

# Une délégation d'Orange Cameroun à l'ART pour faire le bilan de 2022 ET présenter son plan de développement 2023

## Communiqué de Presse

Conduite par son Directeur Général **Patrick BENON**, une délégation de l'opérateur Orange Cameroun a rencontré le staff de l'ART que conduisait son Directeur Général le **Pr Philémon ZOO ZAME**, ce mardi 31 janvier 2023.

Cette rencontre s'inscrit dans le cadre de la concertation engagée par le Régulateur en vue de lever les blocages et freins au développement du secteur des télécommunications, et partant de l'économie numérique au Cameroun. Elle fait suite au séminaire sur la qualité de service tenu en décembre 2022 à Yaoundé, sous les auspices de la tutelle, le Ministère des Postes et Télécommunications.

Au cours de cette rencontre de haut niveau, Orange Cameroun a présenté son plan directeur 2023 et ses perspectives de développement au Régulateur.

**Sur le plan opérationnel 2023**, le Régulateur a noté avec satisfaction la pertinence des actions planifiées, leur mise en œuvre en droite ligne avec les recommandations du dernier forum sur la qualité de service tenu en décembre dernier à Yaoundé.

Sur la qualité de réseau, Orange annonce un investissement de 150 milliards FCFA sur les 05 prochaines années dont 30 milliards sur l'année 2023. Cet investissement vise à sécuriser, étendre et moderniser l'infrastructure réseau, en mettant un focus important sur la digitalisation.

En 2023, Orange Cameroun met le client au centre de toutes les préoccupations et projets. Cette ambition passe par la digitalisation de tous les processus clients notamment les plateformes de service afin d'offrir aux clients :

- Flexibilité et simplicité d'accès et d'usages des offres, services et applications mis à leur disposition
- Une simplification des parcours SAV permettant d'offrir une expérience service client améliorée.

Dans un contexte local et mondial où les besoins et usages clients sont de plus en plus complexes, l'ART s'est dite satisfaite par le lancement du nouveau concept PAWA, qui offre cette flexibilité au client à travers la possibilité de convertir les bonus d'appels en forfaits data, et vice versa.

La délégation d'Orange Cameroun s'est également penchée sur la prospective en présentant un plan de développement solide, pour amplifier l'impact de l'entreprise dans le développement du numérique au Cameroun.

Ce plan s'appuie sur trois leviers :

- L'augmentation de la capacité internationale à travers le projet du câble sous-marin ACE.
- L'accélération de la diffusion du numérique à travers l'Orange Digital Center (ODC), plus concrètement l'augmentation de l'offre des formations, plus d'accompagnement dans l'entrepreneuriat numérique, l'accès au numérique à Tous.
- L'amplification des activités de la Fondation Orange dans lutte contre les inégalités de plusieurs ordres au Cameroun

L'ART a noté avec satisfaction l'engagement citoyen d'Orange Cameroun, notamment ses activités en faveur de l'inclusion numérique.

L'Engagement de la Fondation Orange dans la lutte contre les d'inégalités de plusieurs ordres a été également salué.

Les questions de qualité de service, si pointues soient-elles ne peuvent être réglées que dans le cadre d'une concertation avec les différents acteurs concernés.

Les deux parties ont élaboré une feuille de route, et pris l'engagement solennel de poursuivre ces échanges sous le format proposé par le Régulateur.

## **Verbatims du Directeur Général d'Orange Cameroun à la presse**

**Question 1 : Mr le Directeur Général, qu'est-ce qui justifie la présence d'une forte délégation d'Orange Cameroun à l'ART ce jour ?**

Nous sommes venus ce jour à l'ART discuter de notre plan d'action 2023. Dans un élan de transparence et de construction, plusieurs sujets ont été passés en revue avec le Directeur Général de l'ART et son staff, notamment ceux qui touchent à la mise en œuvre des recommandations suite aux résolutions prises lors du forum sur la qualité de service du 13 décembre 2022.

Nous avons profité de cette rencontre pour présenter à l'ART notre plan d'investissement pour 2023, plan qui permettra d'assurer une meilleure qualité de service, une meilleure couverture réseau dans certaines localités où Orange Cameroun n'est pas présente, et aussi développer plus d'applications innovantes.

Nous avons également discuté de nos actions pour améliorer l'expérience client de façon générale. A ce propos, nous avons présenté notre approche multi canal de la relation client, en passant en revue les différents canaux disponibles à travers nos boutiques, notre call center, notre plateforme digitale par laquelle nous encourageons justement nos clients à nous contacter lorsqu'il y a des plaintes ou des préoccupations de tous ordres.

Nous avons aussi profité de cette séance de travail pour faire le point sur les activités d'Orange Cameroun dans le domaine de la Responsabilité Sociale d'Entreprise. Un exposé a été fait sur les actions d'Orange Digital Center qui s'investit beaucoup pour accompagner les starts up et les jeunes dans le domaine de la réduction de la fracture numérique.

En droite ligne avec nos actions citoyennes, une présentation a été faite sur les activités de la Fondation Orange Cameroun, qui intervient dans le support et le soutien aux couches les plus défavorisées.

Donc voilà en quelques mots le résumé de notre séance de ce jour.

**Question : parlons justement de la qualité de service, votre réseau a connu des perturbations lors de l'année 2022 et ça se poursuit en 2023, comment comptez-vous améliorer justement votre service en 2023 ?**

Sur les questions de qualité de service il y a des actions qui sont prévues sur plusieurs axes. Il faut dire que lorsqu'il y a des difficultés, elles se situent parfois au niveau de l'accès, de la transmission, et de la sortie internationale. Donc, c'est vrai nous avons connu des difficultés et sur plusieurs points.

Il y a des points sur lesquels Orange Cameroun doit travailler collectivement avec les autres opérateurs. En effet, parfois sur des questions notamment de transmission par la fibre optique, nous dépendons d'autres opérateurs, d'où la nécessité de se mettre ensemble pour améliorer cela la qualité. Lorsque les problèmes se situent au niveau du réseau d'accès, nous effectuons des mesures terrain et réalisons des optimisations réseau lorsque c'est possible, ou encore des investissements supplémentaires.

Orange Cameroun a justement présenté à l'ART son plan d'investissements supplémentaires pour tenir compte de la croissance du trafic. Il faut savoir que l'année dernière nous avons enregistré une forte croissance du trafic data, du trafic internet, soit environ 40%. Donc, la croissance du trafic en elle-même implique pour nous de réaliser des investissements à des fréquences très régulières pour pouvoir maintenir un dimensionnement approprié de notre réseau et améliorer la qualité de service.

Pour clore ce chapitre, Orange Cameroun a pris des engagements fermes avec l'ART pour faire en sorte que la qualité réseau soit meilleure en 2023.

Contact presse :

- Stéphane MOUKOURI, Press Officer, Tél. : 699 94 91 83, [stephane.moukouri@orange.com](mailto:stephane.moukouri@orange.com),
- NDOUMBE EPEE Justo, Chef de Département Communication RSE & Institutionnelle, Tél. : 699 94 99 93, [justo.epee@orange.com](mailto:justo.epee@orange.com)