

Sur très hautes instructions du président de la République, Paul Biya, et sous la haute autorité du Premier ministre, chef du gouvernement, Philemon Yang, le ministère des Postes et Télécommunications a mandaté en mars 2017 le cabinet suédois Cybercom Group afin qu'il réalise un audit de la qualité de services offerts par les opérateurs de télécommunications Mtn Cameroon, Orange Cameroun, Viettel Cameroun et Camtel.

Cette commande résultait principalement de la perception grandissante du grand public sur la dégradation progressive de la qualité des services dans ce domaine, et constitue la principale résolution des concertations entre le gouvernement, le régulateur et les opérateurs de téléphonie mobile sur la problématique.

Le gouvernement entend ainsi respecter les engagements qu'il s'est lui-même fixé en vue de contribuer à améliorer la qualité des services de téléphonie mobile au Cameroun. Lors du point de presse donné ce vendredi 27 octobre 2017 dans la salle de conférence du Minpostel, Minette Libom Li Likeng, la ministre des Postes et Télécommunications a précisé que l'objectif était de « se pencher durablement sur le problème récurrent de la qualité de service coté opérateur et coté utilisateur dans le secteur des télécommunications sur la base des exigences des cahiers de charge des opérateurs, en vue de propositions concrètes susceptibles d'apporter une solution définitive à toutes les problématiques y afférentes. »

La dégradation de la qualité de services dans le secteur des télécommunications est donc une préoccupation permanente pour le gouvernement camerounais, qui entend tout mettre en œuvre pour répondre aux exigences de développement de l'économie numérique qui devrait propulser le pays au statut de pays émergent d'ici à 2035.

En témoigne la présence à ce point de presse d'un nombre important de hauts responsables de l'Etat parmi lesquels le ministre de la communication, le directeur général de l'ART, Philémon Zoo Zame et d'autres personnalités clés du secteur, venus écouter les recommandations que leur a fourni Cybercom Group au terme de son travail.

Bilan accablant pour Mtn, Orange, Nexttel et Camtel

Le Cameroun vient donc de réaliser cet audit de la qualité de service des réseaux de ses opérateurs de communications électroniques que la ministre considère comme le premier jamais organisé au Cameroun. Un audit permettant enfin d'établir un cliché précis du réseau des télécoms au Cameroun, de déterminer les responsabilités, d'évaluer la régulation et surtout de proposer des indicateurs du service crédible au regard des standards internationaux.

Il s'agissait donc concrètement pour le cabinet de collecter et analyser les données des réseaux fournis par tous les opérateurs, d'effectuer par la suite des « test-in-car » sur une distance de 7 800 km et sur 61 points statiques représentant 30 villes et plus de 60 villages dans les dix régions de notre pays, afin d'élaborer des recommandations pour améliorer la qualité de service des opérateurs mobiles.

Au terme de cette étude, les résultats fournis par le cabinet consultant dressent un état des lieux assez accablant. En effet, l'audit confirme une dégradation de la qualité de services chez tous les opérateurs. Pour cause, le non-respect de leurs cahiers de charge. Aussi, le régulateur ne dispose pas des moyens techniques à jour dans l'accompagnement de ces opérateurs en terme de contrôle en temps réel de leur qualité de service.

Plus spécifiquement, les lacunes constatées portent sur l'insuffisance des investissements par rapport à l'accroissement du nombre des abonnés, des lacunes techniques au niveau du réglage des équipements (non-respect des normes internationales et du paramétrage des certains équipements réseau), et enfin, un dimensionnement des réseaux non optimisé.

Les conséquences de cette situation sont bien évidemment nombreux : mauvaise disponibilité du réseau et absence de redondance face aux coupures d'origine extérieur, base de données inexactes (10% de données non fiables), coupures précoces d'appels et dégradation de la qualité d'écoute, grande vulnérabilité aux menaces de sécurité (due aux mises à jour insuffisantes, aux certificats de sécurité non valides, à la non maîtrise des techniques de hackers et malware), un faible débit entrant de paquets Internet (d'où des lenteurs de téléchargement et partage de données).

Des mesures correctives s'imposent

Face à cet état des lieux, le gouvernement a tout de suite préconisé des mesures correctives obligatoires, prescrites à chacun des opérateurs mobiles et avec un délai précis : six mois. L'objectif étant de les amener à respecter les obligations de leurs cahiers de charge. Il s'agit notamment :

- De la définition d'un plan de correction de lacunes constatées pour chaque opérateur, avec prescription d'un délai de mise en œuvre pour six mois,
- Du renforcement des capacités techniques de l'ART en termes de formation et d'équipements, pour lui donner les moyens de contrôler le marché, à travers des audits annuels qui seront suivis de sanctions pour ceux des opérateurs n'ayant pas mis en œuvre les mesures correctives prescrites.
- De la prise en compte des résultats de l'audit dans la renégociation en cours des conventions avec les opérateurs de téléphonie mobile, le gouvernement disposant alors d'éléments probants à cet effet.

C'est donc une nouvelle ère qui s'ouvre, en matière de contrôle de qualité des services des opérateurs télécoms, qui semblaient jouir jusque-là d'une impunité, sachant qu'il n'y a pas de contrôle. Ceci au détriment des consommateurs camerounais fortement mobilisés sur les

réseaux sociaux et à travers les associations de défense des droits des consommateurs afin de faire entendre leur voix et leur mécontentement.

Source;Tigmac
