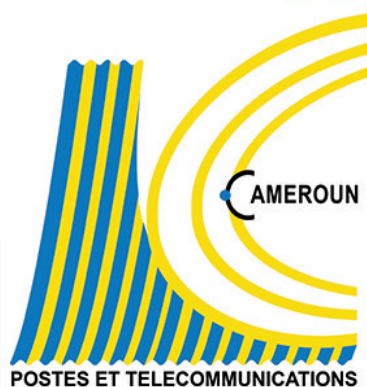


# GOVERNANCE - CONJONCTURE - CAMEROUN

## Ministère des Postes et Télécommunications

### La veille dans le domaine de la Gouvernance



## RÉSUMÉ

L'ensemble des données collectées via le site web de communication officielle du Ministère des Postes et Télécommunications (MINPOSTEL) démontre une performance qui mérite d'être améliorée, notamment en ce qui concerne ses rapports avec les usagers. Cette faiblesse se justifie par l'absence de la rubrique « recours », l'inexistence des procédures digitalisées et des rapports annuels de performances des cinq dernières années. En effet, le MINPOSTEL n'a digitalisé aucun de ses services et dans sa relation avec le secteur privé, on note des récriminations notamment au niveau de la régulation et de la qualité des services de télécommunications. Aussi, bien que le MINPOSTEL publie ses activités au travers de différents « menus », cette publicisation demeure incomplète au regard de la pertinence des comptes-rendus d'activités manquants (**réalisations sur l'année en cours du projet de densification du réseau postal et la transformation numérique et informations utiles au secteur privé**). S'agissant des 05 (cinq) structures sous tutelle, aucune description n'est faite et leur performance n'est pas révélée, seuls les liens dirigeant sur leurs plateformes respectives sont disponibles sur le site du MINPOSTEL et parmi celles-ci, le lien web de SUP'TIC ne renvoie pas à la plateforme dédiée. Enfin, avec un taux de réalisation de 25 %, on atteste que la participation du MINPOSTEL aux activités de la SND 30 peut être améliorée.

# RAPPEL DES EXIGENCES LÉGALES

La loi N°2018/011 du 11 juillet 2018 portant Code de Transparence et de Bonne Gouvernance dans la gestion des Finances Publiques au Cameroun précise aux alinéas suivants de l'article 47 que : (1) l'administration prend toutes les dispositions nécessaires à la publication des informations sur les finances publiques, dans des délais fixés par voie réglementaire. (2) Les informations prévues à l'alinéa 1 ci-dessus sont exhaustives. Elles portent sur le passé, le présent et l'avenir et couvrent l'ensemble des activités budgétaires et extrabudgétaires. (3) Un texte particulier, pris avant le début de l'exercice budgétaire, publie le calendrier de diffusion des informations prévues à l'alinéa ci-dessus.

Le code de transparence et de bonne gouvernance élaboré par le Ministère des Finances consacre l'obligation de la publication d'informations exhaustives sur les finances publiques. Il s'agit d'une action pédagogique de l'État vis-à-vis des citoyens.

La note de conjoncture rend compte de ces exigences légales à travers les principaux outils de communication des administrations et principalement le site web. Une analyse des informations communiquées établit la connexion avec les principales parties prenantes de l'administration. C'est la nature et la qualité (crédibilité et exhaustivité) de l'information en rapport avec les missions et les activités à réaliser dans le cadre de la mise en œuvre de la SND30 qui constituent l'axe principal des analyses de la présente note de conjoncture.

**Sept (7) points sont abordés** : communication en ligne effective, mais de faible pertinence dans le contenu, une relative reddition des comptes, l'absence de visibilité sur les réalisations des directions, manque de digitalisation des services, manque de visibilité des structures sous tutelle, forte récrimination des entreprises du secteur des télécommunications et une participation à la SND 30 qui doit être améliorée.

## *Communication en ligne effective, mais de faible pertinence dans le contenu*

Le MINPOSTEL utilise son site internet <https://www.minpostel.gov.cm/> comme outil de communication institutionnelle. Sur les 12 critères retenus pour évaluer le déploiement du Ministère sur cet outil, il apparaît que 6 indicateurs sont positifs et 6 axes sont à améliorer.



## LES POINTS POSITIFS

- Le site web existe, il est hébergé et fonctionne ;
- Il est régulièrement mis à jour : sa dernière mise à jour date du 26 octobre 2022<sup>1</sup> ;
- Il est sécurisé : le contenu du site ainsi que les informations des internautes qui y naviguent sont protégées. Cette sécurité est perceptible grâce à un '**cadenas fermé**' présent devant l'adresse web du site ;
- Il a une bonne arborescence. La navigation dans le site est aisée et l'accès aux informations est rapide ;
- Le site est bilingue. Les menus et les contenus sont dans les deux langues officielles : français et anglais.
- Il dispose d'une messagerie web intitulée 'Webmail' permettant ainsi aux usagers d'interagir avec le Ministère. L'outil 'webmail' est une messagerie comparable à une boîte mail, permettant à un internaute d'envoyer un message directement à partir du site internet.

## LES AXES D'AMÉLIORATIONS

- Il n'existe pas de section dédiée aux « **recours** », ni un système de digitalisation de celui-ci. L'espace dédié aux 'recours' peut être soit un '**menu**' ou une '**rubrique**' sur le site, dans lequel l'administration y inscrit des situations de difficultés et les procédures de solutionnement y afférentes;
- Les rapports annuels de performance n'y sont pas publiés ;
- Il n'y a pas d'espace pour les Foires Aux Questions (FAQ) ;
- Aucune publication des informations destinées aux entreprises privées.
- Les procédures liées aux activités génériques et spécifiques du Ministère ne sont pas mis à disposition du public sur le site web ;
- Et il n'existe aucune digitalisation des procédures.

Après l'évaluation de l'outil de communication, il est important de s'intéresser au déploiement des missions du MINPOSTEL.

### *Relative reddition des comptes*

La reddition des comptes est considérée comme relative car, bien que le MINPOSTEL publie ses activités au travers de différents menus, cette publicisation demeure incomplète. On aurait pu s'attendre à y trouver des documents importants dont, entre autres, le compte rendu des réalisations sur l'année en cours du projet de densification du réseau postal et la transformation numérique et informations utiles au secteur privé. Aucune des neuf (09) directions de ce Ministère ne communique sur ses performances et activités.

<sup>1</sup> Référence à jour au moment de la rédaction de la présente note.

## LES ACTIVITÉS SONT PRÉSENTÉES DANS DES « MENUS » SPÉCIFIQUES

Le MINPOSTEL rend compte de l'implémentation de ses missions dans plusieurs rubriques. Dans le site, à partir de la rubrique '**accueil**', les éléments ci-après sont perceptibles :

- Les articles qui rendent compte des activités réalisées : 'l'Excellence postale : Le Cameroun sacré Champion d'Afrique', 'FNCC 2022 : Les principales recommandations des travaux' ;
- Les sections 'Edito' et 'Agenda' qui rendent compte, de façon factuelle, des informations les plus importantes, et les activités en prévision. Cependant, ces menus ne se sont pas mis à jour. On note des contenus qui datent respectivement de 2017 et 2018 ;
- Dans le menu '**Actualité**', un large éventail d'activités est retracé de 2016 à 2022 à l'exemple de la Journée mondiale de la Poste (JMP): Deux jours d'intenses activités au MINPOSTEL (octobre 2022), Camps TIC Lolodorf 2022 : 800 jeunes sortis de l'analphabétisme numérique (Août 2022) ;
- Dans le menu '**Grands chantiers**', les articles retracent les activités de 2017 à 2020. À ce niveau, aucun grand chantier de 2021 et 2022 n'est décrit.
- Dans le menu 'Documentation', on retrouve les documents de 2017 à 2021. On y trouve des documents comme : l'annuaire statistique des télécommunications et TIC au Cameroun' (2017), rapport général des conférences annuelles des responsables des services centraux, déconcentrés et structures sous tutelle du MINPOSTEL (Janv.2019), les différents discours du MINPOSTEL (discours budget, conventions, vœux...). De tous ces documents, il n'existe pas de rapport annuel de performance sur les 05 dernières années.

**NB** : toutes les administrations publiques camerounaises publient leurs rapports annuels de performance sur le site web parlementaire <http://www.plateformeparlementaire.cm/> Ces rapports datent de 2013 à 2019. N'étant pas actuellement fonctionnel, il n'est donc pas possible d'affirmer si le MINPOSTEL y a publié ses rapports annuels de performance durant les années susmentionnées.

## AUCUNE VISIBILITÉ SUR LES RÉALISATIONS DES DIRECTIONS

Le MINPOSTEL dispose de neuf (09) directions qui participent à l'implémentation de ses missions. Il s'agit notamment de : la Direction de la Régulation du Contrôle des Activités Postales (DRP), la Direction des Infrastructures, des Équipements et des Réseaux Postaux (DIER), la Direction de la Réglementation des P&T et TIC (DRPT), la Direction des Infrastructures et Réseaux d'Accès aux Technologies de l'Information et de la Communication (DIR), la Direction de la Sécurité des Réseaux et des Systèmes d'Information (DSR), la Direction des Affaires Générales (DAG), la Division des Projets, des Études et de la Prospective (DPEP), la Division des Affaires Juridiques (DAJ), la Division de la Coopération Internationale (DCI).

Ces 06 directions et 03 divisions ont un point en commun : leurs missions sont présentées dans le site web, mais aucune mention de leurs activités, services respectifs et réalisations n'est faite. Il est difficile d'évaluer le niveau et la pertinence de la participation de celles-ci dans l'implémentation des missions du MINPOSTEL.

**TABLEAU 1: CARTOGRAPHIE DES ACTIVITÉS DES DIRECTIONS**

Directions du Ministère	Observations sur les services et activités	Directions / Divisions du Ministère	Observations sur les services et les activités
la Direction de la Régulation du Contrôle des Activités Postales (DRP)	<b>Aucune visibilité</b>	La Direction de la Sécurité des Réseaux et des Systèmes d'Information (DSR)	<b>Aucune visibilité</b>
la Direction des Infrastructures, des Équipements et des Réseaux Postaux (DIER)	<b>Aucune visibilité</b>	la Division des Projets, des Études et de la Prospective (DPEP)	<b>Aucune visibilité</b>
la Direction de la Réglementation des P&T et TIC (DRPT)	<b>Aucune visibilité</b>	la Division des Affaires Juridiques (DAJ)	<b>Aucune visibilité</b>
la Direction des Infrastructures et Réseaux d'Accès aux Technologies de l'Information et de la Communication (DIR)	<b>Aucune visibilité</b>	la Division de la Coopération Internationale (DCI)	<b>Aucune visibilité</b>
la Direction des Affaires Générales (DAG)	<b>Aucune visibilité</b>		

### ***Faible voire absence de digitalisation des services***

Dans le menu 'Ministère' on perçoit clairement la section 'Inspection générale des services', mais dans le contenu de cette section, on ne retrouve que les missions de cette inspection ainsi que les inspecteurs en poste. Aucun service du MINPOSTEL n'est présent sur son site internet. On en conclut que les services du MINPOSTEL ne sont pas digitalisés. De plus, il n'existe aucune rubrique « recours » pour gérer le contentieux et il n'existe pas de charte de l'utilisateur. On peut dire, au regard de ce qui précède, que la présentation du MINPOSTEL, telle que déployée dans le site, n'est qu'un organigramme numérique.

### ***Aucune visibilité sur les structures sous tutelles***

Le Ministère des Postes et Télécommunications assure la tutelle de 05 entités publiques : l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART), l'Agence Nationale des Technologies de l'Information et de la Communication (ANTIC), la Cameroon Postal Services (CAMPOST) ; la Cameroon Télécommunications (CAMTEL) et École Nationale Supérieure des Postes, des Télécommunications et des Technologies de l'Information et

## AUCUNE INFORMATION SUR LES PERFORMANCES GLOBALES DES STRUCTURES SOUS TUTELLE

Sur le site internet du MINPOSTEL, il n'existe aucune mention sur les performances ou activités des entités publiques placées sous sa tutelle. Ce qui laisse présager une faible visibilité pourrait fragiliser l'action managériale du MINPOSTEL, dont la tâche est de coordonner le déploiement de chacune de ces entités notamment en ce qui concerne la mise en œuvre des politiques publiques de son secteur d'activité. Toutefois, les liens web des différents organismes sous tutelle sont présents (en forme de logo) sur la plateforme du Ministère. Sur les 05 liens, 04 redirigent effectivement vers les sites des organismes concernés (ART, ANTIC, CAMPOST et CAMTEL) et 01 n'est pas disponible (SUP'PTIC)

### *Récriminations des entreprises du secteur des télécommunications*

Parmi les publics à qui les services du MINPOSTEL s'adressent, on retrouve les entreprises du secteur privé, notamment le secteur des télécommunications et services connexes. Ces entreprises rencontrent des difficultés spécifiques qu'elles expriment à travers le GICAM. Lors de '**la Rencontre sectorielle des entreprises du secteur des télécommunications et services connexes**', de septembre 2020, les entreprises de ce secteur ont relevé plusieurs difficultés qui 'plombent leur déploiement', il s'agit, entre autres, du : « *retard accusé par la réglementation du secteur qui se trouve obsolète au regard de l'évolution des enjeux et de la technologie ; les questions d'infrastructures, notamment la fibre optique qui présente un énorme gap entre les capacités installées et celles utilisées ; les questions de concurrence avec l'opérateur historique qui est en même temps le gestionnaire de la bande passante et un concessionnaire au même titre que les entreprises du secteur privé ; la disponibilité insuffisante en qualité et en quantité de la bande passante ainsi que son coût d'accès élevé ; la forte dépendance des entreprises bénéficiant d'une concession à cette entreprise publique qui pratiquent des prix rédhibitoires, plombant de ce fait la création de la valeur ajoutée ; la persistance d'une certaine instabilité et une insécurité juridique et fiscale, de nature à renchérir les coûts d'accès aux services de téléphonie et des services connexes<sup>2</sup> » .*

TAKING PEOPLE FURTHER

<sup>2</sup> <https://www.legicam.cm/index.php/p/telecommunication-pour-une-meilleure-connexion-du-secteur>

## TABLEAU : RÉCRIMINATIONS DU SECTEUR PRIVÉ ENVERS LE MINPOSTEL 2021<sup>3</sup>

Missions du MINPOSTEL	Préoccupation du secteur privé
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étudie, réalise ou fait réaliser les équipements et infrastructures correspondants aux secteurs des Postes et des Télécommunications ;</li> <li>• Assure le développement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ainsi que des communications électroniques sous toutes leurs formes en liaison avec les Administrations concernées ;</li> <li>• Assure la promotion des investissements dans le secteur en liaison avec le Ministère de l'Économie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire et les Organismes concernés ;</li> <li>• Assure ou fait assurer la formation des personnels de son secteur ;</li> <li>• Suit les activités des sociétés de télécommunications mobiles ou par satellites ;</li> <li>• Suit les activités liées au commerce électronique et les questions de Cyber-sécurité et de cybercriminalité, en liaison avec les Administrations Concernées ;</li> <li>• Élabore, analyse et tient les statistiques relatives aux domaines des Postes et télécommunications et des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ;</li> <li>• Suit les activités des organismes de régulation intervenant dans son secteur de compétence ;</li> <li>• Assure la liaison entre le Gouvernement et l'Union Postale Universelle (UPU) ainsi qu'avec l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) en liaison avec le Ministère des Relations Extérieures.</li> </ul>	<p><b>Énergie</b></p> <p>Qualité et coûts des télécommunications</p>

## LES PISTES DE SORTIE

### LES PISTES DE SORTIE :

Pour venir à bout des difficultés, les parties prenantes à la 'Rencontre Sectorielle des Entreprises du Secteur des Télécommunications et des services connexes' ont proposé :

- « ... une stimulation de l'investissement par les organes de régulation, la libéralisation par le régulateur de la partie service aux entreprises, permettant par exemple aux opérateurs de pouvoir connecter leurs clients avec leurs propres réseaux de fibre optique, révision du dispositif réglementaire qui régit ce secteur d'activités afin de booster les initiatives privées... »,
- Au sujet de la qualité insuffisante des services de télécommunication, le MINPOSTEL à travers l'ART (Agence de Régulation des Télécommunication), rappelle que la principale cause liée à ce problème est la coupure de la fibre optique, conséquence des coupures intempestives du courant électrique et des

<sup>3</sup> IPAP – GICAM 2021.

travaux sur les réseaux routiers au Cameroun. L'ART suggère alors à l'entreprise dont la compétence est indexée (CAMTEL), d'assurer un meilleur maillage de son réseau<sup>4</sup>.

- En décembre 2021, le MINPOSTEL vote un budget de 16 milliards pour l'amélioration des services de télécommunications<sup>5</sup>. Ce budget est dédié spécifiquement à : l'investissement et au fonctionnement. De plus, pour l'année 2022, le Ministère étend ses projets dans le domaine des services fiscaux et financiers afin de poursuivre la densification du réseau postal et la transformation numérique. C'est ce que le Ministre des Postes et Télécommunications dans son discours de décembre 2021<sup>6</sup>, détaille en parlant de : « transformation digitale de notre pays, en étendant la couverture postale, la connexion numérique et, bien sûr, au niveau de la Cybersécurité ».

**NB 1 :** Cette année, aucun compte rendu sur le projet de 'densification du réseau postal et la transformation numérique du MINPOSTEL' n'est encore fait. Cependant, parlant de cyber sécurité, on peut observer une campagne de 'SMSing', impulsée par le MINPOSTEL, visant à sensibiliser les citoyens camerounais sur les mesures légales, auxquelles s'expose tout cybercriminel.

**NB 2 :** le MINPOSTEL ne publie pas assez d'informations utiles aux entreprises privées sur son site internet. On n'y trouve aucun menu dédié aux différents services que rend le MINPOSTEL aux entreprises du secteur des Télécoms.

Analysons à présent la contribution du MINPOSTEL à la Stratégie de Développement du Cameroun SND30.

## *SND30 : une participation qui doit être améliorée*

La Stratégie Nationale de Développement 30 responsabilise le MINPOSTEL dans deux (02) composantes de la gouvernance : **Amélioration du Service Public de l'État et Gouvernance Économique et Financière**. Selon ce que prévoit la SND 30, le MINPOSTEL devrait réaliser, pour le compte de ces composantes, 08 actions.

- S'agissant de la composante « **Amélioration du Service Public de l'État** », Le MINPOSTEL *doit réaliser 05 actions en collaboration avec le MINFOPRA et le SPM*, notamment : la Charte de l'accueil des usagers dans les services publics élaborée ; la durée de traitement des dossiers encadrée et communiquée aux usagers ; les mesures de simplification de procédures administratives diffusées ; la dématérialisation des procédures administratives effective et le taux de satisfaction des usagers. De toutes ces actions, le MINPOSTEL n'en a réalisé aucune, et ne fournit aucune information sur l'état de celles-ci.
- Pour ce qui est de la composante « **Gouvernance Économique et Financière** », l'objectif que doit viser le MINPOSTEL (tel que prévu par la SND30) est la Régulation optimale de l'économie. Pour ce faire, 03 actions sont à réaliser : la protection des consommateurs et qualité des services assurée ; le fonctionnement autonome des autorités de la régulation ; les capacités opérationnelles de l'autorité de la concurrence et des régulateurs renforcées.

Parmi ces 3 actions,

- **2 sont réalisées** : la protection des consommateurs et qualité des services assurée ; la capacité opérationnelle de l'autorité de la concurrence et des régulateurs renforcées.
- **1 n'est pas réalisée** : fonctionnement autonome des autorités de la régulation (en dehors de l'ARSEL et la

<sup>4</sup> Source: Eco – Matin.

<sup>5</sup> Source: Cameroun Tribune.

<sup>6</sup> <https://www.minpostel.gov.cm/index.php/fr/actualites/398-budget-2022-le-minpostel-a-defendu-son-enveloppe>



La présente note de conjoncture est réalisée par le département « **Études et Recherches** » du Cabinet **OBIV Solutions** à partir des informations diffusées par le MINPOSTEL à travers plusieurs canaux (outils de communications digitales officielles : Site web, page certifiée) et des entretiens avec certains responsables du 18 août au 28 octobre 2022. Ce choix de collecte d'informations se base sur la loi N° 2018/011 du 11 juillet 2018 portant Code de Transparence et de Bonne Gouvernance dans la gestion des Finances Publiques au Cameroun qui oblige les administrations à publier leurs rapports d'activités et à rendre compte de leurs performances.

**TABLEAU 4: POLITIQUES PUBLIQUES DU SECTEUR DE LA GOUVERNANCE ET ADMINISTRATIONS CONCERNÉES<sup>7</sup>**

Politiques publiques (composantes de la gouvernance)	Administrations concernées
Composante 1 : décentralisation et développement local	MINFI, MINFOPRA, MINDEVEL, MINEPAT
Composante 2 : Renforcement de l'État de droit et de la protection des droits humains	MINCOM, MINJUSTICE; Cour suprême, SPM, CNDHL, ELECAM, MINDEF, DGSN, DGRE, Conseil Constitutionnel, MINAT, MINDDEVEL, CTD
Composante 3 : Amélioration du service public d'État	MINFOPRA, CONSUPE, MINEPAT, MINFI, MINPOSTEL, SPM
Composante 4 : gouvernance économique et financière	MINEPAT, MINMAP, MINFI, MINCOMMERCE, MINPMEESA, MINDCAF, MINHDU, CTD, CONSUPE, MINREX
Composante 5 : Aménagement du territoire	MINEPAT, MINTP, MINHDU, MINDCAF
Composante 6 : Bilinguisme, multiculturalisme et citoyenneté	MINEDUB, MINESEC, MINESUP, MINFOPRA, CNPMB, MINAC, MINJEC

<sup>7</sup> Source (Extrait de la Stratégie Nationale de la Gouvernance 2020-2030)



7942 Yaoundé, Avenue Foch



(+237) 222232160



[contact@obivsolutions.com](mailto:contact@obivsolutions.com)



[www.obivsolutions.com](http://www.obivsolutions.com)



(+237) 670 61 30 49/ 696 38 48 34

Le département des **Études et Recherches** d'*OBIV Solutions* publie tous les 15 du mois, une note de conjoncture et ce jusqu'au 31 décembre 2022.