

La Voix

du Consommateur

Directeur de Publication : Alphonse AYISSI ABENA - Tél : 237 6 99 52 87 06 – 6 71 04 24 12- Informer et Former ... Notre mission

CASSES DE DIKOLO

Stand-by, un an après...

Dans une interpellation citoyenne parvenue à notre rédaction, l'Honorable Marlyse Douala Bell saisit le Gouverneur de la Région du Littoral pour s'enquérir de la suite qui a été réservée après que la commission Ad hoc a restitué ses travaux le 20 juillet 2022. Toutes les victimes collatérales de l'affaire «Dikolo», du nom du quartier Bali à Douala 1er dont des biens meubles et immeubles ont été détruits le 14 mai 2022 par les autorités, restent dans l'attente des réponses et solutions. Page 3



AVIATION CIVILE

Une prophétie inquiétante

Le Pasteur O. Betang annonce une panne technique très préjudiciable. Page 6



EXPLOSION À ACERO METAL "Le bilan monte à 14 morts"

C'est le chiffre avancé par les proches des victimes qui se disent "abandonnés" à eux-mêmes. Page 5

EAU MINÉRALE SUPERMONT

Page 8

Des résultats d'analyses confirment sa qualité microbiologique.

" LETTRE OUVERTE À MADAME LA MINPOSTEL À MADAME LIBOM LIKENG, MINISTRE DES POSTES ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS DU CAMEROUN



Madame la Ministre,

Suite à la convocation des acteurs majeurs de la téléphonie mobile (ART, CAMTEL, ORANGE, MTN ET NEX-TELL) dans votre ministère pour le Jeudi 27 avril 2023 à une réunion que vous présiderai, et dont l'ordre du jour "PORTERA ESSENTIELLEMENT SUR LES MESURES PRISES POUR AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES",

Et étant dans l'impossibilité de vous joindre personnellement et surtout rapidement, eu égard à la proximité de cette concertation, je me permets d'utiliser ce canal fort usité dans les revendications populaires, aux fins de vous transmettre succinctement quelques interrogations des pauvres populations camerounaises aux opérateurs de téléphonie mobile au Cameroun.

Ainsi Madame la Ministre, quand vous serez avec les responsables de ces entreprises, demandez leur de notre part s'il vous plaît :

1- pourquoi ont-ils décidé de remplacer la tarification temporaire (1.000 frs = 1 jour de connexion par exemple) par une tarification hyper floue par octets (1.000 frs = 1 GO) ?

2- d'ailleurs, à quoi renvoie par exemple 1 GO au Cameroun (à combien d'heures de vidéo sur YouTube ? A combien d'heures sur Facebook ? A combien d'heures sur whatsapp ? Etc.) ?

3- mieux encore comment peut on utiliser 2 GO en moins d'une heure de temps ? Cette question est d'autant plus importante que quand certains d'entre nous voyagent, ils ont l'impression que 1GO chez les "blancs" et même dans beaucoup de pays afri-

cains (Nigeria par exemple) n'a rien à voir avec le "vent" qu'on nous vend au Cameroun ;

4- en ce qui concerne les appels, pourquoi continuer à estimer les crédits de communication en termes d'argent (même s'ils appellent ça désormais unités) alors que la loi l'interdit formellement ?

5- cette préoccupation est d'autant plus fondamentale que l'une des techniques les plus sophistiquées de vol et de dol de la clientèle par ces entreprises est de proposer des soi-disant bonus faramineux en "unités", mais qui ne renvoient à rien de concret. Sinon Madame la Ministre : comment peut on utiliser 43.000 frs de crédits d'appels en passant un appel de 20 minutes seulement, et sur le même réseau ? Que coûte effectivement une minute d'appel au Cameroun ?

6- pour ce qui est du service de transfert d'argent, comment se fait il qu'alors que dans les pays d'Afrique de l'ouest, Sénégal notamment, le transfert d'argent est pratiquement gratuit, au Cameroun les coûts sont si exorbitants, et en constante augmentation (doublés de publicités mensongères) ?

7- pire encore Madame la Ministre : comment se fait il qu'alors que nous les usagers honnêtes et normaux sommes soumis à tous les tourments pour l'identification et la reconduction de nos puces, des arnaqueurs puissent accéder à nos comptes avec autant de facilité pour y soutirer de l'argent ?

8- plus grave, lorsque leurs numéros, pourtant censés avoir été identifiés sont signalés aux services de ces opérateurs, pourquoi cela n'est suivi d'aucun effet ?

9- la question est d'autant plus prégnante que la très grande majorité d'entre nous n'arrive pas à récupérer l'argent contenus dans les comptes mobiles de leurs parents décédés. Madame la Ministre demandez leur : que devient l'argent des titulaires des comptes MOMO et Orange Money décédés ?

10- pour ce qui est de CAMTEL plus particulièrement, il faut demander à leurs responsables comment se fait il qu'en 2023 :

- on retrouve des revendeurs de leurs produits qui harcèlent les clients juste à l'entrée de leurs agences ?

- les puces et modems sont toujours indisponibles dans leurs agences, mais disponibles en face chez les "partenaires" qui nous les vendent 2 à 3 fois plus chers ?

- qu'il soit impossible de faire une simple recharge de connexion internet ou de crédits appels à distance, à partir de son téléphone ou de son ordinateur (malgré les publicités mensongères) ?

- alors qu'ils sont le leader et détenteur de la fibre optique, leur service internet est à peine disponible dans les grandes capitales régionales (même à Yaoundé la majorité des quartiers n'a pas accès à l'internet mobile de Camtel) ?

- qu'il soit impossible d'interroger simplement sa consommation internet et appels à partir de son téléphone ou son ordinateur ?

- que le service client et surtout après vente soit aussi catastrophique ?

En somme Madame la Ministre, voici en quelque sorte, et de manière ramassée, les préoccupations des pauvres Camerounais que nous sommes, et qui se demandent enfin : pourquoi ces entreprises qui brassent autant de milliers de milliards ne prennent pas la peine de se doter des cadres d'accueil plus spacieux et plus accueillants pour

leurs clients ? Les soumettant très souvent aux intempéries pour le moindre service.

Tout en vous priant ne point être très regardante sur la mobile abusé, désabusé et même traumatisé."

CONTRIBUTION CITOYENNE DU
COMPATRIOTE MOUSSA NJOYA



Fondation Camerounaise des Consommateurs



**DIRECTEUR DE LA
PUBLICATION**

Alphonse AYISSI ABENA

ASSISTANTS

Ferdinand NDEM
Henry MOUYEBE

COMITÉ DE RÉDACTION

Hugues EDIMO
Raphaël NGO'O
Valentin ABENA

PRODUCTION

Fondation Camerounaise des
Consommateurs

COMMERCIAUX

Anne Gabrielle IMBIKO
Chrystelle EPOUPE

**CONCEPTION
GRAPHIQUE**

Turbo Claude

Impression
JVGRAF

Distribution
Ets 3A

CONTACTS

699 52 87 06
694 18 75 03

CASSES DE DIKOLO

Stand by, un an après...

Dans une interpellation citoyenne parvenue à notre rédaction, l'Honorable Marlyse Douala Bell saisit le Gouverneur de la Région du Littoral pour s'enquérir de la suite qui a été réservée après que la commission Ad hoc a restitué ses travaux le 20 juillet 2022. Toutes les victimes collatérales de l'affaire «Dikolo», du nom du quartier Bali à Douala 1er dont des biens meubles et immeubles ont été détruits le 14 mai 2022 par les autorités, restent dans l'attente des réponses et solutions.

Monsieur le Gouverneur de la Région du littoral.

Un an après.

Un an d'attente.

Un an d'espoir.

Les populations attendent les yeux et les oreilles tournés vers vous notre médiateur auprès du Chef de l'État.

Tout en vous renouvelant notre reconnaissance pour avoir su adresser cette préoccupation sociale d'envergure et calmer les populations affectées,

Tout en conservant notre entière confiance à l'état solidaire et équitable,

Tout en remerciant le chef de l'Etat pour son empathie et sa veille constante sur la constitution de notre Pays,

Nous voulons espérer que l'aboutissement des efforts collectifs consentis est proche.

Afin que les jours avenir, les lamentations soient lavées par des larmes de joie et de bonheur.



Les ancêtres lèveront Cameroun.
leur "Njanjo" et Dieu bénira une fois de plus le

Douala Bell, la Mangon de la nation.

Marlyse Rose Tongo



Arrêt des travaux prévu le 10 mai

Les prestataires exigent le paiement de leurs factures et autres arriérés



ORGANISATION INTERPROFESSIONNELLE
DES SOCIÉTÉS D'ÉLECTRICITÉ ET D'EAU
DU CAMEROUN

AVIS d' ARRÊT DE TRAVAUX

A ENEO et au Grand PUBLIC

Nous **ORISELEC** (*Organisation Interprofessionnelle des Sociétés d'Electricité et d'Eau du Cameroun*) informons ENEO, l'opinion national et international que nous observerons un arrêt des travaux sur tous les réseaux électriques à partir du **10 mai 2023** sur l'étendue du territoire national ; les raisons en sont les suivantes :

- Non-paiement par Eneo des prestations exécutées ;
- Non-paiement par Eneo des arriérés ;
- Suspension abusive des entreprises sous-traitantes.

Conscients du désagrément que cela pourrait causer aux utilisateurs des réseaux électriques, nous les prions d'accepter nos compassions émues car c'est le seul moyen de faire entendre nos voix qu'ENEO a complètement noyées.

P/ ORISELEC , le Président National




Simon LAPNET

Tél.: 00 237 699 95 00 24 & 00 237 677 77 79 77 & 00 237 699 86 02 86 B.P. 7654 Douala
Email: oriselec@yahoo.com & infos@oriselec.org & aseelec@yahoo.fr Siteweb: www.oriselec.org

EXPLOSION À ACERO METAL

Bilan monte à 14 morts

C'est le chiffre avancé par les proches des victimes qui se disent "abandonnés" à eux-mêmes.

A Monsieur le Ministre des Mines, de l'industrie et du développement technologique
Yaoundé

Objet: activités dangereuses de la fonderie ACERO METAL

Excellence Monsieur le Ministre,

Faisant suite à l'explosion d'un four survenue le lundi 20 mars 2023 au sein des installations de la société ACERO METAL, située dans la zone industrielle de Douala-Bonaberi, et ayant causé d'importants dégâts matériels et humains, Nous, les organisations de la société civile "Main sur le cœur" et la Fondation camerounaise des consommateurs (FOCACO), nous sommes rendues le mercredi 29 mars au chevet des victimes prises en charge au service de réanimation de l'hôpital Laquintinie de Douala.

Les 2 organisations ont tenu à exprimer leur solidarité à ces trois malades souffrant de brûlures graves: sur les 3 brûlés graves référés à l'hôpital Laquintinie: tous sont en vie, l'un est sorti du service de réanimation et les 2 autres leur pronostic vital n'était plus engagé.

C'est le lieu ici de féliciter votre prompt réaction ainsi que le corps médical et l'ensemble des formations sanitaires qui ont pris et continuent de prendre en charge blessés qui ont été admis en soins intensifs.

Malheureusement à ce jour, plusieurs accidentés n'ont pas survécu et selon des informations qui nous parviennent et les témoignages des proches des victimes, on enregistre 14 décès.

Nous exprimons à nouveau notre solidarité avec les victimes et adressons nos sincères

condoléances aux familles si durement éplorées.

Selon votre communiqué daté du 22 mars 2023, la société Acero Métal Sarl fonctionne en marge des dispositions pertinentes de la loi applicable en matière d'établissements classés dangereux, insalubres et incommodes. Il s'agit d'une fonderie artisanale de fer qui utilise des fours rudimentaires pour fondre des déchets métalliques et produire des barres de fer.

A cette même date, vous aviez demandé au Gouverneur du Littoral de prendre des mesures

conservatoires en apposant des scellés sur les installations de cette entreprise.

Paradoxalement, c'est avec stupeur après une descente faite sur les lieux de l'accident le

mercredi 29 mars dernier que nous avons constaté que l'entreprise ACERO METAL (dans les installations de HARJAAP SARL et STE SATJEET SARL) continue de fonctionner sans

gêne. Une situation que nous avons dénoncée et qui a poussé les autorités de la ville à apposer les scellés sur les installations dangereuses de cette fonderie pour une période de 2 semaines seulement allant du 3 au 16 avril 2023.

Pourquoi une période de suspension aussi courte face à un drame humain ayant endeuillé de nombreuses familles?

Pourquoi cet établissement classé dangereux continue-t-il de fonctionner sans une autorisation d'exploitation délivrée par le ministère dont vous avez la charge?

Attendons-nous un autre drame qui se profile vraisemblablement à l'horizon pour contraindre cette fonderie appartenant aux hommes d'affaires indiens à respecter la réglementation en vigueur au Cameroun?

En conséquence, Nous, les organisations "Main sur le cœur" et "FOCACO", nous vous exhortons à prendre à compte nos recommandations suivantes:

- La mise sous scellés des installations dangereuses et hors normes de cette entreprise jusqu'à la production du rapport d'enquête et l'obtention administrative et technique prescrite pour déterminer les causes et les responsabilités de cette explosion

- L'ouverture d'une enquête judiciaire et la mise en examen des dirigeants de l'entreprise ACERO METAL pour motif: "homicide involontaire par violation manifestement délibérée d'une obligation particulière de prudence et de sécurité".

- La mise sur pied d'une cellule d'écoute et d'accompagnement des victimes et leurs familles

- La régularisation de la situation à la CNPS des travailleurs décédés et inhumés afin que leurs ayants puissent bénéficier de certaines allocations.

Dans cette attente, nous vous prions d'agréer, Excellence Monsieur le Ministre, l'expression de notre parfaite considération.

POUR MAIN SUR LE CŒUR
Georges Syriac
SABEYIAN



Douala, le 26 Avril 2023

A Monsieur le Ministre des Mines, de l'industrie et du développement technologique
Yaoundé

Objet : activités dangereuses de la fonderie ACERO METAL

Excellence Monsieur le Ministre,

Faisant suite à l'explosion d'un four survenue le lundi 20 mars 2023 au sein des installations de la société ACERO METAL, située dans la zone industrielle de Douala-Bonaberi, et ayant causé d'importants dégâts matériels et humains, Nous, les organisations de la société civile "Main sur le cœur" et la Fondation camerounaise des consommateurs (FOCACO), nous sommes rendues le mercredi 29 mars au chevet des victimes prises en charge au service de réanimation de l'hôpital Laquintinie de Douala. Les 2 organisations ont tenu à exprimer leur solidarité à ces trois malades souffrant de brûlures graves : sur les 3 brûlés graves référés à l'hôpital Laquintinie : tous sont en vie, l'un est sorti du service de réanimation et les 2 autres leur pronostic vital n'était plus engagé.

C'est le lieu ici de féliciter votre prompt réaction ainsi que le corps médical et l'ensemble des formations sanitaires qui ont pris et continuent de prendre en charge blessés qui ont été admis en soins intensifs.

Malheureusement à ce jour, plusieurs accidentés n'ont pas survécu et selon des informations qui nous parviennent et les témoignages des proches des victimes, **on enregistrerait 14 décès.**

Nous exprimons à nouveau notre solidarité avec les victimes et adressons nos sincères condoléances aux familles si durement éplorées.

Selon votre communiqué daté du 22 mars 2023, la société Acero Métal Sarl fonctionne en marge des dispositions pertinentes de la loi applicable en matière d'établissements classés dangereux, insalubres et incommodes. Il s'agit d'une fonderie artisanale de fer qui utilise des fours rudimentaires pour fondre des déchets métalliques et produire des barres de fer.

A cette même date, vous aviez demandé au Gouverneur du Littoral de prendre des mesures conservatoires en apposant des scellés sur les installations de cette entreprise.

Paradoxalement, c'est avec stupeur après une descente faite sur les lieux de l'accident le mercredi 29 mars dernier que nous avons constaté que l'entreprise ACERO METAL (dans les installations de HARJAAP SARL et STE SATJEET SARL) continue de fonctionner sans gêne. Une situation que nous avons dénoncée et qui a poussé les autorités de la ville à apposer les scellés sur les installations dangereuses de cette fonderie pour une période de 2 semaines seulement allant du 3 au 16 avril 2023.

Pourquoi une période de suspension aussi courte face à un drame humain ayant endeuillé de nombreuses familles ?

Pourquoi cet établissement classé dangereux continue-t-il de fonctionner sans une autorisation d'exploitation délivrée par le ministère dont vous avez la charge ?

Attendons-nous un autre drame qui se profile vraisemblablement à l'horizon pour contraindre cette fonderie appartenant aux hommes d'affaires indiens à respecter la réglementation en vigueur au Cameroun ?

En conséquence, Nous, les organisations "Main sur le cœur" et "FOCACO", nous vous exhortons à prendre à compte nos recommandations suivantes :

- La mise sous scellés des installations dangereuses et hors normes de cette entreprise jusqu'à la production du rapport d'enquête et l'obtention administrative et technique prescrite pour déterminer les causes et les responsabilités de cette explosion
- L'ouverture d'une enquête judiciaire et la mise en examen des dirigeants de l'entreprise ACERO METAL pour motif : "homicide involontaire par violation manifestement délibérée d'une obligation particulière de prudence et de sécurité".
- La mise sur pied d'une cellule d'écoute et d'accompagnement des victimes et leurs familles
- La régularisation de la situation à la CNPS des travailleurs décédés et inhumés afin que leurs ayants puissent bénéficier de certaines allocations

Dans cette attente, nous vous prions d'agréer, Excellence Monsieur le Ministre, l'expression de notre parfaite considération.

POUR MAIN SUR LE CŒUR
Georges Syriac SABEYIAN
655 01 23 36

POUR FOCACO
Alphonse AYISSI ABENA
6 99 52 87 06 / 694 18 75 03

Ampliations :
- ME/ SGPR
- SPM
- MINTSS

POUR FOCACO
Alphonse AYISSI ABENA

Ampliations:

-ME/ SGPR
SPM
-MINTSS

AVIATION CIVILE

Un pasteur fait une prophétie inquiétante

Le Prophète O. BETANG annonce une panne technique très préjudiciable.

Mercredi dernier, 26 avril 2023, le Prophète Orock HENRI BETANG a révélé dans une vidéo postée sur son compte Youtube certains événements aux conséquences fâcheuses qui pourront se produire incessamment au Cameroun.

Ainsi, dans la prophétie numéro 26, l'homme de Dieu Orock HENRI BETANG interpelle toutes les autorités administratives en charge de l'aviation civile notamment le Ministère des transports, les ADC, la CCAA, et l'ASECNA afin que ces entités prennent des mesures en urgence pour endiguer les «troubles» qui se profilent à l'horizon.

En effet, selon les prédictions de ce prophète, une grave panne technique entraînera une mauvaise communication entre un avion et la tour de contrôle. Une situation latente causée par une "mauvaise gestion managériale". Pour le pasteur Orock, il est urgent que "les autorités réajustent leur management, surtout au sein de leurs départements techniques"

Plusieurs personnalités publiques camerounaises de la diaspora prennent au sérieux cette alerte, à l'instar de l'artiste et entrepreneure Inorie Fotso, installée aux États-Unis qui multiplie des posts sur



ces différentes plateformes sociales afin d'attirer elle aussi l'attention des pouvoirs publics et appeler les voyageurs à plus de vigilance.

Originaire du Cameroun, le pasteur Orock Henry Betang, de l'église HOP-FAN basée à Yaoundé, est connu pour ses prophéties qui se réalisent, comme la

plus récente sur la grave panne électrique qui a plongé le Cameroun dans le noir en ce début d'année 2023.

Au Cameroun, plusieurs acteurs interviennent dans le secteur de l'aviation civile. Les principaux acteurs sont le Ministère des Transports, l'Autorité Aéronautique (CCAA),

l'Agence pour la Sécurité de la Navigation Aérienne en Afrique et à Madagascar (ASECNA) et les Aéroports du Cameroun (ADC). La balle est désormais dans leur camp ...

La Rédaction du Journal La Voix du consommateur

Pénurie d'eau potable

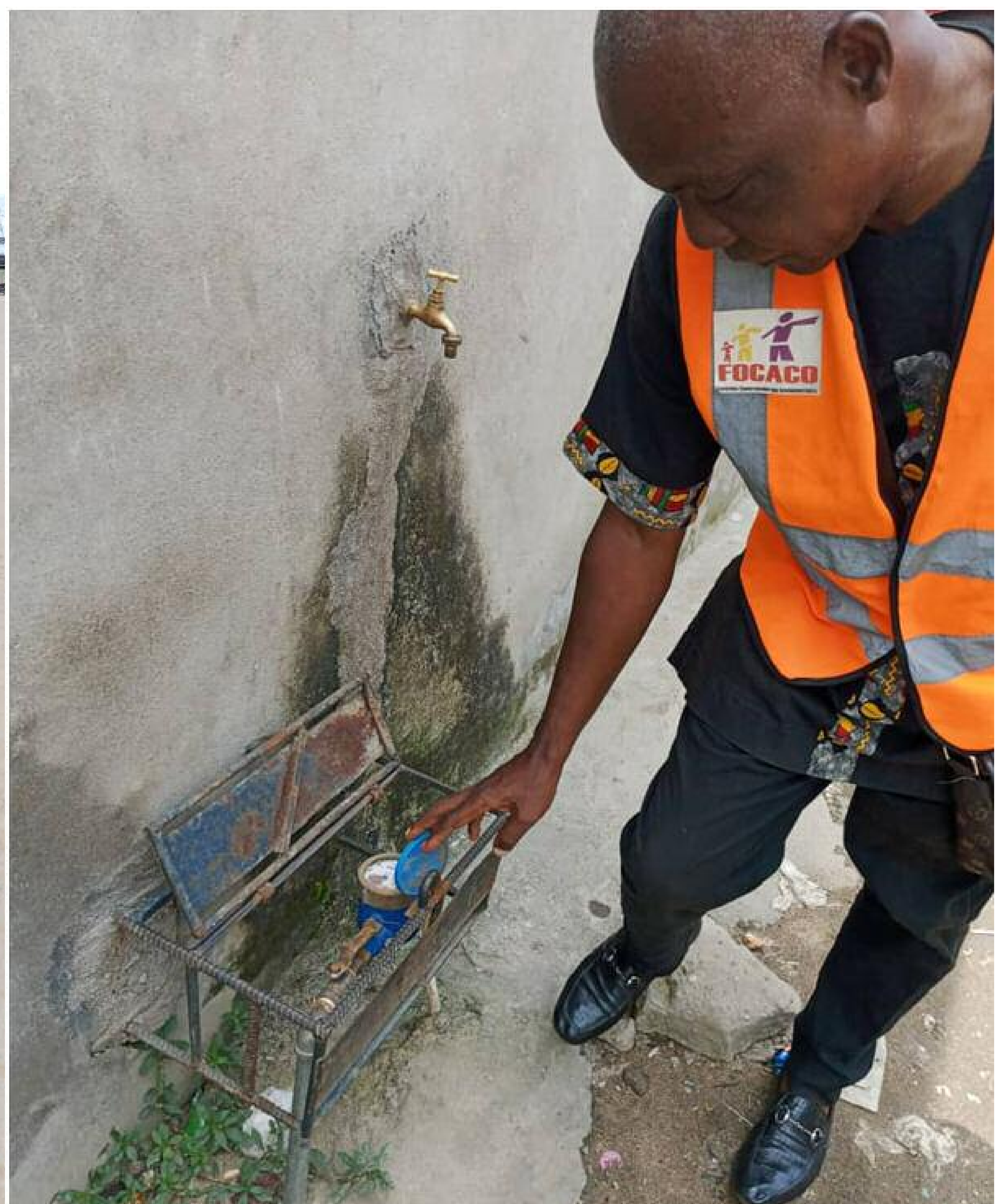
La FOCACO a effectué le Lundi 1er mai 2023 une descente au quartier Youpwe à Douala sans eau depuis plus de trois jours!

La situation est critique car les populations font des longues distances pour aller s'approvisionner auprès des forages de fortune.

Sans eau potable sûre, c'est une porte ouverte à la résurgence du Choléra, la FOCACO exhorte la Camwater à trouver rapidement une solution à cette pénurie d'eau.

Quand nous mettons sous presse, les habitants de ce quartier ont confirmé le retour de l'eau dans leurs robinets

Ndem Ferdinand



EAU MINÉRALE SUPERMONT

Des résultats d'analyses confirment sa qualité microbiologique

Résultats et interprétations du rapport d'analyses microbiologiques de 2 échantillons de l'eau minérale naturelle Supermont

La situation est critique car les populations font des longues distances pour aller s'approvisionner auprès des forages de fortune.

1er échantillon

Bouteille d'eau minérale naturelle Supermont 1,5 L avec la mention "embouteillée à MUYAKA" : eau de qualité microbiologique conforme aux critères testés.

2eme échantillon

Bouteille d'eau minérale naturelle 1 L avec la mention "embouteillée à MUYUKA" : eau de qualité microbiologique conforme

aux critères testés.

En conclusion: de ce rapport d'analyses, la FOCACO conclut que l'eau dans les bouteilles de l'entreprise Source du Pays avec les mentions respectives "embouteillée à MUYAKA" et "embouteillée à MUYUKA" présente des caractéristiques microbiologiques conformes aux normes de l'OMS et aux normes camerounaises.

L'eau dans les bouteilles avec la mention soit "embouteillée à MUYAKA" soit "embouteillée à MUYUKA" est naturellement propre à la consommation humaine.



HYDROCARBURES ANALYSES CONTRÔLES
HYDROCARBONS ANALYSIS CONTROLS
REPUBLIQUE DU CAMEROUN
REPUBLIC OF CAMEROON

FOCACO

25 APR 2023

DOUALA - Bonaberi

N / Réf: 104/23/DEL/SMB/vm

Objet: RAPPORT D'ANALYSES.

Messieurs,

Nous avons l'honneur de vous adresser ci-joint le rapport d'analyses microbiologiques de deux (02) échantillons d'eau minérale Supermont reçus au sein de notre laboratoire en date du 18 Avril 2023.

Ce rapport est enregistré dans nos dossiers sous le numéro :

- DO / 210 / 2023.

Tout en restant à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire,

Veuillez agréer, Messieurs, l'expression de nos salutations distinguées.

Le Directeur Général,
David EKOUME

Siège Social - Head Office: 935 Route du Centre Industriel - 3 w 830 Bassa
B.P.: 12806 Douala - Tél: (237) 233 37 04 36 - 233 37 05 16 - 233 37 24 82 - Centre de Visites Techniques: (237) 243 01 26 63
Fax: (237) 233 37 04 66 - E-mail: hydrac@yahoos.fr - www.hydrac.com

Société Anonyme au Capital de 2.478.554.000 Fcs CFA - R.C/DLA/1982/B/8544 Douala - N° Contribuable: M058200008380F-SCHE N° 21041011.

RAPPORT D'ANALYSES MICROBIOLOGIQUES EAUX ALIMENTAIRES CONDITIONNEES						DEL PRO.007 ANX 44/C 21/12/2021	
MICROBIOLOGICAL ANALYSIS REPORT CONDITIONED DRINKABLE WATER							
CLIENT CUSTOMER		FOCACO		ECHANTILLON PRELEVE PAR SAMPLING DONE BY		Le client	
NATURE DE L'EAU TYPE OF WATER		Eau conditionnée SUPERMONT		DATE ET HEURE DE RECEPTION DATE AND TIME OF RECEPTION		18/04/2023 à 14h00	
LIEU DE PRELEVEMENT PLACE OF SAMPLING		/		TEMPERATURE A LA RECEPTION TEMPERATURE AT RECEPTION		23,5°C	
POINT DE PRELEVEMENT POINT OF SAMPLING		/		CONDITIONNEMENT PACKAGING		Bouteille plastique de 1 L LOT: P104/47/16/11/2022	
DATE ET HEURE DE PRELEVEMENT DATE AND TIME OF SAMPLING		/		DATE ET HEURE D'ANALYSES DATE AND TIME OF ANALYSIS		19/04/2023 à 10h00	
N° DO / 210 / 2023		DEL-DA/SMB/SMET/CP-IVm		N° d'agrément : 0383 du 01-03-2022		Délivré par le MINSANTE	
PARAMETRES PHYSICO-CHIMIQUES DE TERRAIN IN SITU PHYSICO-CHEMICAL PARAMETERS							
Color (AlphaCoPt) Color (AlphaCoPt)	Chlore résiduel (mg/l) Free chlorine (mg/l)	pH	T (°C)	Aspect	Turbidité (NTU) Turbidity (NTU)	Conductivité (µS/cm) Conductivity (µS/cm)	
/	/	/	/	/	/	/	/
PARAMETRES MICROBIOLOGIQUES MICROBIOLOGICAL PARAMETERS							
PARAMETRES ANALYSES PARAMETERS ANALYZED		METHODES UTILISEES METHODS USED		LIMITES* LIMITS*		RESULTATS UFC / prise d'essai RESULTS CFU/portion tested	
Micro-organismes revivifiables à 22°C dans 1ml Aerobic Bacteria at 22°C in 1ml		NF EN ISO 6222		< 100		0	
Micro-organismes revivifiables à 36°C dans 1ml Aerobic Bacteria at 36°C in 1ml		NF EN ISO 6222		< 20		0	
Coliformes à 36°C dans 250 ml Coliforms at 36°C in 250ml		NF EN ISO 9308 - 1		0		0	
Escherichia Coli à 36°C dans 250 ml Escherichia Coli at 36°C in 250ml		NF EN ISO 9308 - 1		0		0	
Entérocoques dans 250 ml Enterococcus in 250ml		NF EN ISO 7899 - 2		0		0	
Pseudomonas aeruginosa dans 250 ml Pseudomonas aeruginosa in 250 ml		NF EN ISO 16266		0		0	
Bactéries sulfite-réductrices y compris les spores dans 50 ml Sulfite Reducing Bacteria including spores in 50ml		NF EN ISO 26461 - 2		0		0	
Statistique: Arrêté N°029 / MINIMOT / CAB / du 26 mars 2007 rendant d'application obligatoire les normes homologuées par le Comité Technique CT02 les 16 janvier et 22 février 2007. NC 207: 2003-02, Rev. 1 (2007) de l'eau potable destinée à la consommation humaine. Order N°029 / MINIMOT / CAB / of March 26 th, 2007 making mandatory the standards approved by the Technical Committee CT02 on January 16 th and February 22 nd, 2007. NC 207: 2003-02, Rev. 1 (2007) of potable water for human consumption.							
UFC: Unité formant colonies CFU: Colony Forming Unit		ND: Non Défini None Defined					
OBSERVATION:				R.A.S			
CONCLUSION:				Eau de qualité microbiologique conforme aux critères testés. The microbiological quality of the water complies with the criteria tested.			
Le rapport d'analyse ne concerne que l'échantillon soumis à l'essai. La conclusion ne prend en compte que les résultats des analyses pour lesquels une limite est précisée. This analysis report is only applicable to the sample analysed. The conclusion only takes into account the results of analyses for which a limit is specified. La reproduction partielle de ce rapport est interdite sans l'accord du laboratoire. The partial reproduction of this report is prohibited without the agreement of the laboratory. HYDRAC certifie ISO 9001:2015 / ISO 14001:2015 / ISO 45001:2018 / Accordée ISO 17025: 2017, les paramètres couverts par l'accréditation sont identifiés par un astérisque (*) (Annexe technique disponible sur demande / Technical annex available on request)							
Date d'édition: Edition date:		mars 28 avril 2023		Certificat N° Certificate N°		02 sur 02	
FIN DU RAPPORT							

RAPPORT D'ANALYSES MICROBIOLOGIQUES EAUX ALIMENTAIRES CONDITIONNEES						DEL PRO.007 ANX 44/C 21/12/2021	
MICROBIOLOGICAL ANALYSIS REPORT CONDITIONED DRINKABLE WATER							
CLIENT CUSTOMER		FOCACO		ECHANTILLON PRELEVE PAR SAMPLING DONE BY		Le client	
NATURE DE L'EAU TYPE OF WATER		Eau conditionnée SUPERMONT		DATE ET HEURE DE RECEPTION DATE AND TIME OF RECEPTION		18/04/2023 à 14h00	
LIEU DE PRELEVEMENT PLACE OF SAMPLING		/		TEMPERATURE A LA RECEPTION TEMPERATURE AT RECEPTION		23,5°C	
POINT DE PRELEVEMENT POINT OF SAMPLING		/		CONDITIONNEMENT PACKAGING		Bouteille plastique de 1,5 L LOT: P12:39/24MAR23	
DATE ET HEURE DE PRELEVEMENT DATE AND TIME OF SAMPLING		/		DATE ET HEURE D'ANALYSES DATE AND TIME OF ANALYSIS		19/04/2023 à 10h00	
N° DO / 210 / 2023		DEL-DA/SMB/SMET/CP-IVm		N° d'agrément : 0383 du 01-03-2022		Délivré par le MINSANTE	
PARAMETRES PHYSICO-CHIMIQUES DE TERRAIN IN SITU PHYSICO-CHEMICAL PARAMETERS							
Color (AlphaCoPt) Color (AlphaCoPt)	Chlore résiduel (mg/l) Free chlorine (mg/l)	pH	T (°C)	Aspect	Turbidité (NTU) Turbidity (NTU)	Conductivité (µS/cm) Conductivity (µS/cm)	
/	/	/	/	/	/	/	/
PARAMETRES MICROBIOLOGIQUES MICROBIOLOGICAL PARAMETERS							
PARAMETRES ANALYSES PARAMETERS ANALYZED		METHODES UTILISEES METHODS USED		LIMITES* LIMITS*		RESULTATS UFC / prise d'essai RESULTS CFU/portion tested	
Micro-organismes revivifiables à 22°C dans 1ml Aerobic Bacteria at 22°C in 1ml		NF EN ISO 6222		< 100		0	
Micro-organismes revivifiables à 36°C dans 1ml Aerobic Bacteria at 36°C in 1ml		NF EN ISO 6222		< 20		0	
Coliformes à 36°C dans 250 ml Coliforms at 36°C in 250ml		NF EN ISO 9308 - 1		0		0	
Escherichia Coli à 36°C dans 250 ml Escherichia Coli at 36°C in 250ml		NF EN ISO 9308 - 1		0		0	
Entérocoques dans 250 ml Enterococcus in 250ml		NF EN ISO 7899 - 2		0		0	
Pseudomonas aeruginosa dans 250 ml Pseudomonas aeruginosa in 250 ml		NF EN ISO 16266		0		0	
Bactéries sulfite-réductrices y compris les spores dans 50 ml Sulfite Reducing Bacteria including spores in 50ml		NF EN ISO 26461 - 2		0		0	
Statistique: Arrêté N°029 / MINIMOT / CAB / du 26 mars 2007 rendant d'application obligatoire les normes homologuées par le Comité Technique CT02 les 16 janvier et 22 février 2007. NC 207: 2003-02, Rev. 1 (2007) de l'eau potable destinée à la consommation humaine. Order N°029 / MINIMOT / CAB / of March 26 th, 2007 making mandatory the standards approved by the Technical Committee CT02 on January 16 th and February 22 nd, 2007. NC 207: 2003-02, Rev. 1 (2007) of potable water for human consumption.							
UFC: Unité formant colonies CFU: Colony Forming Unit		ND: Non Défini None Defined					
OBSERVATION:				R.A.S			
CONCLUSION:				Eau de qualité microbiologique conforme aux critères testés. The microbiological quality of the water complies with the criteria tested.			
Le rapport d'analyse ne concerne que l'échantillon soumis à l'essai. La conclusion ne prend en compte que les résultats des analyses pour lesquels une limite est précisée. This analysis report is only applicable to the sample analysed. The conclusion only takes into account the results of analyses for which a limit is specified. La reproduction partielle de ce rapport est interdite sans l'accord du laboratoire. The partial reproduction of this report is prohibited without the agreement of the laboratory. HYDRAC certifie ISO 9001:2015 / ISO 14001:2015 / ISO 45001:2018 / Accordée ISO 17025: 2017, les paramètres couverts par l'accréditation sont identifiés par un astérisque (*) (Annexe technique disponible sur demande / Technical annex available on request)							
Date d'édition: Edition date:		mars 28 avril 2023		Certificat N° Certificate N°		01 sur 02	
FIN DU RAPPORT							

COMMUNIQUÉ FINAL À L'ISSUE DE LA CONCERTATION SECTORIELLE ENTRE LE MINPOSTEL, LE RÉGULATEUR ET LES OPÉRATEURS DE TÉLÉPHONIE SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES AU CAMEROUN ET LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix - Travail - Patrie



REPUBLIC OF CAMEROON
Peace - Work - Fatherland

MINISTRE DES POSTES
ET TELECOMMUNICATIONS

MINISTRY OF POSTS AND
TELECOMMUNICATIONS

COMMUNIQUE FINAL

CONCERTATION SECTORIELLE ENTRE LE MINISTRE DES POSTES ET
TELECOMMUNICATIONS, LE REGULATEUR ET LES OPERATEURS DE
TELECOMMUNICATIONS SUR L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE
SERVICES AU CAMEROUN ET LA PROTECTION DES
CONSOMMATEURS

Jeudi 27 avril 2023

Dans son propos liminaire, le Ministre a placé cette réunion dans un environnement caractérisé par :

- la tenue d'un atelier le 13 décembre 2022, à l'initiative des opérateurs, sur la Qualité de Service des communications électroniques, qui a permis de faire l'état des lieux de la qualité de service et de la couverture réseau des communications électroniques au Cameroun, d'identifier les problèmes et de proposer des solutions pérennes et effectives à court, moyen et long terme. Au terme de cet atelier, des engagements forts ont été pris par chaque opérateur pour l'amélioration de la qualité de service.
- Les récents contrôles de la qualité de service, de la couverture et de la performance des réseaux de communications électroniques 2G/3G/4G des opérateurs concessionnaires dans plusieurs localités, effectués par le Régulateur, qui ont permis de détecter les insuffisances qui sont la cause de la mauvaise qualité de service dans les réseaux des opérateurs.
- Des mises en demeure servies par le Régulateur aux opérateurs, assortis d'un délai pour leur mise en œuvre.
- Des perturbations récurrentes et persistantes constatées dans la qualité d'expérience, lesquelles ont engendré depuis quelques jours, une forte grogne des consommateurs camerounais, dont les plaintes au quotidien portent sur la dégradation de la qualité des services, avec entre autres griefs la médiocrité technique de l'offre Internet ; les difficultés à émettre des appels téléphoniques (problème d'interconnexion, le temps de latence, le nombre de tentatives, etc.) ; les publicités mensongères et indésirées, etc ; l'absence de transparence dans la fixation des tarifs adressés aux consommateurs.

3

ry

Le Ministre des Postes et Télécommunications a présidé une concertation sectorielle avec le Régulateur et les différents Opérateurs de téléphonie mobile Camtel, MTN et Orange Cameroun, ce jeudi 27 avril 2023 à partir de 15H 30 min.

L'ordre du jour portait sur l'amélioration de la qualité de services au Cameroun et la protection des consommateurs. De manière plus précise, il s'agissait devant les plaintes de plus en plus récurrentes des usagers des communications électroniques, de discuter avec les acteurs sectoriels compétents des mesures à prendre en vue d'une amélioration durable de la qualité des services de communication électronique au Cameroun.

Y prenaient part, outre le Ministre des Postes et Télécommunications et l'ensemble de ses hauts collaborateurs compétents, le Directeur Général de l'Agence de Régulation des Télécommunications, le Directeur Général de la Cameroon Télécommunications, le Directeur Général de MTN Cameroon et le Directeur Général de Orange Cameroun, tous accompagnés de leurs collaborateurs techniques et commerciaux.

Deux principaux points étaient inscrits à l'ordre du jour, après le mot liminaire du Ministre, à savoir :

1. La présentation par chaque opérateur concessionnaire, des actions accomplies à date pour l'amélioration de la qualité de service dans son réseau (couverture, tarification et investissement), conformément à son cahier de charges.
2. La présentation par l'ART des initiatives engagées dans le cadre du respect du cahier de charges par les opérateurs et notamment l'amélioration de la qualité des services.

2

ry

Reconnaissant les efforts réalisés par les opérateurs pour honorer leurs engagements, elle a relevé pour le déplorer qu'à date, les consommateurs finaux n'avaient pas toujours pas une perception positive de la qualité de service.

S'il est vrai que les plaintes du consommateur camerounais sont fréquentes, force est de constater que cette expression de mécontentement par rapport à la qualité de service, est en train de prendre de l'ampleur.

Le Gouvernement ne pouvait rester indifférent à cette situation qui perdure. L'Etat se doit d'assurer, pour le bien-être des populations, la mise en place des conditions favorables pour la bonne marche du secteur et l'assainissement des activités y afférentes, en tenant compte de la politique de développement sectorielle, des règles de l'industrie et de la réglementation en vigueur.

Afin de trouver des solutions durables à cette situation, il était opportun d'examiner ensemble d'une part, les progrès accomplis à date pour l'amélioration de la qualité de service dans les réseaux respectifs (investissement, couverture réseau, tarification) des opérateurs et d'autre part, les difficultés rencontrées, ainsi que les solutions pérennes et effectives à court terme pour palier ces défaillances.

Au terme de cette présentation liminaire, les Directeurs Généraux des entreprises concessionnaires des communications électroniques ont pris tour à tour la parole pour présenter les actions engagées en vue de l'amélioration de la qualité des services.

Le Régulateur à son tour, a présenté toutes les initiatives prises pour le suivi de la mise en œuvre des cahiers de charges des opérateurs et notamment pour assurer la qualité de services et la qualité d'expérience des usagers.

4

ry

Les échanges et discussions qui s'en sont suivies, menées en toute transparence et sans complaisance, ont permis d'identifier les principaux goulots d'étranglement et trouver ainsi des solutions durables.

Il convient de relever que les coûts de communications électroniques au Cameroun sont parmi les meilleurs en Afrique et dans la sous-région. Cependant, les consommateurs ne sont pas assez sensibilisés sur les offres et les comportements à adopter dans l'utilisation desdites offres.

Au demeurant, l'action ferme du Régulateur s'avère capitale pour s'assurer que les consommateurs soient sensibilisés et que les mesures proposées soient mises en œuvre.

En conséquence, au terme de la réunion, la mise en place des mesures ci-après par les opérateurs et le Régulateur a été décidée. Il s'agit notamment :

➤ **DANS L'IMMEDIAT :**

• **En ce qui concerne les opérateurs**

- Désormais, les mécanismes de remboursement du crédit data non consommé seront mis en place pour qu'il soit systématiquement restitué en cas d'indisponibilité du réseau. La mise en œuvre dudit mécanisme prendra effet dans un délai de deux semaines maximum.
- Le consommateur sera systématiquement informé du débit montant et descendant correspondant au forfait data souscrit.
- Le consommateur aura à sa disposition un outil comparatif des tarifs des offres, de la couverture et de la performance du réseau pour chaque opérateur.

5

mf

- Les consommateurs seront sensibilisés par les opérateurs aux usages des services de communications électroniques multiples de leur portefeuille.
- La modernisation, la promotion et la vulgarisation du parcours de réclamation et des plaintes des usagers.

• **En ce qui concerne le Régulateur**

- Plus que par le passé, veiller à la mise en œuvre par les opérateurs, des recommandations de l'audit des communications électroniques réalisé sur Très Hautes Prescriptions du Chef de l'Etat.
- Veiller au strict respect de leurs cahiers de charges par les opérateurs.
- Sanctionner systématiquement et ce, conformément aux dispositions légales, tout manquement des opérateurs.
- La mise en œuvre efficace du parcours de réclamation et des plaintes des usagers, conformément à la réglementation en vigueur.

➤ **A MOYEN TERME :**

Pour ce qui est de la baisse des tarifs, l'accélération par le Régulateur de la réorganisation en cours, du marché des communications électroniques, en vue de la structuration des coûts du marché de gros et de celui du marché de détail, dans la perspective d'orienter effectivement les tarifs vers les coûts réels. Ce qui a pour but de stimuler une concurrence entre les opérateurs, et de conduire à des tarifs plus compétitifs pour les consommateurs.

Ces mesures constituent une première étape importante, pour améliorer la qualité des services de télécommunications offerts à la population.

6

mf

Il faut néanmoins reconnaître que la mauvaise qualité des services est également due à des facteurs exogènes, notamment : les coupures d'énergie, les coupures de la fibre optique due aux travaux de génie civil et des actes de vandalisme. Des concertations se poursuivent avec les principaux acteurs compétents que sont les Administrations et Institutions Publiques, les Collectivités Territoriales Décentralisées.

L'Etat demeurera toujours aux côtés des populations, pour assurer sa protection en matière de fourniture des services de communications électroniques par les opérateurs, toute chose qui justifie la mise en place des stratégies et des politiques efficaces, pour l'adoption généralisée et équitable desdits services, et un développement harmonieux et inclusif du numérique dans notre pays.

Le MINPOSTEL, a pour rôle de veiller à ce que les citoyens puissent bénéficier d'un accès fiable, équitable, abordable et sans discrimination, aux services des communications électroniques, qu'il s'agisse d'Internet ou de la téléphonie de manière générale. Dans ce rôle, il continuera de travailler en étroite collaboration avec le Régulateur, les opérateurs et les associations des consommateurs qui, il faut le rappeler, disposent d'une voix formelle au sein de l'Agence de Régulation des Télécommunications, pour assurer un accès équitable, abordable et sans discrimination, aux services de communications électroniques en faveur de tous les citoyens.

La rencontre s'est achevée à 19 H 00 min.



Yaoundé le 27 AVR 2023

Mme Libom Li Likeng
née Mendomo Minette

SITUATION HUMANITAIRE AU SOUDAN

Le cri de détresse des émigrés tchadiens à Khartoum

Pris entre les feux des groupes armés qui s'affrontent à Khartoum, des émigrés tchadiens ont saisi la rédaction de Panorama Papers, pour attirer l'attention des autorités tchadiennes et de la communauté internationale sur la détresse qu'ils vivent. Nous publions ci-dessous quelques témoignages.

« Je suis tchadien résidant au Soudan. Des combats opposent des factions rebelles soudanaises depuis pratiquement deux semaines. Beaucoup de personnes meurent tous les jours ici. Des centaines de personnes succombent aux bombes et aux tirs nourris des différentes factions. De nombreux pays viennent chercher leurs ressortissants pour des rapatriements. C'est le cas du Nigéria, du Niger, de la Russie, des Etats-Unis et de l'Allemagne. Nous les ressortissants tchadiens sommes abandonnés à nous-mêmes. Nous souffrons et n'avons aucun moyen de rentrer chez nous au Tchad. La frontière du Soudan avec le Tchad est fermée. Nous ne savons pas où aller. Nous dormons dans la rue depuis trois jours. Nous vous contactons afin que vous nous aidiez à sortir de cette situation en touchant les autorités tchadiennes. Nous n'avons ni abri, ni nourriture ni médicaments. Beaucoup parmi nous sont tombés malade. »

« Les coordonnées de l'ambassade du Tchad au Soudan ne fonctionnent pas. Nous avons essayé de joindre l'ambassade du Tchad à Khartoum. Nous sommes séparés en ce moment par un pont que nous ne pouvons pas franchir. Les groupes armés sont disposés de part



et d'autre. Nous ne pouvons non plus faire le chemin inverse parce que les frontières sont fermées et les groupes armés sont disposés le long du trajet. Impossible pour nous d'entrer dans la capitale Khartoum ou de rentrer chez nous au Tchad. » « Beaucoup de personnes ont décidé de chercher d'autres moyens de sortie dans la nuit. Ils ont dit qu'ils préfèrent aller mourir que de rester là à attendre l'aide. Nous som-

mes sans nouvelles deux jours depuis leur départ. »

« Il est difficile de dire avec exactitude le nombre de tchadien qui vivent au Soudan. C'est une grande population. Peut-être 40% de tchadiens y sont, comme disent certaines statistiques. Certaines personnes sont entrées en Egypte dès le début des affrontements. Etant donnée la proximité entre le Soudan et l'Egypte. C'est à peu près la même

distance qui sépare le Cameroun du Tchad. Ce n'est pas une longue distance. Il y a juste un problème de mobilité qui se pose. Les groupes armés sont partout. Beaucoup de gens du Sud Soudan ont pratiqué le port pour se réfugier en Arabie saoudite. Nous ne pouvons pas bouger. Nous gardons foi en Dieu. »

**Propos recueillis par
Joseph OLINGA N.**



SCB Cameroun
Groupe Attijariwafa bank

Croire en vous

CREDITS SCB

On a tout prévu pour vous



DES CRÉDITS POUR **CHAQUE ÉTAPE** DE VOTRE VIE

SCB SUKUL

- 48H
- Différé 3 mois

SCB FIDELITÉ

- Jusqu'à 84 mois
- Différé 3 mois

SCB SENIOR

- 60-69 ans
- Jusqu'à 15 000 000

NOUVEAU!!!

SCB IMMO

- Jusqu'à 15 ans
- Différé 12 mois

SOCIÉTÉ COMMERCIALE DE BANQUE CAMEROUN Groupe Attijariwafa bank - Société Anonyme avec Conseil d'Administration
au capital de 10,54 milliards FCFA/FCM. N°RP.5.152 - RC/YAO/2611/M/92 - Direction Générale : 530, Rue du Roi George
B.P. 300 Douala (Cameroun) - www.scbcameroun.net

www.scbcameroun.net