommunications pendant son allocution

Mme Minette LIBOM LI LIKENG, a rappelé que :
« Les communications électroniques jouent un rôle de premier plan dans la réalisation des objectifs d'intégration, que se sont fixés les Chefs d'Etats de la Communauté Economique des Etats de l'Afrique Centrale. Et l'harmonisation des politiques de régulation est à même d'accélérer l'intégration économique et sociale des Etats de la CEEAC, et également de réduire la fracture numérique. »

De ce fait, L'ARTAC apparaît comme un acteur clé de cette harmonisation, grâce à la poursuite des objectifs ci-après:

- L'élaboration et l'harmonisation des réglementations en matière de fourniture des services de communications électroniques ;
- La collaboration et la coopération avec les organisations régionales et internationales
- La mise en place des stratégies de modernisations des infrastructures de télécommunications et des services de distribution dans la sous-région. »

Après cette cérémonie d'ouverture, les travaux

se sont poursuivis pendant 48 heures, les faits marquants sont l'entérinement du Directeur Général de ORTEL Guinée Equatoriale Jose EKO MANGUE comme président de l'ARTAC, la mise en place d'un bureau de la Conférence, l'adoption du rapport des travaux de Malabo, l'évaluation du niveau de mise en œuvre des recommandations issues de la réunion de Malabo.

Par ailleurs, deux commissions de travail ont été mises sur pieds : La Commission administrative et financière qui a pour mandat de rédiger les amendements au règlement intérieur, le projet de règlements financiers de l'ARTAC, le projet de programme d'actions et le budget de l'ARTAC, la tarification de l'itinérance mobile, la coordination des fréquences aux frontières, la préparation de la CMR-19, l'harmonisation des cahiers de charges des opérateurs et le développement du site web de l'ARTAC. Au terme de deux jours d'échanges empreints de convivialité neuf résolutions et deux recommandations ont été adoptées.



Accès de base (en RNIS) : Connexion normalisée à un réseau RNIS donnant un débit de 144 kbit/s : deux canaux B de 64 kbit/s et un canal D de 16 bit/s. Le canal B, commuté en mode circuit, est utilisé pour l'acheminement d'informations de tout type. Le canal D transporte, en mode paquets, de la signalisation ou des données. L'interface est appelée So ou To selon que l'on se place coté terminal ou coté central public.

Accès primaire (en RNIS) : Connexion à un réseau RNIS donnant un débit utilisable par l'abonné de 1 984 kbit/s : 30 canaux B de 64 kbit/s pour la transmission et un canal D de 64 kbit/s pour la signalisation. L'interface est appelée S2 ou T2 selon que l'on se place coté terminal ou coté central public.

Acquittement (ou acquit) : Dans une procédure de transmission, c'est un signal envoyé en retour par le récepteur vers l'émetteur pour signifier que le message a été correctement reçu.

Adresse : Information présentée sous forme de données structurées permettant d'identifier une entité unique comme l'appelant ou l'appelé. Sur Internet les adresses IP qui permettent aux machines de s'appeler sont composées de 32 bits, notées sous forme de quatre nombres entiers de 0 à 255, séparés par des points. Exemple d'adresse : 193.123.144.14.

ADSL (Asymmetrical Data Subscriber Line) : xDSL : technologies ayant pour objet de transmettre des débits élevés sur la ligne de l'abonné. Le débit est dissymétrique, c'est-à-dire plus élevé dans le sens entrant chez l'abonné que dans le sens sortant (par exemple 640 kbit/s et 1 500 kbit/s).

Affichage (en anglais, *display*) : Représentation de l'information sur un écran vidéo.

Agrément : Acte par lequel l'organisme de réglementation reconnaît à un matériel de télécommunications les caractéristiques minimales lui permettant d'être raccordé à un réseau public.

Alternat (en anglais, *half-duplex*) : Liaison bidirectionnelle où les deux correspondants empruntent alternativement le canal de transmission.

AMRC (Accès multiple à répartition codée) : Procédé de multiplexage qui permet à plusieurs équipements de communiquer grâce à une allocation dynamique d'un code d'authentification.

AMRF (Accès multiple à répartition en fréquence) : Procédé qui permet à plusieurs équipements de communiquer simultanément en partageant une bande de fréquence.

AMRT (Accès multiple à répartition dans le temps) : Procédé qui permet à plusieurs équipements de communiquer simultanément sur un même canal en partageant celui-ci en intervalles de temps affectés périodiquement à chaque station.

Analogique (transmission) : Méthode de transmission par laquelle l'information est transmise sous la forme de variations continues d'une grandeur physique (fréquence, phase, amplitude). Ce terme est opposé à numérique (ou digital) lorsque le signal ne peut prendre qu'un nombre limité de valeurs discontinues.

Annuaire électronique : Service permettant la consultation de la base de données du fichier d'un annuaire téléphonique.

ART (Autorité de régulation des télécommunications) : Organisme indépendant, créé par la loi du 27 juillet 1996, chargé de la régulation des télécommunications en France.

ARTERE : La conduite du système production transport d'EDF est effectuée à partir de sept dispatchings régionaux et d'un dispatching national. Elle consiste, à partir des informations de topologie du réseau et des mesures effectuées dans les postes de transport et les centrales et transmises au dispatching, à élaborer des programmes de production et des schémas d'exploitation du réseau, et sur les aléas, à émettre des ordres de modification. L'acheminement des informations est assuré par le réseau de téléconduite, national ARTERE, abréviation de « *Architecture de Téléconduite du Réseau Électrique* ».

ASCII (American Standard Code for Information Interchange) : Code comportant sept éléments par caractère plus un bit de parité (soit 128 combinaisons), permettant de représenter les chiffres et les lettres. Normalisé sous le nom de CCITT n° 5, il a fait l'objet d'une extension à huit bits pour prendre en compte accents et caractères spéciaux.

Asynchrone (transmission) : Une transmission d'informations d'un matériel vers un autre s'établit en mode synchrone ou asynchrone. Dans le mode asynchrone, l'information est transmise caractère par caractère, sans référence à une unité de temps. Pour permettre la reconnaissance par le destinataire du message, chaque caractère est encadré d'un signal de départ et d'un signal d'arrivée : 1 bit de START, 2 bits de STOP pour un caractère de 8 bits, par exemple. Ce procédé évite d'avoir à synchroniser les appareils émetteurs et récepteurs avec une référence de temps commune.

ATM (*Asynchronous Transfer Mode*) : Mode de transfert au niveau deux de l'OSI, consistant à diviser les flux d'informations en cellules générées au rythme des débits à commuter : voix, données, images en mode synchrone, c'est-à-dire en flux rapide continu sans repérages de synchronisation émission/réception. La norme CCITT définit une cellule de 53 octets comportant 5 octets d'en-tête pour adresse et caractéristiques et 48 octets utiles.

Audiotex : Service de « kiosque » téléphonique commercialisé par France Telecom.

Authentification : Vérification de l'identité d'un utilisateur ou d'un équipement.

Autocommutateur : Équipement capable d'établir des connexions temporaires entre des lignes entrantes et sortantes pour acheminer des communications. Il s'agit soit d'un commutateur public appartenant à un opérateur, soit d'un autocommutateur d'entreprise ou autocommutateur privé (en anglais PBX, *Private Branch eXchange* ou PABX, *Private Automatic Branch eXchange*).

Avis : Document normatif publié par le CCITT. Ces avis sont de la forme V suivie de chiffres pour les réseaux analogiques et X suivi de chiffres pour les réseaux de données.

Bande de base (transmission en -) : Transmission de signaux dans sa bande de fréquence d'origine sans utilisation de courants porteurs, ni de transposition dans une autre bande de fréquences.

Bande latérale unique (modulation à) : La modulation d'amplitude créant normalement deux bandes de fréquences latérales autour de la fréquence porteuse, la modulation à bande latérale unique (BLU) consiste à ne transmettre qu'une seule bande latérale, l'onde porteuse étant soit supprimée, soit fortement réduite.

Bande passante : La bande passante est représentative de la capacité de transmission. C'est la différence entre la fréquence la plus haute et la fréquence la plus basse que laisse passer le canal de transmission. Exemple : une ligne téléphonique classique a une bande passante de 3 000 Hz environ, elle transmet des signaux audio de 300 à 3 300 Hz.

Banques de données (ou base de données) : Ensemble structuré de données hébergées par un serveur consultable à distance.

Baud : Unité de mesure de la vitesse d'échantillonnage (ou modulation) des données, correspondant à un nombre d'intervalles unitaires par seconde qui représente la vitesse de transmission des signaux élémentaires. Le mot vient du nom de l'ingénieur français Baudot (1845-1903), inventeur du télégraphe imprimeur et d'un code de transmission télégraphique de cinq éléments (qui permet 32 combinaisons). La

rapidité R (ou vitesse) de modulation est l'inverse de la durée T (en secondes) d'un signal élémentaire : $R = 1/T$.

Binaire : Système de numération à base 2. Langage établi sur ce même principe.

Bip (Pagger) : Nom commun donné à des récepteurs de radio messagerie unilatérale.

Bit : Contraction des mots anglais « binary digit ». C'est le plus petit élément d'information dans un système binaire. Un bit représente le choix entre l'état qu'il est convenu d'appeler « un » ou « zéro » d'un signal électronique.

Bits par seconde (bit/s ou bps) : Vitesse de transmission de données, égale ou multiple (selon le procédé de modulation) de la vitesse d'échantillonnage (mesurée en bauds), indiquant le nombre d'informations transmises par unité de temps. Le débit en bit/sec D est lié à la rapidité de modulation R exprimée en bauds par la relation : $D = R \times \log_2 n$ (n appelé valence du signal est égal au nombre d'états que peut prendre le signal).

Boucle locale d'abonné : Circuit entre l'abonné et les locaux de l'opérateur.

Bruit : Ensemble d'éléments aléatoires et non significatifs se superposant au signal.

Buffer : Mémoire tampon servant au stockage temporaire de données avant rangement ou envoi.

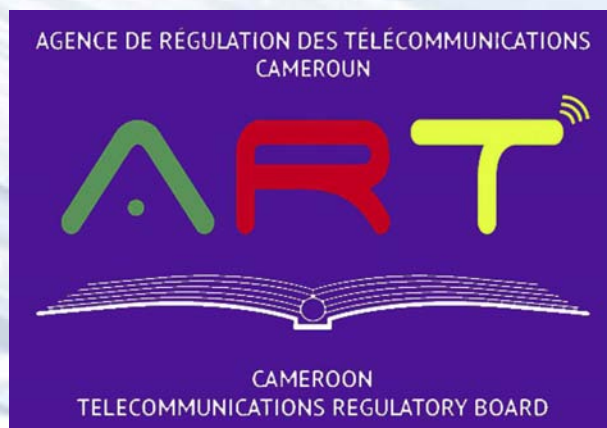
Bus : Ensemble physique de canaux de transmission permettant de délivrer simultanément la même information à plusieurs entités comme par exemple, les différents modules d'un micro-ordinateur.

Câblage : Ensemble des matériels (répartiteurs, câbles, prises et accessoires), des règles d'ingénierie et d'installation ainsi que des outils nécessaires à l'installation et l'exploitation des réseaux d'immeubles.

Câble coaxial : Câble composé de deux conducteurs concentriques : un conducteur extérieur cylindrique entourant un conducteur intérieur (ou conducteur central) maintenu en position par un isolant.

Câbles à paires : Les câbles à paires torsadées sont constitués de deux fils conducteurs en cuivre, recouverts d'un isolant et torsadés ensemble, soit une paire de fils par liaison. Chaque ensemble de deux paires est parfois torsadé avec un autre pour constituer une quarte, l'ensemble des paires ou des quartes étant eux même torsadés constituent ainsi un câble de télécommunication.

Câble pilote : Câble de télécommunications posé sur le même trajet que des câbles d'énergie et véhiculant des signaux relatifs à la sécurité d'exploitation du réseau électrique.



Réguler c'est faciliter

Regulation is facilitation



DIRECTION GENERALE
Immeuble « Le CRISTAL », 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