

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

MINISTRE DES POSTES ET
TELECOMMUNICATIONS



REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work – Fatherland

MINISTRY OF POSTS AND
TELECOMMUNICATIONS

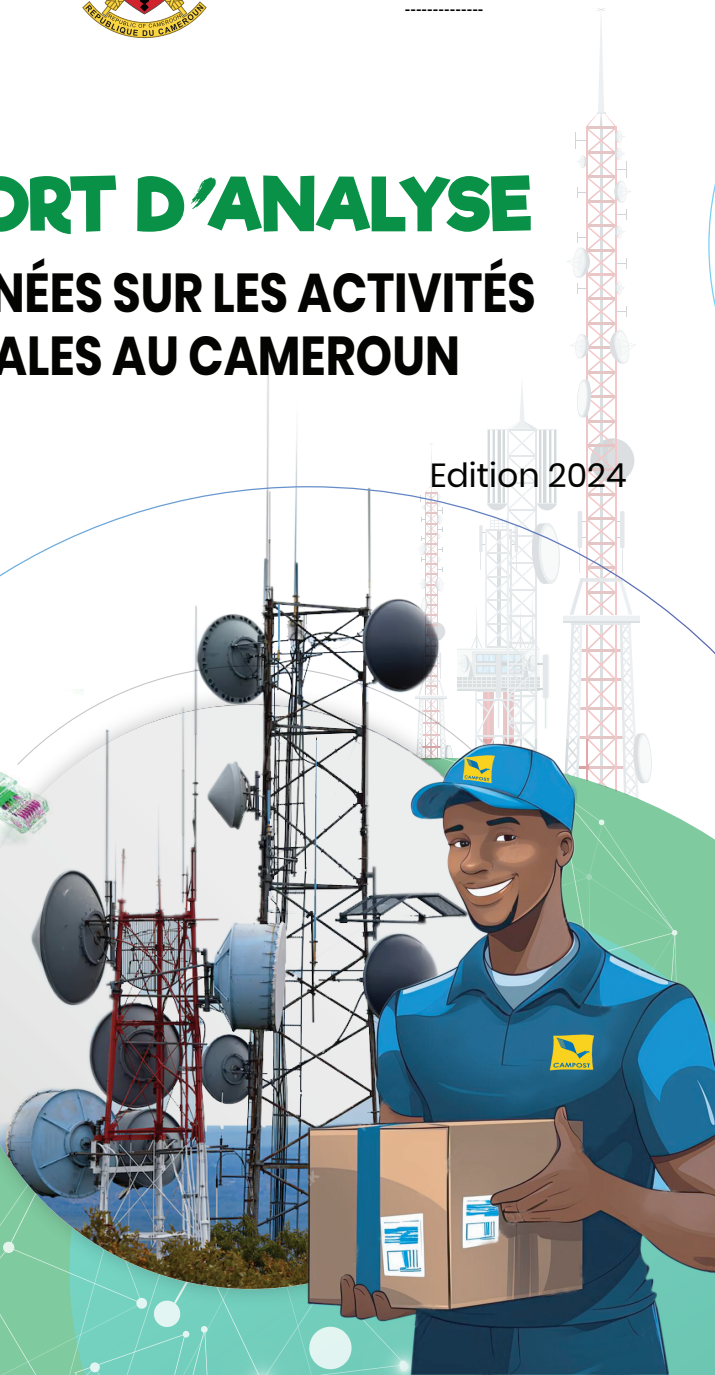
RAPPORT D'ANALYSE

DES DONNÉES SUR LES ACTIVITÉS POSTALES AU CAMEROUN

Edition 2024



Réalisé avec
l'appui technique
de l'Institut National
de la Statistique
(INS)



REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

**MINISTRE DES POSTES ET
TELECOMMUNICATIONS**



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

**MINISTRY OF POSTS AND
TELECOMMUNICATIONS**

RAPPORT D'ANALYSE

des données sur les activités postales au Cameroun

Edition 2024



Réalisé avec l'appui technique de
l'Institut National de la Statistique (INS)



Sommaire

Sommaire	iii
Avant-propos	v
Liste des abréviations	ix
Liste des tableaux	xi
Liste des graphiques	xiii
Résumé exécutif	xv
0. Introduction	25
(1) Contexte	25
(2) Méthodologie et sources de données	26
(3) Structuration du rapport	27
Chapitre 1 : Présentation de l'écosystème du sous-secteur postal au Cameroun	29
1.1. Evolution de l'activité postale au Cameroun	29
1.1.1. La période du monopole	29
1.1.2. La libéralisation du secteur	29
1.2. Cadre juridique de l'activité postale au Cameroun	30
1.3. Organisation institutionnelle de l'activité postale	32
1.3.1. Les instances supra nationales	32
1.3.2. Les instances nationales	34
Chapitre 2 : Offre et demande des services postaux	38
2.1. Offre des services postaux	38
2.1.1. Infrastructures de collecte et de distribution postale	38
2.1.1.1 Points de contact postaux	38
2.1.1.2 Bureaux de poste	39
2.1.1.3 Boîtes postales	40
2.1.1.4 Boîtes aux lettres	41
2.1.2 Services non financiers postaux	41
2.1.2.1. Collecte des lettres	41
2.1.2.2. Envois de la poste aux lettres	43
2.1.2.3. Distribution des envois postaux	47
2.1.3. Services financiers postaux	49
2.1.3.1. Opérations financières postales	49
2.1.3.2. Opérations financières postales internationales	50
2.1.4. E-services	51

2.1.4.1.	Connexion à internet	51
2.1.4.2.	Informatisation des services postaux	52
2.2.	Demande des services postaux	53
2.2.1.	Demande des services postaux par la population	53
2.2.1.1.	Structure de la population	53
2.2.1.2.	Utilisation des services postaux non financiers	54
2.2.1.3.	Utilisation des services postaux financiers	58
2.2.1.4.	Appréciation de la qualité du service postal fourni au ménage	61
2.2.2.	Demande des services postaux par les entreprises	64
2.2.2.1.	Population des entreprises	64
2.2.2.2.	Utilisation des services postaux non financiers par les entreprises	64
2.2.2.3.	Utilisation des services postaux financiers par les entreprises	67
2.2.2.4.	Appréciation de la qualité des services fournis par les principaux opérateurs aux entreprises	70
2.2.3.	Principaux problèmes rencontrés lors de l'utilisation des services postaux	72
Chapitre 3 :	Activité postale et économie nationale	74
3.1.	Contribution de l'activité postale à l'économie nationale	74
3.2.	Investissement dans l'activité postale	75
3.3.	Emplois dans les services postaux	78
2.3.	Performance financière des entreprises postales	81
3.4.	Compétitivité de l'activité postale	84
Conclusion		87
Annexes		91
Références bibliographiques		92
Glossaire		93
Equipe de rédaction		95

Avant-propos

C'est avec une grande fierté et un optimisme renouvelé que je vous présente cette première édition du rapport d'analyse des données sur la poste au Cameroun. Cette publication marque une étape cruciale dans notre quête d'un secteur des communications électroniques robuste et dynamique, véritable moteur de développement pour notre nation.

Cette édition est l'un des fruits d'une collaboration exceptionnelle avec l'Institut National de la Statistique, témoignant de notre engagement à fonder nos politiques sur des données fiables et actualisées. Elle incarne notre engagement profond à construire un secteur des Postes et Télécommunications résilient, pour un Cameroun numérique.

Grâce à ce partenariat stratégique, nous mettons à la disposition du public un outil de référence inédit, riche en données et en analyses pertinentes. Cet ouvrage offre une vision panoramique et détaillée de l'état de nos infrastructures postales, témoignant de notre détermination à fonder nos décisions politiques sur des bases solides, factuelles et transparentes.

Le secteur des postes et des télécommunications est au cœur de la transformation numérique du Cameroun. Il est le catalyseur de l'innovation, le vecteur de l'inclusion numérique et le moteur de notre croissance économique. En publiant rapport d'analyse, nous poursuivons plusieurs objectifs cruciaux :

- Renforcer la transparence : En offrant une visibilité accrue sur les activités du secteur, nous permettons à tous les acteurs d'accéder à des informations fiables et actualisées.
- Soutenir la prise de décision : Nous fournissons aux décideurs, opérateurs économiques et chercheurs les éléments essentiels pour élaborer des stratégies efficaces et adaptées à notre contexte.
- Stimuler l'investissement : En mettant en lumière les opportunités d'affaires, nous renforçons la confiance des investisseurs dans notre secteur dynamique.
- Promouvoir l'inclusion numérique : Nous mesurons les progrès réalisés en matière d'accès aux services numériques et identifions les zones nécessitant des efforts supplémentaires.

Les données présentées dans ce rapport révèlent des avancées technologiques significatives réalisées ces dernières années. Elles illustrent la croissance soutenue du secteur, l'augmentation des taux de pénétration des services numériques, l'ampleur des investissements réalisés et le nombre croissant d'emplois créés. Ces indicateurs sont autant de preuves de la dynamique positive qui anime notre écosystème numérique. Nos initiatives d'inclusion numérique portent leurs fruits, réduisant la fracture numérique et ouvrant de nouvelles perspectives pour nos citoyens. Les partenariats stratégiques noués avec des acteurs clés du secteur ont permis d'accélérer le déploiement d'infrastructures de pointe.

Grâce à cette publication, nous disposons d'un tableau de bord de notre secteur, mettant en évidence ses forces, ses faiblesses, ses opportunités et ses défis. Cette analyse approfondie nous permettra d'affiner nos stratégies et de définir les actions prioritaires pour accélérer le développement numérique de notre pays.

Cependant, nous restons conscients des défis qui nous attendent. Notre ambition est de faire du Cameroun un hub numérique régional, et ce rapport nous aide à identifier les domaines où nos efforts doivent être intensifiés. Nous sommes déterminés à poursuivre le développement d'un écosystème numérique innovant, inclusif et résilient, capable de rivaliser avec les meilleurs standards internationaux.

Alors que nous célébrons nos réussites, nous gardons résolument le cap sur nos objectifs futurs. Nous nous engageons à :

- Intensifier le déploiement des infrastructures de télécommunications de dernière génération sur l'ensemble du territoire national.
- Accélérer l'adoption des technologies émergentes (5G, IoT, IA)
- Renforcer la cybersécurité pour protéger nos infrastructures critiques
- Accélérer la digitalisation des services postaux pour répondre aux besoins évolutifs de notre population.
- Renforcer les programmes de formation et de sensibilisation pour accroître les compétences numériques de nos citoyens.
- Encourager l'innovation et soutenir l'émergence d'un écosystème de startups dynamique dans le domaine des TIC.

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude envers toutes les équipes qui ont contribué à la réalisation de cet ouvrage remarquable. Un remerciement

particulier est adressé à l'Institut National de la Statistique pour son expertise inestimable et son engagement sans faille.

Ce rapport n'est pas seulement un recueil de chiffres, c'est le reflet de notre vision pour un Cameroun connecté, innovant et prospère. Il témoigne de notre engagement inébranlable à construire un avenir numérique inclusif pour tous les Camerounais.

Je vous invite à explorer ce rapport avec intérêt et curiosité. Qu'il soit pour vous une source d'inspiration et un outil précieux pour comprendre les enjeux et les opportunités de notre secteur en pleine mutation. Ensemble, continuons à bâtir un Cameroun connecté, innovant et prospère.

Ensemble, continuons à façonner un Cameroun à la pointe de la révolution numérique !

Le Ministre des Postes et Télécommunications

Madame LIBOM LI LIKENG Née MENDOMO Minette

Liste des abréviations

...	Données indisponibles
///	Somme non justifiée
%	Pourcentage
-	Valeur rigoureusement nulle
ART	Agence de Régulation des Télécommunications
BAD	Banque Africaine de Développement
BIP	Budget d'Investissement Public
BUCREP	Bureau Central des Recensements et des Études de Population
CAMPOST	Cameroon Postal Services
CAMTEL	Cameroon Télécommunications
CAPTAC	Conférence des Administrations des Postes et Télécommunications d'Afrique Centrale
CAS	Compte d'Affectation Spéciale
CEP	Conseil d'exploitation postale
COPTAC	La Conférence des Postes et Télécommunications de l'Afrique Centrale
COVID	Corona virus
DR	Délégation Régionale
DRP	Direction de la Régulation et du Contrôle des Activités Postales du Ministère des Postes et Télécommunications
EESI	Enquête sur l'Emploi et le Secteur Informel
ENSPT	École Nationale Supérieure des Postes et Télécommunications
FST	Fonds Spécial des Télécommunications
GE	Grande Entreprise
2IDP	Indice Intégré pour le Développement Postal
INS	Institut National de la Statistique
ME	Moyenne Entreprise

MEI	Mandat Express International
MINFI	Ministère des Finances
MINPOSTEL	Ministère des Postes et Télécommunications
MPT	Ministère des Postes et Télécommunications
nc	Non concerné
ODD	Objectifs de Développement Durable
PE	Petite Entreprise
PIB	Produit Intérieur Brut
PM	Premier Ministre
PME	Petite et Moyenne Entreprise
R&D	Recherche et Développement
RGPH	Recensement Général de la Population et de l'Habitat
SND30	Stratégie Nationale de Développement 2020-2030
SPP	Service Public Postal
SUP'PTIC	École Nationale Supérieure des Postes, Télécommunications et TIC
TIC	Technologie de l'Information et de la Communication
TPE	Très Petite Entreprise
UA	Union Africaine
UIT	Union Internationale des Télécommunications
UPAP	Union Panafricaine des Postes
UPU	Union Postale Universelle

Liste des tableaux

Tableau 1 : Evolution de la proportion des points de contact postaux de 2016 à 2023 suivant le type de structure _____	38
Tableau 2 : Ratio entre l'effectif de la population et le nombre de bureaux de poste _____	40
Tableau 3 : Nombre moyen de collecte des lettres par jour ouvrable de l'opérateur concessionnaire et des opérateurs privés agréés en 2023 _____	42
Tableau 4 : Proportion des envois de la poste aux lettres par régime postal chez le concessionnaire (%) _____	43
Tableau 5 : Nombre d'envois de la poste aux lettres par régime postal et par région de 2016 à 2023 _____	45
Tableau 6 : Proportion (%) des envois égarés par type de régime _____	48
Tableau 7 : Proportion d'envois égarés par les opérateurs privés postaux agréés de 2016 à 2023 _____	48
Tableau 8 : Proportion (%) des réclamations des envois postaux selon le régime postal et le type de courriers _____	49
Tableau 9 : Nombre et montant (en millions de FCFA) des mandats postaux émis et payés _____	50
Tableau 10 : Nombre et montant des mandats postaux internationaux émis et payés de 2020 à 2023 _____	51
Tableau 11 : Nombre de points de contact informatisés _____	53
Tableau 12 : Proportion (%) de la population (15 ans ou plus) ayant utilisé au cours des 6 derniers mois précédents l'enquête un service postal non financier selon le milieu et la région _____	55
Tableau 13 : Répartition en pourcentage suivant le mode, le milieu de résidence et la région de la population de 15 ans et plus bénéficiaire des services de courrier/colis postaux _____	57
Tableau 14 : Proportion des ménages disposant d'une boîte postale suivant la région et le milieu de résidence _____	58
Tableau 15 : Proportion (%) de la population (15 ans ou plus) ayant utilisé au cours des 6 derniers mois précédent l'enquête un service postal financier _____	60
Tableau 16 : proportion (%) de la population (15 ans ou plus) ayant déjà introduit une réclamation ou une plainte suite à un désagrément auprès d'un service postal selon la région et le milieu de résidence _____	63
Tableau 17 : proportion (%) d'entreprises ayant eu recours, au cours des six derniers mois précédents l'enquête, à un service postal non financier, selon le type et le secteur d'activité _____	65

Tableau 18 : Répartition (en %) d'entreprises selon leurs principaux fournisseurs des services postaux non financiers au cours des trois derniers mois _____	65
Tableau 19 : Proportion (%) d'entreprises ayant bénéficié des services de courriers postaux suivant le mode de collecte ou de distribution _____	66
Tableau 20 : Pourcentage d'entreprises ayant eu recours au cours des six derniers mois précédents l'enquête à un service postal financier, selon le type de l'entreprise et le type de service _____	68
Tableau 21 : Fréquence d'utilisation des services postaux les six derniers mois précédents l'enquête par les entreprises par type de services _____	69
Tableau 22 : Répartition (%) d'entreprises suivant le niveau de satisfaction des services rendus par les principaux fournisseurs _____	70
Tableau 23 : Proportion (%) d'entreprises ayant rencontré des désagréments dans l'utilisation des services postaux selon les principaux fournisseurs et le type de l'entreprise _____	71
Tableau 24 : Proportion d'entreprises ayant introduit une réclamation auprès de l'opérateur en cas de désagréments dans l'utilisation des services postaux selon le type de l'entreprise, le secteur d'activité et suivant le type de service postal _____	71
Tableau 25 : Répartition d'entreprises selon leur niveau de satisfaction du traitement réservé à leur réclamation auprès de l'opérateur en cas de désagréments selon le type de l'entreprise et suivant le type de services postaux _____	72
Tableau 26 : Contribution (%) des postes à l'économie nationale _____	74
Tableau 27 : Investissements (en millions de FCFA) des opérateurs postaux _____	77
Tableau 28 : Résultat financier des opérateurs postaux (en millions de FCFA) _____	83
Tableau 29 : Indice Intégré de Développement Postal (2IDP) _____	85

Liste des graphiques

Graphique 1 : Nombre d'opérateurs privés postaux agréés de 2017 à 2023	37
Graphique 2 : Nombre de boîtes postales opérationnelles suivant la région en 2024	40
Graphique 3 : Nombre de boîtes aux lettres suivant la catégorie du Bureau de Poste en 2024	41
Graphique 4 : Proportion (%) d'envois de la poste aux lettres par régime postal et par région de 2016 à 2023	44
Graphique 5 : Proportion de distribution des envois postaux par jour ouvrable par les opérateurs privés agréés en 2023 (%)	47
Graphique 6 : Proportion de bureaux de poste et points de contact des opérateurs privés agréés disposant d'une connexion internet (%)	52
Graphique 7 : Proportion (%) des points de contact des opérateurs privés agréés informatisés	52
Graphique 8 : Structure pyramidale en pourcentage de la population camerounaise en 2018	54
Graphique 9 : Proportion (%) de la population (15 ans ou plus) ayant utilisé au cours des 6 derniers mois précédents l'enquête un service postal non financier en 2024	55
Graphique 10 : Proportion (%) de la population (15 ans et plus) ayant bénéficié des services de courriers/colis postaux suivant le mode de collecte / envoi	56
Graphique 11 : Proportion (%) de la population (15 ans ou plus) ayant utilisé au cours des 6 derniers mois précédent l'enquête un service postal financier en 2024	59
Graphique 12: Fréquence d'utilisation des services postaux par les populations (15 ans et plus) suivant le type de services	61
Graphique 13 : Pourcentage de population (15 ans ou plus) ayant eu des désagréments lors de l'utilisation des services postaux suivant la région et le milieu de résidence et selon le type de service	62
Graphique 14 : Répartition de la population des 15 ans ou plus (en %) suivant la nature des désagréments subis	62
Graphique 15 : Répartition (%) de la population (15 ans ou plus) suivant le niveau de satisfaction suite au traitement de la plainte faite auprès d'un service postal	63
Graphique 16 : Proportion (%) d'entreprises ayant bénéficié des services de courriers postaux suivant le mode de collecte ou de distribution	66
Graphique 17 : Proportion (%) d'entreprises disposant d'une boîte postale en 2024	67
Graphique 18 : Principaux problèmes rencontrés lors de l'utilisation des services postaux non financiers par les entreprises	73

Graphique 19 : Principaux problèmes rencontrés lors de l'utilisation des services postaux financiers _____	73
Graphique 20 : Part du budget alloué à l'activité postale _____	75
Graphique 21 : Répartition des emplois de l'opérateur concessionnaire suivant le type de contrat de 2016 à 2023 _____	78
Graphique 22 : Répartition des emplois des opérateurs privés agréés par type de contrat de 2016 à 2023 _____	79
Graphique 23 : Nombre d'employés formés aux métiers des services postaux de 2016 à 2023 _____	80
Graphique 24 : Nombre d'employés formés aux métiers de services postaux de 2016 à 2023 chez les opérateurs privés agréés _____	81
Graphique 25 : Evolution de la part du chiffre d'affaires suivant les types de services postaux chez l'opérateur concessionnaire entre 2016 et 2021 _____	82

Résumé exécutif

Introduction

L'arrivée des autoroutes de l'information et la libéralisation des marchés ont réduit les monopoles postaux et augmenté la concurrence pour les produits postaux traditionnels. Au Cameroun, des réformes ont été mises en place pour réorganiser le secteur postal, notamment avec la loi N° 2020/004 du 23 avril 2020 régissant l'activité postale au Cameroun, qui vise à promouvoir le développement harmonieux, équilibré et durable des réseaux et services postaux, en vue d'assurer la contribution du secteur postal de l'économie nationale et de satisfaire les divers besoins des utilisateurs et de la population.

Depuis 2020, le Cameroun met en œuvre la deuxième phase de sa Stratégie Nationale de Développement (SND30), qui inclut la transformation structurelle de l'économie. Dans les télécommunications, le gouvernement cherche à améliorer l'accès aux TIC, avec un objectif d'indice d'accès moyen supérieur à 0,4. Cela inclut le développement d'un écosystème numérique avancé et l'extension du réseau Backbone en fibre optique sur 4211 km, couvrant les communes du pays. Ce projet vise à connecter les utilisateurs à l'infrastructure existante et à sécuriser les transactions de données. Le Cameroun s'engage également à respecter les Objectifs de Développement Durable et l'Agenda 2063 de l'Union Africaine.

En 2024, pour mesurer les progrès dans l'atteinte des objectifs, le Ministère des Postes et Télécommunications (MINPOSTEL) et l'Institut National de la Statistique (INS) ont signé une convention pour produire les statistiques du secteur des Postes, Télécommunications et TIC au Cameroun. Cette convention inclut une enquête auprès des ménages, des entreprises, et l'exploitation de données de source administrative.

Trois livrables principaux sont attendus :

1. un annuaire statistique des postes et télécommunications/TIC ;
2. un rapport d'analyse des données des télécommunications et TIC ;
3. un rapport d'analyse des données des postes.

Après la publication de l'annuaire statistique, un rapport d'analyse des données est élaboré pour communiquer les performances du secteur postal

et fournir des recommandations basées sur l'analyse des données internes et externes.

Méthodologie et sources de données

Les données de ce rapport proviennent principalement des éditions 2017 et 2024 de l'annuaire statistique des postes, télécommunications et TIC. Ces informations sont issues d'enquêtes menées auprès des ménages et entreprises en 2017 et 2024, dans le cadre de la convention INS-MINPOSTEL, ainsi que des opérateurs postaux privés agréés et des administrations.

Les données analysées couvrent divers aspects tels que le personnel des services postaux, les infrastructures, les résultats financiers de CAMPOST et des opérateurs privés postaux, la collecte et distribution des lettres et colis postaux, les services financiers et postaux en ligne, les investissements dans l'activité postale, l'offre et la demande de services postaux. Ces données sont présentées sous forme de tableaux croisés et de graphiques, mettant en évidence les disparités régionales et les évolutions temporelles, avec un focus particulier sur les villes de Yaoundé et Douala.

Des contrôles de cohérence sont réalisés sur les données, pour garantir leur comparabilité dans le temps et l'espace et identifier les valeurs atypiques auxquelles des explications sont ensuite apportées. Cependant, l'incomplétude des données fournies et la non-réponse de certains opérateurs, en raison de leur réticence, ont affecté la comparabilité des données.

Le rapport comprend trois chapitres. Le premier présente l'écosystème de l'activité postale au Cameroun. Le second est consacré à la performance des services postaux et le troisième examine l'activité postale en rapport avec l'économie nationale.

Ecosystème du domaine postal au Cameroun

L'activité postale dans son évolution au Cameroun a connu deux principales périodes. Il s'agit de la période avant la réforme de la fin des années 1990, caractérisée par le monopole de l'Etat sur ce secteur d'activités et la période post réforme, caractérisée par l'ouverture de l'activité postale à la concurrence.

En effet, la loi n°99/02 du 07 avril 1999 a libéralisé le secteur postal au Cameroun, mettant fin au monopole postal et permettant l'entrée des opérateurs privés, ce qui a accru la concurrence et amélioré la qualité des services postaux. En 2006, la loi n°2006/019 a marqué un tournant décisif en ouvrant définitivement le secteur à la concurrence et en créant l'Agence de Régulation Postale. Cette loi de 2006 a été abrogée par la loi n°2020/004 du 23 avril 2020 qui a permis de corriger certaines relevées dans la mise en œuvre de cette dernière.

Sur le plan organisationnel, l'activité postale est coordonnée au niveau international par l'Union postale universelle (UPU). Elle joue un rôle de conseil, de médiation et de liaison et fournit, s'il y a lieu, l'assistance technique. Elle fixe les règles des échanges de courrier international et formule des recommandations pour stimuler la croissance des volumes de la poste aux lettres, des colis et des services financiers et pour améliorer la qualité de service offert aux clients. Il en est de même de l'Union Panafricaine de Postes qui joue un rôle important dans le développement des postes africaines à travers le dynamisme des différentes organisations sous régionales.

L'activité postale au Cameroun est structurée autour de trois niveaux : la réglementation et la régulation, la formation et l'opérationnel. Les principaux intervenants sont l'État, l'École Nationale Supérieure des Postes, Télécommunications et des Technologies de l'Information et de la Communication, et les opérateurs postaux.

- L'État à travers le MINPOSTEL, est chargé de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique gouvernementale dans les domaines des postes, télécommunications et TIC. Conformément aux dispositions de la loi 2020/004 du 23 avril 2020 susmentionnée, le MINPOSTEL assure les missions du Régulateur postal à travers une Direction technique en son sein en l'occurrence la DRP, en attendant la mise en place d'une Agence autonome.
- Le Ministère des Finances, tutelle financière de l'opérateur public et pourvoyeur des ressources financières destinées au développement du secteur postal ;
- Les opérateurs postaux au Cameroun se divisent en deux catégories : CAMPOST, le concessionnaire public, et les opérateurs privés postaux. La CAMPOST a pour missions principales : (i) Assurer les services publics postaux concédés par l'État ; (ii) Établir et exploiter les

réseaux postaux et (iii) Fournir des services postaux financiers et (iv) Garantir le service postal universel. Les opérateurs privés postaux offrent des services de messagerie postale et de transfert de fonds et ne sont pas astreints aux obligations de service postal universel.

Pour devenir opérateur privé postal, il faut soumettre un dossier administratif pour évaluation. Les candidats éligibles doivent ensuite payer des droits d'entrée, variables selon l'activité et l'étendue du réseau, conformément à la réglementation en vigueur.

- L'existence d'un compte d'affectation spéciale pour le développement de l'activité postale dont l'essentiel des ressources sont constituées des redevances postales payées par les opérateurs postaux ;
- Les opérateurs économiques partenaires des opérateurs postaux (développeurs des solutions numériques, start-up, les Fin-Tech...) ;
- Les bailleurs des fonds nationaux et internationaux.

Offre et demande des services postaux

L'analyse de l'offre et de la demande des services postaux permet de mieux comprendre le fonctionnement du marché postal et d'anticiper ses évolutions futures. Cette approche aide les entreprises postales à adapter leurs produits et services pour répondre aux besoins changeants de leurs clients et à rester compétitives.

Au Cameroun, les services postaux sont offerts par la CAMPOST et les opérateurs privés postaux. Les points de contact postaux appartenant aux opérateurs privés sont très actifs avant 2019. Par la suite, dès l'octroi des agréments, à partir de 2019, le nombre de points de contact postaux appartenant aux opérateurs privés agréés n'a cessé de croître, passant de 325 en 2019 à 443 en 2023, soit une augmentation de 36%. Toutefois, préoccupés par des soucis de gain, ils s'investissent spécifiquement dans des zones considérées comme des niches rentables. Par contre, le nombre de bureaux de poste (276) pour l'opérateur public est resté inchangé sur la même période, bien qu'il n'ait pas fini de mailler le territoire national.

L'écart du ratio bureau de poste/population, en 2020, est de 90 000 personnes pour un bureau de poste (la norme de l'UPU est de 10 000 personnes pour un bureau de poste).

Depuis 2016, le nombre total de boîtes aux lettres (271) n'a pas varié dans l'ensemble du pays. Ces boîtes aux lettres sont réparties dans 91% de bureaux secondaires et 9% dans les recettes principales.

En 2023, la CAMPOST a collecté, par jour ouvrable, plus de 18 727 lettres et les opérateurs privés plus de 86 500. Les envois de la poste aux lettres ont évolué en dents de scie, sur la période allant de 2018 à 2022. Le volume des envois des lettres diminue en raison de la révolution du numérique à travers l'utilisation des boîtes mails, des SMS et autres moyens de communication usuels.

Plusieurs opérations financières postales ont été effectuées. Il s'agit des mandats pour l'opérateur concessionnaire. Suivant la destination, le volume des mandats internationaux émis a connu une progression entre 2016 et 2019, puis a amorcé, en 2020, un repli avec une tendance baissière jusqu'en 2023. A contrario, en valeur, le montant des mandats internationaux a connu chaque année une hausse. Il est passé de 15 millions en 2016 à 1 milliard 80 millions en 2023.

Avec la révolution numérique, plus de trois points de contact sur cinq (60%) sont informatisés sur la période 2016-2023.

Les différents services sollicités par les populations sont les envois express, les envois ordinaires, les envois recommandés et les services en ligne. Dans l'ensemble, environ 75% de la population de ces services sont consommés en milieu urbain. Pour ce qui est de la possession d'une boîte postale, seulement 0,9% des ménages en disposent en 2024. Cette proportion est de neuf sur cinquante (18%) dans les entreprises.

Les utilisateurs des services postaux rencontrent parfois plusieurs désagréments susceptibles de rendre ces services moins pratiques. Il peut s'agir du retard de livraison, de la perte du courrier, de la complexité des réclamations ou de l'accessibilité limitée. Dans l'ensemble, 9,5% des personnes enquêtées âgés de 15 ans ou plus ont eu des désagréments lors de l'utilisation des services postaux. Selon le milieu de résidence, cette proportion est de 10,3% pour le milieu urbain contre 7,1% pour le milieu rural.

La demande des services postaux non financiers depuis 2019 est portée par les Très Petites Entreprises (TPE) et les Petites Entreprises (PE). Ces entreprises (74,1%) se rendent directement dans les points de contact pour la collecte ou le dépôt des courriers.

Les utilisateurs des services postaux non financiers rencontrent souvent plusieurs problèmes. Les principaux problèmes sont relatifs aux envois égarés (21%), aux envois arrivés avec retard (21%), en fausse direction (16,6%), les envois détournés (10,5%) et les envois détériorés (11%).

Activité postale et économie nationale

L'activité postale joue un rôle important dans le développement économique du Cameroun, bien que sa contribution au PIB soit restée faible (0,021 point en 2016 et 0,026 point en 2023). L'investissement dans ce secteur est principalement assuré par l'État, via le MINPOSTEL, la CAMPOST et des opérateurs privés postaux. Cependant, les budgets dédiés restent faibles, avec une stagnation, depuis 2019. Les investissements se concentrent majoritairement sur la logistique, avec peu d'investissement en recherche et développement. Pour les opérateurs privés agréés, l'investissement, orienté vers la logistique, a varié entre 26 millions FCFA et 515 millions FCFA, avec le pic observé en 2020.

Dans le même souci de restructurer la CAMPOST, l'Etat du Cameroun a signé avec cette entreprise, un contrat plan Etat, à hauteur de 22, 9 milliards, sur 5 axes (juridique et institutionnel, organisationnel, opérationnel, comptable et financier, et technique). Plusieurs guichets de financement ont été mobilisés à cet effet (le MINFI comme tutelle financière, le MINPOSTEL en qualité de tutelle technique, BAD, etc.).

Dans le cadre du développement du secteur postal, l'Etat a mis en place un compte d'affectation spéciale dont l'essentiel des ressources sont constituées des redevances postales payées par les opérateurs postaux à hauteur de 5% et qui comprend 4 guichets (le guichet de développement des infrastructures postales, le guichet de Service Public Postal « SPP », le guichet de la formation et enfin le guichet de la Coopération Internationale).

En termes d'emploi, on observe une baisse des personnels formés dans les métiers de la poste et une diminution des effectifs chez l'opérateur concessionnaire, tandis que les emplois dans le secteur privé augmentent. En effet, le ratio des personnels ayant reçu une formation aux métiers de la poste, par rapport à ceux travaillant dans les services postaux, sur la période 2016-2023, est passé de 18% à 15,7%. Par contre, au niveau des opérateurs

privés postaux agréés, les emplois ont été croissants depuis 2019, passant d'environ 432 à 1 108 en 2023.

La performance financière des entreprises postales a légèrement baissé, mais la compétitivité de l'activité postale reste élevée, avec des améliorations notables dans le classement mondial de l'Union Postale Universelle. En effet, la performance financière des entreprises postales, a légèrement baissé, sur la période allant de 2016 à 2021, pour l'opérateur concessionnaire. Le chiffre d'affaires est passé d'environ 4 à 3,5 milliards sur cette période. Ce chiffre d'affaires est beaucoup plus tiré vers le haut par les services non financiers postaux, notamment la messagerie postale et les envois express. Pour ce qui est du développement des TIC, le score du Cameroun s'est amélioré et il a occupé la 56^{ème} place mondiale en 2020, après avoir été au bas du classement (103^{ème} rang mondial) en 2018. En 2022, le Cameroun a d'ailleurs reçu le prix de champion d'Afrique en excellence postale dans le classement 2IDP, qui est un indice mesuré à travers 4 composantes principales : la fiabilité, l'accessibilité, la pertinence et la résilience.

Conclusion et recommandations

L'évolution de l'activité postale au Cameroun a été marquée par deux périodes distinctes : avant et après les réformes des années 1990. La libéralisation de 1999 a mis fin au monopole de l'État, ouvrant le secteur à la concurrence et améliorant la qualité des services.

L'analyse de l'offre et de la demande des services postaux au Cameroun révèle une évolution significative du secteur postal, avec une augmentation des points de contact postaux des opérateurs privés postaux et une stagnation des bureaux de poste publics. Malgré la croissance du secteur, plusieurs défis persistent et concernent notamment :

- le faible parc des boîtes aux lettres ;
- la qualité des services offerts aux utilisateurs ;
- la digitalisation des services postaux et l'implémentation des services innovants à valeur ajoutée ;
- le renforcement des capacités des personnels des opérateurs privés postaux ;
- la couverture du territoire national en services postaux, pour répondre aux normes de l'UPU ;
- l'autonomie du régulateur postal.

La révolution numérique a également entraîné une diminution du volume des envois de lettres.

L'activité postale au Cameroun joue un rôle crucial mais a une faible contribution au PIB. Les investissements, principalement dirigés par l'État et les opérateurs privés postaux, sont concentrés sur la logistique avec peu d'efforts en recherche et développement. Le secteur a vu une diminution des effectifs chez CAMPOST et une croissance des emplois chez les opérateurs privés postaux. La performance financière a légèrement baissé, bien que la compétitivité reste élevée avec des améliorations notables dans les classements mondiaux.

Recommandations :

Au regard des conclusions, les suggestions ci-après sont formulées dans la perspective de :

✓ **Dynamiser l'activité postale, améliorer sa contribution à l'économie nationale et offrir des services de meilleure qualité aux citoyens à travers :**

- Le renforcement des investissements publics : augmenter les allocations budgétaires pour le développement du secteur postal ;
- L'amélioration de la formation professionnelle : développer des programmes de formation pour les employés afin de renforcer leurs compétences et améliorer la qualité des services ;
- Le renforcement de la régulation : assurer une régulation efficace pour garantir une concurrence loyale, la qualité des services et protéger les intérêts des consommateurs ;
- Le renforcement des capacités du personnel : accroître la formation des employés dans les métiers postaux pour améliorer le service à la clientèle et réduire les erreurs ;
- La stimulation de l'emploi dans le secteur postal : créer des incitations pour attirer de nouveaux talents et stabiliser les emplois existants, notamment chez CAMPOST.

✓ **Renforcer l'efficacité et la compétitivité du secteur postal au Cameroun, tout en répondant mieux aux besoins des utilisateurs à travers :**

- La modernisation des infrastructures : continuer à informatiser les points de contact et à intégrer des technologies numériques pour améliorer l'efficacité et la satisfaction des utilisateurs ;
- L'amélioration de la gestion des réclamations : mettre en place des systèmes plus efficaces pour gérer les réclamations et réduire les désagréments pour les utilisateurs, en particulier en milieu rural ;
- Le soutien des petites entreprises : faciliter l'accès des TPE et PE aux services postaux et offrir des solutions adaptées à leurs besoins spécifiques ;
- L'augmentation des investissements en R&D : encourager des investissements en recherche et développement pour innover et améliorer les services postaux ;
- La diversification des investissements : rediriger une partie des investissements vers d'autres secteurs essentiels, pas seulement la logistique, pour un développement holistique.
- L'amélioration de la couverture des services postaux : augmenter le nombre de bureaux de poste publics pour mieux couvrir le territoire national et atteindre les normes de l'UPU.

0. Introduction

(1) Contexte

L'avènement des autoroutes de l'information et de la communication couplé à la libéralisation des marchés a provoqué une baisse des monopoles du service de la poste et une augmentation de la concurrence pour les produits postaux traditionnels. Au Cameroun, comme dans la majorité des pays membres de l'union postale universelle (UPU), le gouvernement a mis en place une série de réformes visant à réorganiser le secteur postal. Dans ce sens, la loi N° 2020/004 du 23 avril 2020 régissant l'activité postale donne plus de force au secteur afin qu'il puisse servir de levier au développement de l'économie nationale et de satisfaire les divers besoins des utilisateurs multiformes.

Par ailleurs, depuis 2020, le Cameroun met en œuvre la deuxième phase de sa vision consignée dans la Stratégie Nationale de Développement (SND30). L'un des piliers de cette stratégie est la transformation structurelle de l'économie. Dans le domaine des infrastructures de télécommunications, l'objectif du gouvernement est de faciliter l'accès des TIC au plus grand nombre, en assurant un espace numérique performant et sécurisé, avec un indice d'accès moyen supérieur à 0,4. Plus spécifiquement, il s'agira de développer un écosystème numérique de dernière génération, à travers l'extension Backbone en fibre optique d'un linéaire de 4211 km couvrant toutes les communes du Cameroun. Ce projet permettra le raccordement des usagers à l'infrastructure déjà réalisée et de protéger les transactions de données. Parallèlement, le Cameroun a souscrit aux engagements internationaux, notamment les Objectifs de Développement Durable et l'Agenda 2063 de l'Union Africaine, qui visent à ne laisser personne en marge des progrès à accomplir dans tous les domaines.

Dans l'optique de mesurer les progrès réalisés dans l'atteinte de ses objectifs, le MINPOSTEL et l'INS ont signé en 2020, une convention d'assistance technique, en vue de la production de l'annuaire statistique des Postes, Télécommunications et TIC au Cameroun. L'approche adoptée pour mettre

en œuvre cette convention a consisté à la réalisation d'une enquête auprès des ménages, des entreprises publiques et privées et l'exploitation des données de sources administratives.

Trois principaux livrables sont attendus à l'issue de la mise en œuvre de cette convention. Il s'agit :

- (i) de l'annuaire statistiques des postes et télécommunications/TIC ;
- (ii) du rapport d'analyse des données des télécommunications et TIC ;
et
- (iii) du rapport d'analyse des données de l'activité postale.

Aussi, après avoir rendu disponible l'annuaire statistique, le présent rapport d'analyse vise à mieux communiquer à travers certains indicateurs clés, sur les performances du secteur des postes et des recommandations basées sur l'exploitation de données internes et externes de l'activité postale au Cameroun.

(2) Méthodologie et sources de données

Les données utilisées dans ce rapport proviennent principalement des éditions 2017 et 2024 de l'annuaire statistique du secteur des postes, des télécommunications et TIC. Les informations contenues dans ces documents sont issues des enquêtes réalisées en 2017 et 2024 auprès des ménages et des entreprises, des opérateurs privés postaux agréés et des administrations (le MINPOSTEL, la CAMPOST, l'INS, le MINFI) ainsi que du rapport de l'Union postale universelle sur le développement postal).

Les données analysées portent globalement sur le personnel exerçant dans les services postaux, les infrastructures postales, les résultats financiers de CAMPOST, la collecte et la distribution des lettres et colis, les services financiers postaux, les services postaux en ligne, l'investissement dans l'activité postale, la demande de services postaux. Ces données sont présentées sous forme de tableaux croisés des variables d'analyse ou de graphiques, tout en mettant en évidence les disparités régionales et les évolutions temporelles. Autant que possible, les tableaux sont présentés en ressortant la situation spécifique des grandes villes que sont Yaoundé et Douala.

Des contrôles de cohérence sont effectués sur les données, pour assurer leur comparabilité dans le temps et l'espace et déceler des valeurs atypiques. Des éléments explicatifs sont ensuite trouvés à ces valeurs atypiques. L'incomplétude des données fournies et la non réponse par certains opérateurs, dues à leur réticence ont pu, d'une certaine manière affecté la comparabilité.

(3) Structuration du rapport

Outre certains éléments d'entrée et de sortie, notamment l'introduction et la conclusion, ce rapport comprend trois chapitres. Le premier présente l'écosystème de l'activité postale au Cameroun, le second est consacré à la performance des services postaux et le troisième examine l'activité postale en rapport avec l'économie nationale.

Chapitre 1 : Présentation de l'écosystème du sous-secteur postal au Cameroun

Ce chapitre présente l'environnement de l'activité postale au Cameroun ainsi que les principaux acteurs institutionnels de ce domaine.

1.1. Evolution de l'activité postale au Cameroun

L'activité postale dans son évolution au Cameroun a connu deux principales périodes. La période avant la réforme de la fin des années 1990, caractérisée par le monopole de l'Etat sur ce domaine d'activités et la période post réforme, caractérisée par l'ouverture à la concurrence.

1.1.1. La période du monopole

Cette période peut être subdivisée en deux étapes : la période coloniale et la période postcoloniale.

Pendant la période coloniale (1884-1960), la poste était gérée par les autorités coloniales allemandes puis françaises. Les services postaux étaient réservés à l'administration coloniale et aux entreprises étrangères.

La période post coloniale (1960-1999), intervenue après l'accession du Cameroun à l'indépendance est caractérisée par le monopole de l'Etat. Pendant cette période, l'État assure la production, la distribution et la vente des services postaux. Le service postal à cette époque était perçu comme inefficace, avec notamment des délais de livraison longs, des problèmes de gestion et des infrastructures inadéquates.

1.1.2. La libéralisation du secteur

La loi n° 99/02 du 07 avril 1999 a libéralisé le secteur postal au Cameroun marquant ainsi la fin du monopole. Elle a de ce fait permis l'entrée légale des opérateurs privés sur le marché postal camerounais. Dès lors, on note une concurrence accrue sur le marché, avec l'augmentation de l'offre postale diversifiée et l'amélioration substantielle de sa qualité.

L'année 2006 marque un tournant décisif dans la transformation de l'écosystème postal avec la loi n° 2006/019 du 29 décembre 2006 régissant l'activité postale au Cameroun. Cette loi consacre définitivement l'ouverture de ce domaine d'activités à la concurrence, avec des réformes dont la plus notable est la création de l'Agence de Régulation Postale.

La loi n° 2020/004 du 23 avril 2020 vient conforter les réformes amorcées en 2006 et corriger quelques imperfections observées dans celle-ci.

1.2. Cadre juridique de l'activité postale au Cameroun

Le cadre juridique de l'activité postale au Cameroun a connu de nombreuses mutations depuis la période coloniale. Les changements ainsi observés ont eu pour but l'amélioration continue en vue de la modernisation de ce domaine. L'activité postale au Cameroun est régie par les textes supranationaux et au niveau national par un cadre juridique.

Au niveau international, il est important de noter que le Cameroun est, depuis 1960, membre de l'Union Postale Universelle qui est l'instance faîtière de l'activité postale dans le monde. Le Cameroun est astreint au respect des traités et conventions qu'il a ratifiés, notamment :

- ✓ **le Traité de Berne de 1874** : il a le mérite d'avoir réussi à unifier un labyrinthe international de services postaux et de réglementations en un seul territoire postal, pour l'échange réciproque de lettres, en supprimant toutes les barrières et les frontières qui entravaient la libre circulation et la croissance du courrier international ;
- ✓ **la convention de l'Union Postale Universelle** : elle contient les renseignements, par pays, relatifs à l'exécution de la Convention et le règlement de la poste ;
- ✓ **les actes de l'Union et les autres décisions** : il s'agit des décisions adoptées lors des différents congrès de l'Union Postale Universelle.

Au niveau national, l'activité postale est encadrée par de nombreux textes législatifs et réglementaires à caractère transversal ou spécifique.

En ce qui concerne les textes transversaux, l'on note :

- la loi n° 98/013 du 14 juillet 1998 relative à la concurrence ;
- la loi n° 2010/021 du 21 décembre 2010 régissant le commerce électronique au Cameroun ;

- la loi-cadre n° 2011/012 du 6 mai 2011 portant protection du consommateur au Cameroun.

Pour ce qui est des textes spécifiques au secteur postal l'on dénombre :

a) Les lois :

- la loi n° 99/002 du 07 avril 1999 qui est la première loi régissant l'activité postale au Cameroun. Elle a vu naître quelques textes d'application qui n'ont malheureusement jamais été mis en œuvre ;
- la loi n°2003/001 du 21 avril 2003 instituant le service minimum dans le secteur postal.
- la loi n° 2006/019 du 29 décembre 2006 visant à corriger quelques manquements observés dans la précédente loi de 1999. C'est par cette loi qu'a été créée une Agence de Régulation de l'Activité Postale. Les premières bases de l'exercice effectif de l'activité postale au Cameroun sont nées sous cette loi, quoiqu'elle aussi, très tôt, a laissé entrevoir quelques limites ;
- la loi n° 2020/004 du 23 avril 2020 régissant l'activité postale au Cameroun.

b) Les décrets et l'arrêté :

Les décrets et l'arrêté du secteur postal sont adossés sur les lois de 1999 et de 2006. Il s'agit notamment :

- du décret n°2002/2171/PM du 19 décembre 2002 fixant les modalités de régulation et de contrôle des réseaux et services postaux ;
- du décret n°2004/110 du 10 mai 2004 portant création et fonctionnement d'un compte d'affectation spécial du trésor pour le développement de l'activité postale ;
- du décret n°2005/0704/PM du 21 mars 2005 fixant les modalités d'exécution du service minimum dans le secteur postal ;
- du décret n°2005/0706/PM du 21 mars 2005 fixant les taux, des modalités de calcul et de recouvrement de la redevance postale au Cameroun ;
- du décret n°20210/2428/PM du 12 août 2010 fixant les modalités de financement de la fourniture du service postal universel ;

- du décret n°2010/2427/PM du 12 août 2010 portant réglementation des conditions de consommation des prestations du concessionnaire du service postal par les Administrations publiques ;
- du décret n°2010/2429/PM du 12 août 2010 fixant les modalités d'autorisation d'installation et d'exploitation des réseaux et services postaux ;
- de l'arrêté n°00000013/MPT du 05 août 2010 fixant les modalités de déclaration d'exploitation des réseaux postaux.

1.3. Organisation institutionnelle de l'activité postale

L'organisation institutionnelle de l'activité postale au Cameroun se présente globalement comme suit :

1.3.1. Les instances supra nationales

Au niveau international, l'on distingue l'Union Postale Universelle (UPU), l'Union Panafricaine des Postes (UPAP) au plan continental et la Conférence des Postes et Télécommunications de l'Afrique Centrale (COPTAC) au niveau sous régional.

En ce qui concerne l'UPU, c'est l'organisme spécialisé des Nations Unies chargé des services postaux. Elle comprend 192 pays-membres. Son siège est basé à Berne en Suisse. Cette organisation joue un rôle de conseil, de médiation et de liaison et fournit, s'il y a lieu, l'assistance technique aux états-membres. Elle fixe les règles des échanges de courrier international et formule des recommandations pour stimuler la croissance des volumes de la poste aux lettres, des colis et des services financiers et pour améliorer la qualité de service offert aux clients.

L'UPU est constituée de 4 organes à savoir :

- le Congrès qui est l'organe suprême de cette institution, se réunit tous les quatre ans ;
- le Conseil d'administration qui assure la continuité des travaux entre les Congrès, supervise les activités et examine des questions réglementaires, administratives, législatives et juridiques ;
- le Conseil d'exploitation postale (CEP) qui est l'organe chargé des questions techniques et opérationnelles ;

- le Bureau international qui joue le rôle de secrétariat, apporte un soutien technique et logistique à ses organes.

Le Cameroun est membre du Conseil d'Administration et de plusieurs groupes de travail. Il bénéficie de plusieurs missions techniques et est régulièrement sollicité pour l'organisation des ateliers.

L'UPAP est une institution spécialisée de l'Union Africaine dont le rôle est le développement des services postaux en Afrique. Son siège est à Arusha en Tanzanie.

Ses principaux objectifs sont notamment de :

- permettre au secteur postal de devenir une composante essentielle de l'économie numérique ;
- sensibiliser les dirigeants africains pour qu'ils accordent la priorité au secteur postal dans les plans nationaux de développement ;
- soutenir le développement d'un modèle de service universel régional et de renforcer les voix de l'Afrique dans les dialogues postaux mondiaux.

Sa visée est de mettre en place un réseau postal unique de l'Afrique assurant une liaison fiable et efficace entre les citoyens africains et les marchés nationaux et internationaux, grâce à des produits et services postaux physiques et numériques de haute qualité.

Le Cameroun est membre du Conseil d'Administration et est partie prenante dans plusieurs projets à caractère sous régional. Il a occupé pendant deux mandats de 4 ans de 2012 à 2020, le poste de Secrétaire Général de cette Union.

La Conférence des Postes et des Télécommunications de l'Afrique centrale (COPTAC) est une organisation sous-régionale du secteur des postes et télécommunications, née des cendres de la Conférence des Administrations des Postes et Télécommunications d'Afrique Centrale (CAPTAC), lors de sa session extraordinaire tenue le 23 janvier 1998, à Libreville au Gabon. Cette organisation sous régionale a pour principaux objectifs :

- le resserrement des liens entre les Etats-membres dans les domaines des Postes et Télécommunications par la mise en œuvre d'une coopération dynamique et efficace ;

- la définition et la mise en œuvre d'une politique d'orientation et d'une stratégie commune en matière des postes et télécommunications ;
- le développement et l'amélioration de la qualité de service en vue d'une meilleure intégration sous-régionale, régionale et internationale.

Depuis sa création, le Cameroun a été sollicité deux fois, en 2004, puis en 2014, pour relancer les activités de la COPTAC qui sombre dans la léthargie.

1.3.2. Les instances nationales

Les instances nationales interviennent à trois niveaux, à savoir, la réglementation et la régulation du secteur, la formation et enfin, le niveau opérationnel.

Ces instances sont : l'Etat, l'Ecole Nationale Supérieure des Postes, Télécommunications et des Technologies de l'Information et de la Communication et les opérateurs postaux.

L'Etat intervient par l'entremise du Ministère des Postes et Télécommunications qui est chargé de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique du gouvernement en matière des postes.

A ce titre :

- ✓ il étudie, réalise ou fait réaliser les équipements et infrastructures correspondant au secteur des postes ;
- ✓ il 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 ;
- ✓ il assure la promotion des investissements dans le secteur en liaison avec le Ministère de l'Economie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire et les organismes concernés ;
- ✓ il assure ou fait assurer la formation des personnels de son secteur ;
- ✓ il suit les activités liées au commerce électronique en liaison avec les administrations concernées ;
- ✓ il élabore, analyse et tient les statistiques relatives au domaine des postes et télécommunications ;

- ✓ il suit les activités des organismes de régulation intervenant dans son secteur de compétence ;
- ✓ il assure la liaison entre le Gouvernement et l'Union Postale Universelle (UPU) en liaison avec le Ministère des Relations Extérieures.
- ✓ Il exerce la tutelle sur la Cameroon Postal Services (CAMPOST).

Il exerce en outre la tutelle technique sur l'Ecole Nationale Supérieure des Postes et Télécommunications (ENSPT), devenue Ecole Nationale Supérieure des Postes, des Télécommunications et des Technologies de l'Information et de la Communication (SUP'PTIC) à la faveur du décret n°2016/425 du 26 octobre 2016 portant changement de dénomination et réorganisation de l'Ecole Nationale Supérieure des Postes et Télécommunications.

L'Etat intervient également comme régulateur de l'activité postale au Cameroun. L'organisme chargé de la régulation des activités postales a été créé par la loi postale de 2006. Les modalités de son organisation et fonctionnement restent attendues. Entre temps, ses missions sont assurées par la Direction de la Régulation et du Contrôle des Activités Postales du Ministère des Postes et Télécommunications.

Pour soutenir le développement du secteur postal, l'Etat a créé un Compte d'Affectation spéciale (CAS) du Trésor pour le développement de l'Activité Postale. Ses ressources qui proviennent essentiellement des prélèvements au titre de l'exercice par les opérateurs postaux des activités concédées, sont destinées à financer les opérations de développement et les missions du secteur postal ainsi que la formation.

En matière de formation, l'Ecole Nationale Supérieure des Postes, Télécommunications et Technologies de l'Information et de la Communication. (SUP'PTIC) est l'école étatique chargée de la formation des ressources humaines nécessaires pour l'Etat et le marché postal.

L'Ecole assure les missions d'enseignement supérieur professionnel, de formation technique spécialisée, de formation continue et de recherche appliquée en matière des postes ainsi qu'en matière de gestion des entreprises relevant de ce domaine.

A ce titre elle exerce notamment :

- la formation initiale dans le domaine de la poste, et des techniques de gestion et d'exploitation des entreprises postales de la réglementation et de la régulation du secteur postal ;
- le perfectionnement, le recyclage et la spécialisation du personnel aux métiers de la poste ;
- les études et la recherche appliquée dans les domaines de la poste ;
- l'appui technique aux administrations et organismes publics, parapublics ou privés dans le domaine de la poste ;
- la veille technologique en vue de la mise à jour des filières de formation dans le secteur de la poste ;
- de manière générale, de la formation des professionnels du secteur de la poste.

Les opérateurs postaux sont classés en deux catégories : le concessionnaire du service public postal et du service postal universel (CAMPOST) et les opérateurs privés postaux.

La CAMPOST est l'opérateur postal public national. Ses principales missions sont :

- assurer les missions de service public postal qui lui sont concédées par l'État ;
- établir et exploiter les réseaux postaux ;
- fournir des prestations postales à caractère financier ;
- garantir le service postal universel.

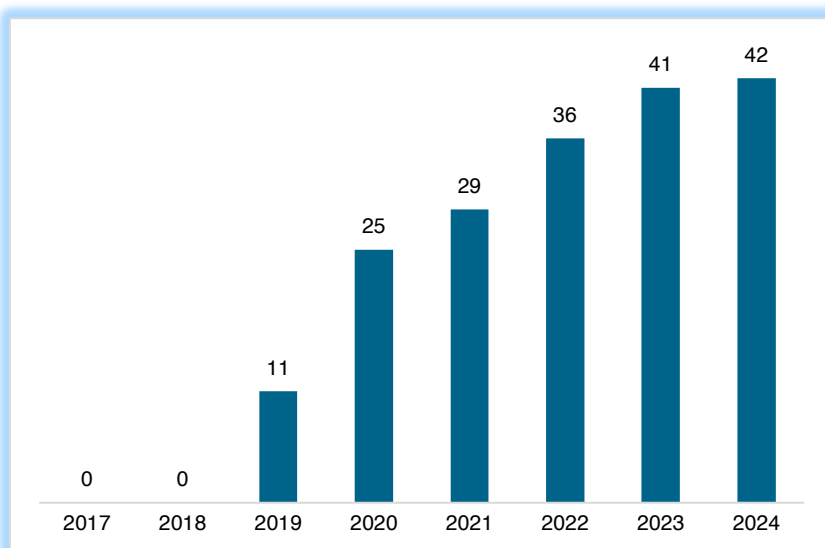
Les opérateurs privés postaux fournissent les services de messagerie postale ou de transfert postal des fonds. Pour être opérateur privé postal au Cameroun, on est astreint à la production d'un dossier administratif, qui est soumis à une étude au terme de laquelle le requérant est déclaré éligible ou inéligible. Les candidats déclarés éligibles sont invités à payer les droits d'entrée qui sont fonction de la nature de l'activité et de l'étendue du réseau.

On distingue trois régimes d'exercice de l'activité postale au Cameroun. Il s'agit du :

- régime de la concession ;
- régime de la licence ;
- régime de la déclaration.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution de l'effectif des opérateurs privés postaux agréés au Cameroun. Il ressort qu'avant 2019, la totalité des opérateurs privés exerçaient en marge de la réglementation en vigueur. A partir de l'année 2019, l'effectif des opérateurs privés agréés est croissant, passant de 11 en 2019 à 42 en 2024.

Graphique 1 : Nombre d'opérateurs privés postaux agréés de 2017 à 2023



Source : MINPOSTEL

Chapitre 2 : Offre et demande des services postaux

L'analyse de l'offre et de la demande des services postaux permet de mieux comprendre le fonctionnement du marché postal et d'anticiper ses évolutions futures. Cette approche aide les entreprises postales à adapter leurs produits et services pour répondre aux besoins changeants de leurs clients et à rester compétitives.

2.1. Offre des services postaux

L'offre des services postaux est constituée d'éléments qui permettent de répondre aux besoins variés des clients tout en assurant une performance optimale et une satisfaction élevée. Au Cameroun, les services postaux sont offerts par la CAMPOST et les opérateurs privés.

2.1.1. Infrastructures de collecte et de distribution postale

Les infrastructures postales, sont des constructions physiques ou non, nécessaires au fonctionnement d'une entreprise postale. Il s'agit des bureaux de poste, des établissements spécialisés, les boîtes postales et des boîtes aux lettres.

2.1.1.1 Points de contact postaux

Un point de contact postal est un lieu où un consommateur des produits et services postaux peut y avoir accès. Sont pris en compte les bureaux de poste et établissements spécialisés de l'opérateur public et ainsi que les points de vente des opérateurs privés postaux.

Tableau 1 : Evolution de la proportion des points de contact postaux de 2016 à 2023 suivant le type de structure

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Etablissements spécialisés	7	7	7	7	7	7	7	7
Bureaux de poste	276	276	276	276	276	276	276	276
Points de contact privés	347 *	341*	339*	325	318	395	419	443

*Entre 2016 et 2018 les opérateurs privés fonctionnels ne disposaient pas d'agrément. C'est à partir de 2019 qu'ils vont obtenir leur agrément.

Source : CAMPOST/ opérateurs privés postaux agréés

Avant 2019, bien qu'étant en attente de leur agrément, les points de contact postaux, appartenant aux opérateurs privés, étaient déjà très actifs. Par la suite dès l'octroi des agréments à partir de 2019, le nombre de points de contact postaux appartenant aux opérateurs privés agréés n'a cessé de croître augmentant de 6 points entre 2016 et 2023. Toutefois, préoccupés par les soucis de gain, ils s'investissent spécifiquement dans des zones considérées comme des niches rentables. Par contre, l'opérateur public n'a pas fini d'émailler le territoire national. Dans le même temps, du fait des crises qui prévalent dans les régions du Nord-Ouest, du Sud-Ouest et une partie du septentrion, certains de ses points de contact quoique fonctionnels ne sont pas opérationnels sur la période d'observation.

2.1.1.2 Bureaux de poste

Un bureau de poste sert à fournir divers services postaux et financiers. L'on note une inégale répartition des points de contact sur l'ensemble du territoire national, avec une forte concentration dans des zones urbanisées, où l'activité économique est dynamique.

L'évolution des bureaux de poste et des établissements spécialisés est restée constante depuis 2016. Par contre, les points de contact, chez les opérateurs privés postaux, ont été très fluctuants. Cette situation peut trouver son explication dans le fait que ces derniers, sur la base de leurs études du marché préalables, s'investissent sur les zones dites rentables.

La population desservie par un bureau de poste est le ratio entre l'effectif de la population et le nombre de bureaux de poste.

L'écart du ratio « bureau de poste/population » à la norme de l'Union postale universelle¹ est très important. En effet, depuis 2016, un bureau de poste dessert en moyenne depuis 2016, 82 000 personnes. Le nombre de bureaux de poste étant resté inchangé, ce ratio qui est corrélé au taux de croissance de la population, est passé à un bureau de poste pour 90 000 personnes en 2020.

¹ La norme de l'UPU est de: 10 000 hbt pour un bureau de poste

Tableau 2 : Ratio entre l'effectif de la population et le nombre de bureaux de poste

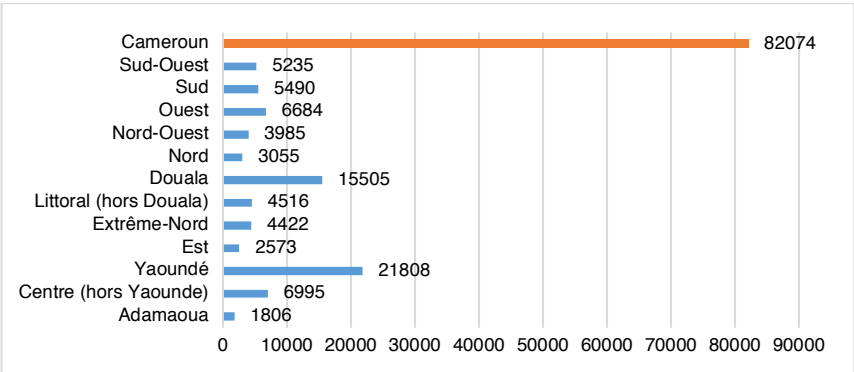
Régions	2016	2017	2018	2019	2020
Adamaoua	103 012	105 982	108 989	112 035	115 118
Centre	65 896	67 841	69 826	71 851	73 917
Est	35 042	35 257	35 461	35 656	35 841
Extrême-Nord	157 286	161 032	164 817	168 640	172 501
Littoral	101 364	104 075	106 808	109 564	112 342
Nord	178 818	182 935	186 823	190 480	193 907
Nord-Ouest	80 248	81 850	83 548	85 343	87 233
Ouest	61 017	62 043	63 128	64 272	65 476
Sud	34 443	34 783	35 093	35 370	35 616
Sud-Ouest	72 442	74 414	76 522	78 765	81 143
Cameroun	82 282	84 232	86 211	88 218	90 255

Source : CAMPOST, BUCREP

2.1.1.3 Boîtes postales

Elles existent exclusivement chez l'opérateur public, qui dispose, selon la loi, d'un monopole résiduel sur la construction et l'exploitation des boîtes postales au Cameroun. Bien que celles-ci soient disponibles dans toutes les régions du pays, le nombre de boites postales opérationnelles est resté identique dans chaque région entre 2016 et 2023. La CAMPOST estime que son taux d'utilisation des boites postales reste très faible dans l'ensemble.

Graphique 2 : Nombre de boites postales opérationnelles suivant la région en 2024

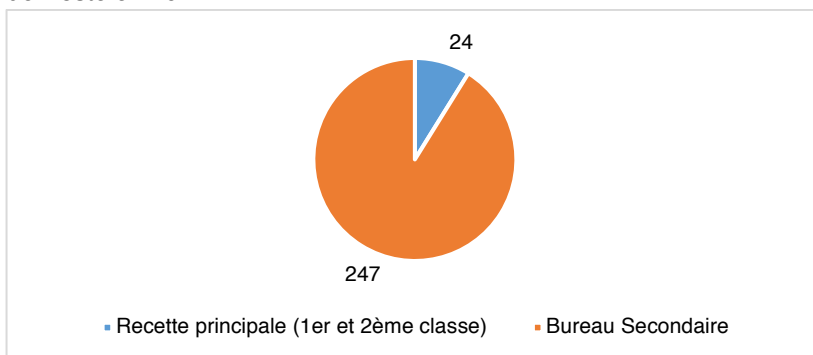


Source : CAMPOST

2.1.1.4 Boîtes aux lettres

Les boîtes aux lettres sont disponibles exclusivement chez l'opérateur public. Elles sont destinées, au niveau des bureaux de poste, à recevoir les lettres à distribuer sur le territoire national et/ou à l'étranger.

Graphique 3 : Nombre de boîtes aux lettres suivant la catégorie du Bureau de Poste en 2024



Source : CAMPOST

Depuis 2016, le nombre total de boîtes aux lettres (271) n'a pas varié dans l'ensemble du pays. Ces boîtes aux lettres sont réparties dans 91% de bureaux secondaires et 9% dans les recettes principales.

2.1.2 Services non financiers postaux

Les services non financiers postaux sont l'ensemble des prestations offertes par les opérateurs postaux, ne donnant pas lieu au maniement d'argent. Ils permettent aux opérateurs de jouer un rôle essentiel dans la vie quotidienne des citoyens, en particulier dans les zones rurales où certains services peuvent être moins accessibles. Il s'agit notamment des services de livraison et de logistique, des services de communication, des services administratifs.

2.1.2.1 Collecte des lettres

La collecte des lettres se fait de plusieurs manières, selon les besoins des utilisateurs et les services offerts par les opérateurs. Les formes de collecte les plus courantes sont à domicile, au guichet et à travers les boîtes aux lettres.

Au regard des données disponibles, il apparaît que la collecte des lettres est prépondérante au guichet chez la CAMPOST. Par jour ouvert, cet opérateur a collecté en moyenne 7370 lettres dans l'Adamaoua et 5460 à l'Ouest.

En s'intéressant aux opérateurs privés agréés, ils opèrent principalement à domicile et au guichet. Dans les régions du Centre et du Littoral qui regroupe un grand nombre, le volume de la collecte varie entre 17000 et 22000 lettres par jour ouvrable au guichet.

Tableau 3 : Nombre moyen de collecte des lettres par jour ouvrable de l'opérateur concessionnaire et des opérateurs privés agréés en 2023

Régions	Lieu de collecte	Nombre moyen	
		Campost	Opérateurs privés agréés
Adamaoua	A domicile	0	362
	Au guichet	7370	8126
	Boîtes aux lettres	0	...
	Total	7370	///
Centre	A domicile	0	2250
	Au guichet	468	17341
	Boîtes aux lettres	326	...
	Total	794	///
Est	A domicile	...	150
	Au guichet	...	5384
	Boîtes aux lettres	...	...
	Total	///	///
Extrême-Nord	A domicile	...	728
	Au guichet	...	13293
	Boîtes aux lettres	...	...
	Total	///	14021
Littoral	A domicile	...	3114
	Au guichet	...	21369
	Boîtes aux lettres	...	...
	Total	///	///
Nord	A domicile	...	1100
	Au guichet	...	9782
	Boîtes aux lettres	...	...
	Total	///	10882
Nord-Ouest	A domicile	...	0
	Au guichet	...	130
	Boîtes aux lettres	...	...
	Total	///	///
Ouest	A domicile	2700	1090
	Au guichet	5460	1062
	Boîtes aux lettres	2018	...
	Total	10178	///
Sud	A domicile	85	0
	Au guichet	145	735
	Boîtes aux lettres	...	...
	Total	///	///
Sud-Ouest	A domicile	0	0
	Au guichet	20	484
	Boîtes aux lettres	135	...
	Total	155	///
Total		///	///

Source : CAMPOST, opérateurs privés agréés

2.1.2.2. **Envois de la poste aux lettres**

Les envois de la poste aux lettres s’opèrent soit par le régime intérieur, soit par le régime international. Quel que soit le régime postal, les deux types d’envois ont évolué en dents de scie, sur la période allant de 2018 à 2022. Il est important de relever que les années 2021 et 2022 sont celles au cours desquelles le volume des envois de la poste aux lettres du régime intérieur a connu une forte baisse par rapport aux autres années. L’on peut penser que le volume des envois des lettres diminue en raison de la révolution du numérique, à travers l’utilisation des boîtes mails, des SMS et autres moyens.

Pour les envois recommandés, leur volume se situe entre 900 et 12000 entre 2020 et 2023, pour les expéditions à l’international.

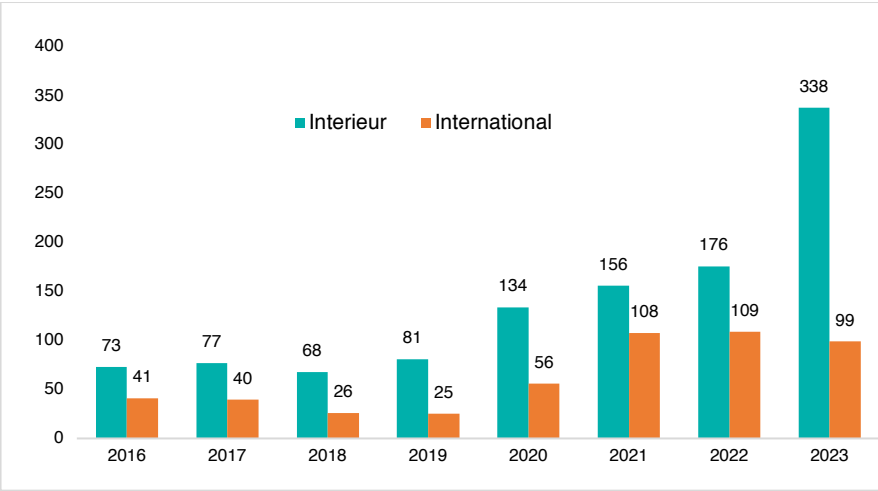
Tableau 4 : Proportion des envois de la poste aux lettres par régime postal chez le concessionnaire (%)

Régime postal		2018	2019	2020	2021	2022	2023
Poste aux lettres	Service intérieur	176427	176427	157824	20000	8385	...
	Service international - expédition	18814	20485	12664	4737	12788	...
Recom-mandé	Service intérieur	...	...	352	107	13	2932
	Service international - expédition	...	...	12239	11578	12841	906

Source : CAMPOST

De manière générale, la proportion d’envois de la poste aux lettres, par régime et par région, a évolué en dents de scie sur la période 2016-2023. Le volume des envois intérieurs bien que largement supérieur aux envois internationaux, a connu une baisse sur la période 2020-2021. Cette situation peut être imputable à la COVID19 et aux mesures de restriction de la circulation des personnes, des biens et services édictées pour limiter la propagation de cette pandémie. Pour les envois de la poste aux lettres par régime international, ils oscillent entre 23% et 40% sur la période 2016 à 2023.

Graphique 4 : Proportion (%) d’envois de la poste aux lettres par régime postal et par région de 2016 à 2023



Source : DR CAMPOST

Tableau 5 : Nombre d'envois de la poste aux lettres par régime postal et par région de 2016 à 2023

	Régime postal	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Adamaoua	intérieur	7302	6512	8552	7094	6522	11023	6550	8750
	international	1103	1605	1898	2034	1302	1605	1850	1305
	Total	8405	8117	10450	9128	7824	12628	8400	10055
Centre	intérieur	...	...	...	...	54600	71928	93705	77776
	international	...	...	...	...	35148	73716	79752	64221
	Total	///	///	///	///	89748	145644	173457	141997
Est	intérieur	...	...	...	...	...	...	...	...
	international	...	...	...	...	...	...	...	...
	Total	///	///	///	///	///	///	///	///
Extrême-Nord	intérieur	11200	10250	11500	12540	13705	21555	15605	15701
	international	630	420	540	740	833	3356	1205	950
	Total	11830	10670	12040	13280	14538	24911	16810	16651
Littoral	intérieur	...	...	...	...	...	...	...	...
	international	...	...	...	...	...	...	...	...
	Total	///	///	///	///	///	///	///	///
Nord	intérieur	8382	6163	5144	5639	5988	7015	5906	2339
	international	713	524	426	388	66	48	25	56

	Total	9095	6687	5570	6027	6054	7063	5931	2395
Nord-Ouest	intérieur	7572	8341	6537	15848	4191	6240	6942	7413
	international	35153	33342	16207	16012	11835	17833	16275	18345
	Total	42725	41683	22744	31860	16026	24073	23217	25758
Ouest	intérieur	12981	12450	12340	12145	12945	13010	19025	19121
	international	1256	1256	1201	1197	1096	1102	3005	3058
	Total	14237	13706	13541	13342	14041	14112	22030	22179
Sud	intérieur	5283	4910	3818	3412	2216	3492	6218	5018
	international	1149	1205	996	1321	1412	1536	2360	2661
	Total	6432	6115	4814	4733	3628	5028	8578	7679
Sud-Ouest	intérieur	20347	28336	20104	24107	33450	22108	22151	201503
	international	1035	2062	4466	3345	4546	8366	4365	8365
	Total	21382	30398	24570	27452	37996	30474	26516	209868
Ensemble	intérieur	73067	76962	67995	80785	133617	156371	176102	337621
	international	41039	40414	25734	25037	56238	107562	108837	98961
	Total	114106	117376	93729	105822	189855	263933	284939	436582

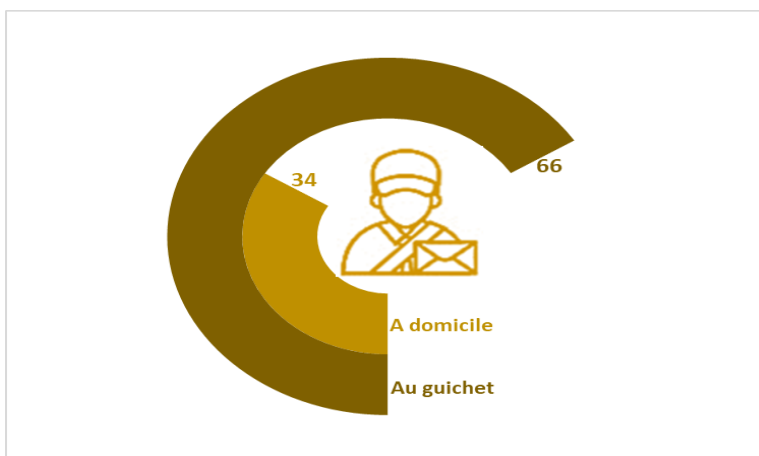
Source: DR CAMPOST

2.1.2.3. **Distribution des envois postaux**

On analyse ici les aspects liés à la distribution des envois postaux tout en faisant ressortir des défaillances liées aux pertes et aux réclamations.

La notion de distribution des envois postaux fait référence à la remise des objets postaux (lettres, colis, etc.) au destinataire final. Au regard des données disponibles en 2023, près de 34% des distributions journalières des envois postaux effectuées par les opérateurs privés agréés, ont été acheminées vers les domiciles (maison, bureau) et 66% au niveau des guichets.

Graphique 5 : Proportion de distribution des envois postaux par jour ouvrable par les opérateurs privés agréés en 2023 (%)



Source : Opérateurs privés agréés

Envois postaux égarés

Les envois postaux égarés sont des envois qui, pour une raison ou une autre, ne sont pas parvenus au destinataire, n'ont pas été retournés à l'expéditeur et ne sont ni en instance au bureau de destination et même pas traçables sur le circuit d'acheminement. Sur la période 2016-2023, la poste aux lettres et les opérateurs privés ont enregistré des envois égarés. Pour la poste aux lettres, il s'agit du service intérieur qui a enregistré les niveaux les plus élevés par rapport à l'extérieur.

Tableau 6 : Proportion (%) des envois égarés par type de régime

Régime postal	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Service intérieur	94,0	60,0	87,5	80,0	50,0	40,0	23,1	90,3
Service international	6,0	40,0	12,5	20,0	50,0	60,0	76,9	9,7

Source : DR CAMPOST

Tableau 7 : Proportion d'envois égarés par les opérateurs privés postaux agréés de 2016 à 2023

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Adamaoua	12,0	15,8	11,1	21,1	2,9	1,7	1,8	2,1
Centre	28,0	42,1	44,4	42,1	41,2	50,0	44,4	29,5
Est	8,0	5,3	7,4	0,0	0,7	0,0	1,2	0,0
Extrême-Nord	8,0	5,3	0,0	5,3	0,7	1,7	0,0	0,0
Littoral	20,0	10,5	18,5	10,5	19,9	25,9	18,9	20,5
Nord	12,0	0,0	0,0	10,5	25,7	7,8	27,8	37,4
Nord-Ouest	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	3,0	5,8
Ouest	4,0	10,5	11,1	5,3	6,6	11,2	1,2	2,1
Sud	8,0	5,3	7,4	5,3	1,5	0,9	0,6	0,5
Sud-Ouest	0,0	5,3	0,0	0,0	0,0	0,9	1,2	2,1
Ensemble	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : Opérateurs privés agréés

Réclamations des envois postaux égarés

La notion de **réclamation pour envois postaux égarés**, renvoie aux démarches entreprises par les utilisateurs des produits et services postaux, pour retrouver leurs envois ou se faire indemniser éventuellement. De manière générale, sur la période 2016-2023, plusieurs réclamations ont été enregistrées par les opérateurs pour des envois postaux égarés. Ces réclamations ont porté sur les envois des services intérieurs et internationaux ainsi que sur les courriers d'entreprises. Toutefois, il est à noter que seules les entreprises réclament automatiquement leurs courriers égarés par rapport à d'autres usagers des services postaux.

Tableau 8 : Proportion (%) des réclamations des envois postaux selon le régime postal et le type de courriers

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Régime postal								
service intérieur	38,3	37,8	26,8	48,9	63,2	67,6	42,1	48,6
service international-expédition-	61,7	62,2	73,2	51,1	36,8	32,4	57,9	51,4
Type de courriers								
Courriers officiels	0	0	0	0	0	0	0	0
Courriers d'entreprises	100	100	100	100	100	100	100	100
Courriers machines à affranchir	0	0	0	0	0	0	0	0

Source : DR CAMPOST

2.1.3. Services financiers postaux

Les services financiers postaux sont des services financiers offerts par les opérateurs postaux. Ces services sont conçus pour être accessibles à une large population, y compris dans les zones rurales. Ils sont caractérisés par leur accessibilité, la sécurité et la fiabilité, l'inclusion financière et la diversité des services (des comptes d'épargne, des transferts d'argent, de paiement de factures etc.).

2.1.3.1. Opérations financières postales

Sur la période 2016-2023, plusieurs opérations financières postales ont été effectuées auprès de la CAMPOST. Il s'agit principalement des mandats. Suivant la destination, le volume des mandats internationaux émis a connu une progression entre 2016 et 2019, puis a amorcé, en 2020, un repli avec une tendance baissière jusqu'en 2023. A contrario, en valeur, le montant des mandats internationaux a connu chaque année une hausse. Il est passé de 15 millions en 2016 à 1 milliard 80 millions en 2023. Les Mandats Express Internationaux (MEI) ont quant à eux connus une progression en volume et en valeurs sur la même période.

Tableau 9 : Nombre et montant (en millions de FCFA) des mandats postaux émis et payés

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1. Mandats émis								
International, y compris les MEI								
Nombre total	12503	15710	15939	19065	11006	6066	10768	1378
Dont MEI	71	172	166	637	494	527	396	301
Montant total	15,408	533,782	320,925	1155,046	644,697	1690,990	1024,206	1079,885
Dont MEI	8,120	519,346	719,070	924,508	486,386	919,817	702,732	956,871
Intérieur								
Nombre total	26572	17716	8887	20139	7211	18793	7163	6769
Montant	3998,770	9119,742	6515,184	5920,609	5089,570	4812,644	4815,798	6023,061
2. Mandats payés à l'intérieur								
Nombre total	47481	33330	12699	19504	7308	17778	12120	12801
Montant	8122,789	882826,574	5832,844	5837,207	2990,853	4404,880	4502,832	4724,474

Source : CAMPOST

Les mandats émis à l'intérieur ont connu également une baisse en volume tout en gardant une tendance haussière en valeur. Pour ce qui est des mandats payés à l'intérieur, l'on note chaque année une baisse en volume et en valeur par rapport à 2016.

2.1.3.2. Opérations financières postales internationales

Les opérations financières postales internationales permettent d'envoyer et de recevoir de l'argent, à travers les frontières, via les services postaux. Il s'agit des services très importants pour les transactions entre particuliers et entreprises, facilitant les paiements pour des biens, des services, ou des envois de fonds familiaux. Ces opérations comprennent généralement les mandats postaux internationaux, les virements internationaux et les services de transfert d'argent. Les entreprises EMI MONEY et EXPRESS EXCHANGE, par l'entremise des partenariats noués avec des intégrateurs internationaux, notamment Western Union et MoneyGram, offrent des services de transfert d'argent rapide et sécurisé à l'international.

Sur la période 2020-2023, le nombre total des mandats internationaux émis est de plus de 60% supérieur au nombre de mandats internationaux payés. Le même constat est observé pour ce qui est des montants en valeur.

Tableau 10 : Nombre et montant des mandats postaux internationaux émis et payés de 2020 à 2023

	2020		2021		2022		2023	
	Emis	Payés	Emis	Payés	Emis	Payés	Emis	Payés
Nombre total	11006	692	6066	1884	10768	1965	1378	1160
Dont nombre de MEI	494	nc	527	nc	396	nc	301	nc
Montant total	644697	525054	1690990	753967	1690990	225224	1079885	1,02E+06
Dont montant des MEI	486386	nc	919817	nc	919817	nc	956871	nc

Source : CAMPOST

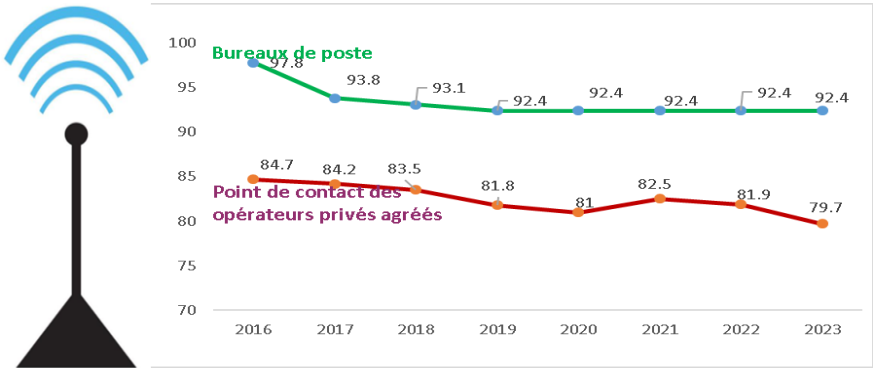
2.1.4. E-services

Les e-services (ou services électroniques) sont des services fournis via des plateformes numériques. Ces services visent à simplifier et à accélérer les processus pour les utilisateurs, tout en offrant une accessibilité accrue. Ils couvrent un large éventail d'activités, notamment les services bancaires en ligne, la gestion de comptes, les virements, les paiements de factures, le commerce électronique etc.

2.1.4.1. Connexion à internet

L'internet joue un rôle crucial dans les bureaux de poste modernes pour plusieurs raisons. Il permet à ceux-ci de diversifier leurs services, d'améliorer leur efficacité et de jouer un rôle central dans l'inclusion numérique et le développement économique des entreprises. Malgré son utilité, il est observé une tendance baissière de la proportion des points de contact disposant d'une connexion internet. En effet, entre 2016 et 2023, la proportion des bureaux de poste disposant d'une connexion internet a baissé de 5,3 points, tout en restant au-dessus de 90%. Chez les opérateurs privés, cette proportion est de 79,7% en 2023, soit un recul de 5 points par rapport à 2016.

Graphique 6 : Proportion de bureaux de poste et points de contact des opérateurs privés agréés disposant d'une connexion internet (%)



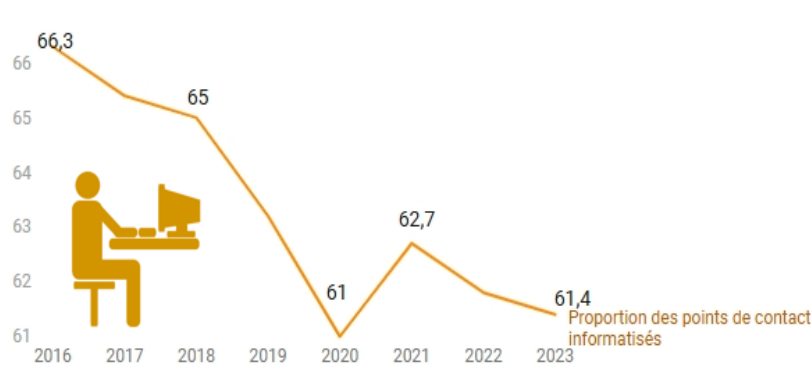
Source : CAMPOST

Il est important de relever que dans toutes les régions du pays, tous les bureaux de poste disposent d'une connexion internet.

2.1.4.2. Informatisation des services postaux

L'informatisation des bureaux de poste contribue à moderniser les services postaux, à les rendre plus compétitifs et à répondre aux attentes croissantes des clients, dans un monde de plus en plus numérique. Entre autres avantages, il y a l'amélioration de l'efficacité, une meilleure gestion des données, l'accès aux services en ligne, la satisfaction du client etc.

Graphique 7 : Proportion (%) des points de contact des opérateurs privés agréés informatisés



Source : Opérateurs privés agréés

De manière générale, plus de trois points de contact sur cinq (60%) sont informatisés sur la période 2016-2023.

Toutefois, la CAMPOST présente le nombre de points de contact le moins élevé, par rapport aux opérateurs privés agréés dont le nombre croît chaque année.

Tableau 11 : Nombre de points de contact informatisés

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
CAMPOST	135	135	135	126	126	127	127	127
Opérateurs privés agréés	283	273	269	258	277	298	307	319
Total informatisé	418	408	404	384	403	425	434	446
Nombre total de points de contact	630	624	622	608	661	678	702	726

Source : CAMPOST, Opérateurs privés agréés

2.2. Demande des services postaux

La demande des services postaux est caractérisée par plusieurs facteurs clés. Il s'agit notamment de la taille de la population demanderesse (demande potentielle) des services postaux, le volume des envois, la fréquence d'utilisation, le type de services demandés, l'accessibilité, la tarification. L'analyse porte d'une part sur la demande exprimée par la population et d'autre part sur celle des entreprises.

2.2.1. Demande des services postaux par la population

La demande des services postaux par la population porte sur les services financiers et non financiers postaux.

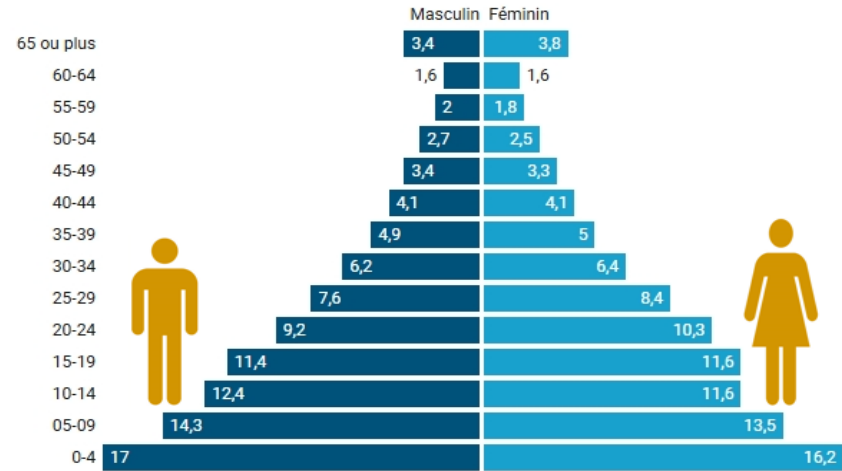
2.2.1.1. Structure de la population

Selon les résultats du 3^{ème} RGPH réalisé en 2005, la population camerounaise est estimée au 1^{er} juillet 2018 à 23 794 164 personnes, dont environ 14 millions vivent en zone urbaine. Les femmes représentent 50,6% de la population totale. Les personnes de moins de 15 ans représentent 42,5% de l'ensemble et celles de 65 ans ou plus s'élèvent à 3,6%. La densité de la population est de 55 personnes au km².

Cette population, qui connaît une croissance rapide, engendre une plus grande demande pour les services postaux. Par ailleurs, les changements démographiques tels que le vieillissement de la population ou les migrations,

peuvent influencer la demande de services postaux (une population vieillissante ou à mobilité réduite peut avoir besoin de plus de services de livraison à domicile).

Graphique 8 : Structure pyramidale en pourcentage de la population camerounaise en 2018



Source: BUCREP

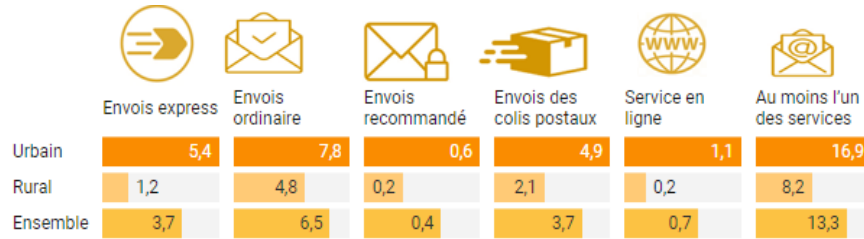
2.2.1.2. Utilisation des services postaux non financiers

Le recours à un service non financier postal renvoie à la situation dans laquelle un usager (ménage ou entreprise) effectue une opération d'envoi postal ou bénéficie d'un service de distribution d'un envoi postal, notamment les courriers ou les colis.

Les services postaux non financiers jouent un rôle crucial pour la population. Ils servent à assurer l'accès aux services de base, renforcer la confiance et la sécurité notamment en ce qui concerne les services de livraison et de logistique des courriers et colis, les services de communication, les services administratifs, etc.

Les différents services sollicités par les populations sont les envois express, les envois ordinaires, les envois recommandés et les services en ligne. Dans l'ensemble, environ 75% de ces services sont consommés en milieu urbain.

Graphique 9 : Proportion (%) de la population (15 ans ou plus) ayant utilisé au cours des 6 derniers mois précédant l'enquête un service postal non financier en 2024



Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

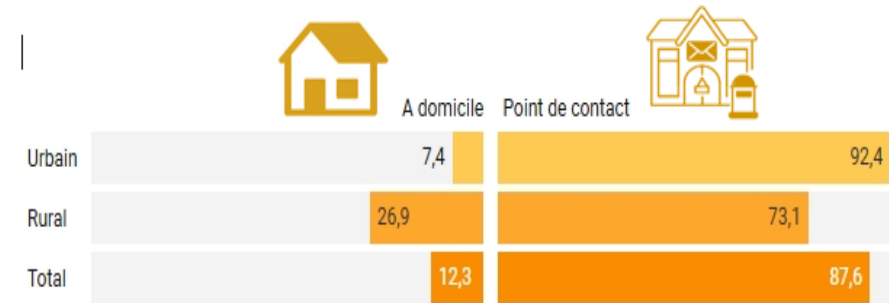
Tableau 12 : Proportion (%) de la population (15 ans ou plus) ayant utilisé au cours des 6 derniers mois précédant l'enquête un service postal non financier selon le milieu et la région

	Envois express	Envois ordinaire	Envois recommandé	Envois des colis postaux	Service en ligne	Au moins l'un des services
Milieu de résidence						
Urbain	5,4	7,8	0,6	4,9	1,1	16,9
Rural	1,2	4,8	0,2	2,1	0,2	8,2
Ensemble	3,7	6,5	0,4	3,7	0,7	13,3
Régions						
Adamaoua	0,3	9,8	0,2	0,3	0,0	10,1
Centre	0,4	9,8	0,0	4,1	0,0	14,2
Douala	16,2	5,1	,6	11,4	1,4	27,0
Est	12,7	14,3	1,2	1,5	0,4	26,6
Extrêmes-nord	0,9	1,6	0,0	1,4	0,0	3,6
Littoral	2,8	1,8	0,5	3,7	0,6	9,3
Nord	0,3	7,3	0,0	1,6	0,7	8,7
Nord-ouest	1,7	2,7	1,0	5,0	1,4	10,3
Ouest	6,1	11,1	0,4	0,0	0,4	16,0
Sud	1,2	1,4	0,3	0,8	0,9	4,1
Sud-ouest	2,8	3,0	0,0	6,6	0,1	12,5
Yaoundé	6,2	14,6	1,4	4,9	2,5	24,8
Ensemble	3,7	6,5	0,4	3,7	0,7	13,3

Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

Bien que le service courrier soit plus demandé en milieu urbain qu'en milieu rural, la pratique de la collecte/dépôt des courriers/colis postaux à domicile reste encore très faible dans l'ensemble. En effet, 12,3% de la population qui bénéficie d'un service postal non financier, utilise le mode de collecte/envois de courrier/colis à partir de leur domicile. Selon le milieu de résidence, il ressort qu'en milieu rural, 26,9% de la population ayant bénéficié des services de courrier/colis postaux, ont usé du mode de collecte/envois à domicile. Cette proportion est de 7,4% en milieu urbain. Cette démarcation peut s'expliquer par le fait qu'en milieu rural, les receveurs des bureaux de poste sont plus efficaces du fait de leur proximité avec les populations.

Graphique 10 : Proportion (%) de la population (15 ans et plus) ayant bénéficié des services de courriers/colis postaux suivant le mode de collecte / envoi



Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

Tableau 13 : Répartition en pourcentage suivant le mode, le milieu de résidence et la région de la population de 15 ans et plus bénéficiaire des services de courrier/colis postaux

	A domicile	Point de contact (bureau de poste, guichet)	Boîtes aux lettres	Ensemble
Milieu de résidence				
Urban	7,4	92,4	0,1	100,0
Rural	26,9	73,1	-	100,0
Total	12,3	87,6	0,1	100,0
Région				
Adamaoua	4,7	95,3	-	100,0
Centre	29,5	70,5	-	100,0
Couala	6,2	93,8	-	100,0
Est	34,8	65,2	-	100,0
Extrême-nord	-	100,0	-	100,0
Extrême-sud	11,4	88,6	-	100,0
Centre-nord	2,2	97,8	-	100,0
Centre-ouest	-	100,0	-	100,0
Libreville	9,3	90,7	-	100,0
Libreville	-	100,0	-	100,0
Libreville	32,3	67,7	-	100,0
Libreville	9,0	90,4	0,5	100,0
Ensemble	12,3	87,6	0,1	100,0

Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

Possession d’une boîte postale

La possession d’une boîte postale est une solution pratique et sécurisée pour la gestion du courrier des ménages. En termes de sécurité, les courriers sont stockés en toute sécurité dans un casier verrouillé, réduisant ainsi les risques de vol ou de perte. Pour ce qui est de la confidentialité, l’utilisation d’une boîte postale permet de protéger son adresse personnelle. L’autre avantage porte sur la gestion des absences dont le cas de longues absences, les courriers sont conservés en sécurité jusqu’à ce que le propriétaire puisse les récupérer. Par ailleurs, les boîtes postales peuvent recevoir divers types de courriers, y compris les lettres recommandées et les colis.

Malgré ces avantages, seulement 0,9% des ménages disposent d’une boîte postale en 2024.

Tableau 14 : Proportion des ménages disposant d'une boîte postale suivant la région et le milieu de résidence

	Oui	Non	Total
régions d'enquête			
Adamaoua	0,4	99,6	100,0
Centre (hors Ydé)	0,6	99,4	100,0
Douala	3,7	96,3	100,0
Est	0,5	99,5	100,0
Extrême-nord	0,9	99,1	100,0
Littoral (hors Dla)		100,0	100,0
Nord	0,6	99,4	100,0
Nord-ouest	0,9	99,1	100,0
Ouest		100,0	100,0
Sud	0,7	99,3	100,0
Sud ouest	0,3	99,7	100,0
Yaoundé	1,0	99,0	100,0
Milieu de résidence			
Urbain	1,1	98,9	100,0
Rural	0,5	99,5	100,0
Ensemble	0,9	99,1	100,0

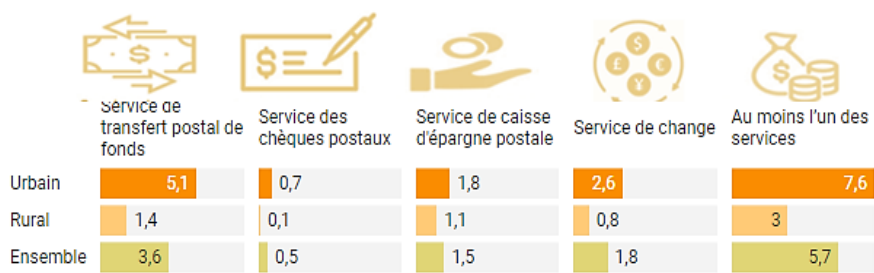
Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

2.2.1.3. Utilisation des services postaux financiers

Les services postaux financiers au Cameroun sont essentiels pour promouvoir l'inclusion financière, faciliter les transactions sécurisées et encourager l'épargne au Cameroun. Les services de base, tels que les comptes d'épargne et les transferts de fonds permettent aux personnes non bancarisées d'accéder à des services financiers essentiels.

Globalement, 5,7% de la population camerounaise âgée de 15 ans ou plus a utilisé au moins un service postal non financier au cours des 6 derniers mois précédant l'enquête. Bien que restant toujours faible, cette proportion est moins importante en milieu rural (3,0%) qu'en milieu urbain (7,6%), traduisant une disparité dans les habitudes d'utilisation des services postaux financier.

Graphique 11 : Proportion (%) de la population (15 ans ou plus) ayant utilisé au cours des 6 derniers mois précédant l'enquête un service postal financier en 2024



Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

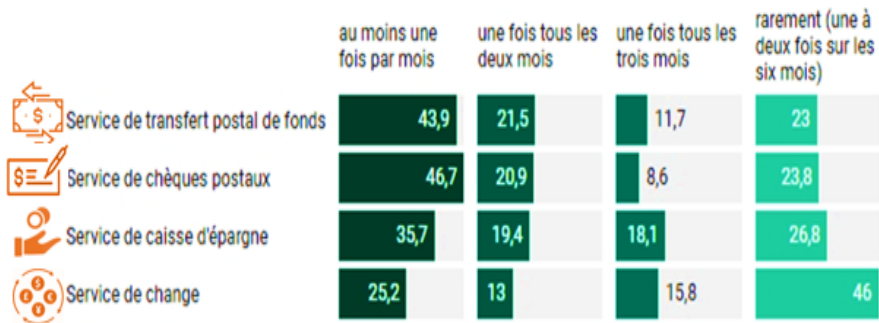
Tableau 15 : Proportion (%) de la population (15 ans ou plus) ayant utilisé au cours des 6 derniers mois précédant l'enquête un service postal financier

	Service de transfert postal de fonds	Service des chèques postaux	Service de caisse d'épargne postale	Service de change	Au moins l'un des services
Régions					
Adamaoua	2,8	0,2	0,4	0,3	3,1
Centre (Hors Ydé)	0,2	0,0	2,1	0,2	2,4
Douala	4,9	0,8	1,9	2,9	7,9
Est	4,3	0,5	0,7	2,2	6,7
Extrême-nord	0,4	0,3	1,9	0,2	2,1
Littoral (Hors Dla)	1,0	0,0	0,0	1,8	2,8
Nord	2,2	0,0	0,0	0,0	2,2
Nord-ouest	9,9	0,7	3,0	3,7	13,5
Ouest	0,5	0,0	0,1	2,3	2,9
Sud	0,6	0,2	0,2	2,2	2,9
Sud-ouest	14,6	0,7	0,7	5,5	16,1
Yaoundé	3,6	2,0	4,5	3,0	8,0
Milieu de résidence					
Urbain	5,1	0,7	1,8	2,6	7,6
Rural	1,4	0,1	1,1	0,8	3,0
Ensemble	3,6	0,5	1,5	1,8	5,7

Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

Les services postaux les plus fréquemment utilisés par les populations sont les services des chèques postaux et les services de transfert postal de fonds. En effet, près de 47% et 44% respectivement de personnes l'utilisent au moins une fois par mois. Par ailleurs, on relève qu'au moins une fois le mois, une personne sur trois fait recours au service de caisse d'épargne tandis qu'une personne sur quatre utilise le service de change.

Graphique 12: Fréquence d'utilisation des services postaux par les populations (15 ans et plus) suivant le type de service



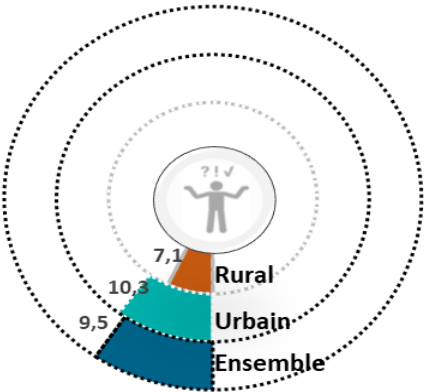
Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

2.2.1.4. Appréciation de la qualité du service postal fourni au ménage

Au niveau des ménages, la qualité des services, du point de vue de la population, est analysée suivant les désagréments rencontrés par les populations, lors de l'utilisation des services postaux, ainsi que les réclamations.

Les utilisateurs rencontrent parfois des désagréments dans les services postaux sollicités. Il peut s'agir du retard de livraison, de la perte de courrier, de la complexité des réclamations ou de l'accessibilité limitée. Dans l'ensemble, 9,5% des personnes enquêtées âgées de 15 ans ou plus, ont eu des désagréments lors de l'utilisation des services postaux. Selon le milieu de résidence, cette proportion est de 10,3% pour le milieu urbain contre 7,1% pour le milieu rural.

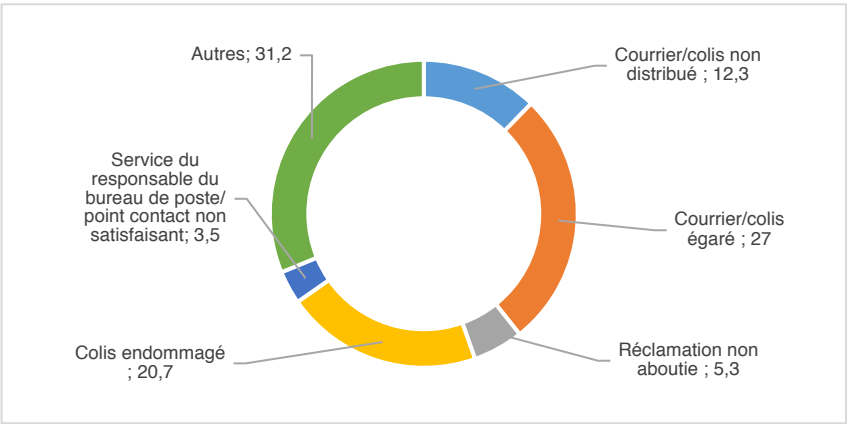
Graphique 13 : Pourcentage de la population (15 ans ou plus) ayant eu des désagréments lors de l'utilisation des services postaux suivant la région et le milieu de résidence et selon le type de service



Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

Les principaux désagréments subis (tableau 22) ont porté sur la perte du colis (27%), le colis endommagé (21%), le colis non distribué (12%), les réclamations non abouties (5%) et le caractère non appréciable des points de contact (4%).

Graphique 14 : Répartition de la population des 15 ans ou plus (en %) suivant la nature des désagréments subis



Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

Suite aux désagréments, la proportion des personnes de 15 ans ou plus ayant introduit une réclamation pour faire valoir leurs droits et chercher des solutions auprès des services postaux est de 42%. En milieu urbain, une personne sur deux (50%) ayant subi un désagrément a introduit une réclamation.

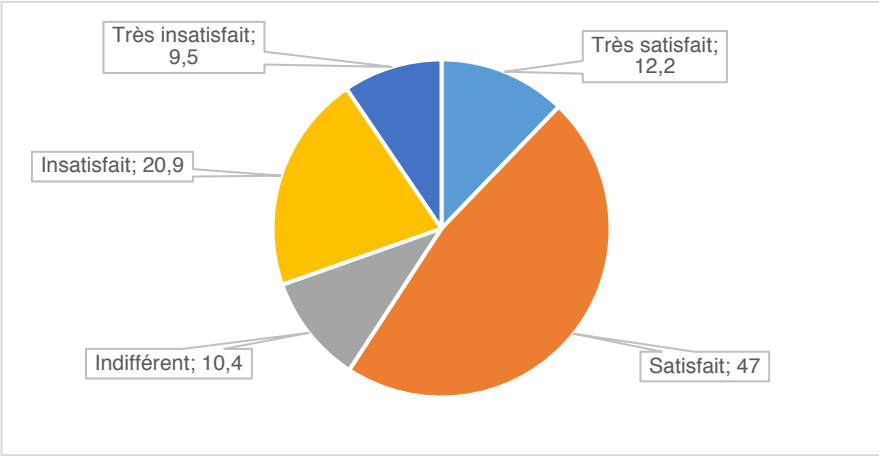
Tableau 16 : proportion (%) de la population (15 ans ou plus) ayant déjà introduit une réclamation ou une plainte suite à un désagrément auprès d'un service postal selon la région et le milieu de résidence

	Oui	Non	Total
Ensemble	42,0	58,0	100,0
Urbain	50,1	49,9	100,0
Rural	7,2	92,8	100,0

Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

Suite à leur réclamation, près de 60% des personnes l'ayant introduite sont globalement satisfaites, environ 10% sont indifférentes et 30% insatisfaites.

Graphique 15 : Répartition (%) de la population (15 ans ou plus) suivant le niveau de satisfaction suite au traitement de la plainte faite auprès d'un service postal



Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

2.2.2. Demande des services postaux par les entreprises

La demande des services postaux par les entreprises porte sur les services financiers et non financiers postaux.

2.2.2.1. Population des entreprises

En attendant l'actualisation de la démographie des entreprises au Cameroun, le recensement général des entreprises, réalisé en 2016, a permis de dénombrer 209 482 entreprises et établissements. Cet effectif ne comprend pas les unités de production informelles non agricoles évaluées à 4762 en 2021 et responsables de 52% des emplois (EESI3). L'effectif des entreprises a une influence sur le volume de la demande et du revenu des services postaux. À titre d'exemple en 2022, le Global Postal Industry Report a relevé que les revenus du secteur postal mondial ont atteint 465,6 milliards d'euros, en grande partie grâce à l'augmentation des volumes de colis.

2.2.2.2. Utilisation des services postaux non financiers par les entreprises

Les services postaux non financiers font référence aux services de livraison et de logistique, des services de communication ou des services administratifs. Dans l'ensemble, en 2024, au cours des six derniers mois, la demande des services postaux non financiers a été portée par les Très Petites Entreprises (TPE) et les Petites Entreprises (PE). Les fournisseurs de ces services sont par ordre d'importance, les opérateurs privés agréés, les opérateurs privés non agréés et en bas de ce classement, la CAMPOST, dont la proportion d'envois effectués oscille entre 2,3% et 8,4%.

Tableau 17 : proportion (%) d'entreprises ayant eu recours, au cours des six derniers mois précédant l'enquête, à un service postal non financier, selon le type et le secteur d'activité

		Envois express	Envois ordinaires	Envois recommandés	Envois des colis postaux	Service en ligne
Type d'entreprise	TPE	10,4	16,7	0,9	5,0	1,3
	PE	18,5	21,7	4,9	9,2	12,5
	ME	26,6	18,1	7,4	10,6	3,6
	GE	50,8	42,4	15,1	24,5	14,5
Secteur d'activité	Primaire	12,7	34,8	6,3	10,7	1,7
	Secondaire	12,8	17,0	4,5	6,8	2,1
	Tertiaire	14,7	18,7	2,5	6,9	5,7
Ensemble		14,5	18,7	2,8	6,9	5,3

Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

Tableau 18 : Répartition (en %) d'entreprises selon leurs principaux fournisseurs des services postaux non financiers au cours des trois derniers mois

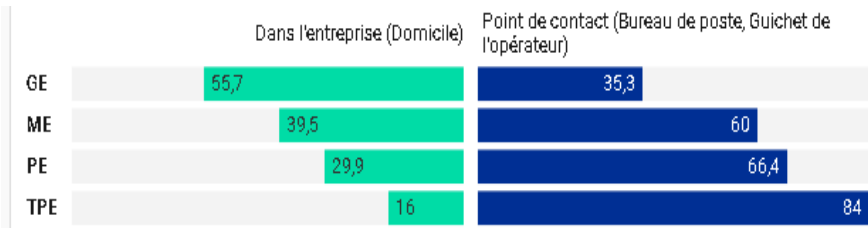
		CAMPOST	DHL	MTA	ESICO	SOLEX	UPS	Autre
Type d'entreprise	TPE	2,6	0,0	0,9	0,2	0,0	0,0	8,8
	PE	23,9	10,2	0,9	4,9	3,8	2,0	7,6
	ME	17,4	15,4	3,6	2,3	6,2	3,8	8,9
	GE	32,3	39,2	9,9	21,6	17,2	11,0	6,9
Secteur d'activité	Primaire	6,4	1,4	0,0	0,0	1,7	0,0	9,4
	Secondaire	16,1	4,7	1,0	1,1	1,7	1,6	5,7
	Tertiaire	10,4	4,8	1,2	2,3	1,8	1,0	8,7
Ensemble		10,9	4,7	1,1	2,1	1,8	1,0	8,4

Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

Concernant le mode de collecte ou au dépôt des courriers, près de trois entreprises sur quatre (74,1%) se rendent directement dans les points de contact (graphique 15). Ceux qui s'y rendent le plus sont notamment les TPE (84%), les PE (66,4%) et les ME (60%).

Par secteur d'activités, les entreprises du primaire (91,8%) et celles du tertiaire (77,2%) présentent les proportions supérieures à la moyenne nationale des entreprises ayant bénéficié des services de courriers postaux en se rendant au point de contact.

Graphique 16 : Proportion (%) d'entreprises ayant bénéficié des services de courriers postaux suivant le mode de collecte ou de distribution



Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

Tableau 19 : Proportion (%) d'entreprises ayant bénéficié des services de courriers postaux suivant le mode de collecte ou de distribution

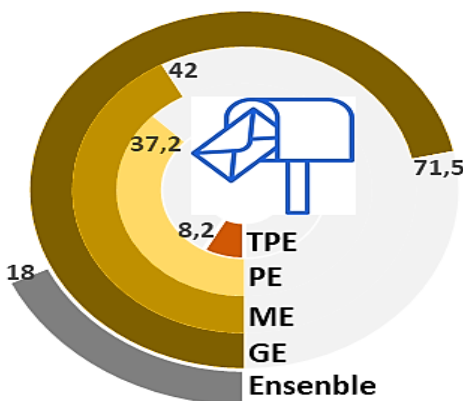
		Dans l'entreprise (Domicile)	Point de contact (Bureau de poste, Guichet de l'opérateur)	Boîte aux lettres	Total
Type d'entreprise	TPE	16,0	84,0	0,0	100,0
	PE	29,9	66,4	3,6	100,0
	ME	39,5	60,0	0,5	100,0
	GE	55,7	35,3	9,0	100,0
Secteur d'activité	Primaire	8,2	91,8	0,0	100,0
	Secondaire	37,5	62,1	0,4	100,0
	Tertiaire	22,9	75,2	1,8	100,0
Ensemble		24,2	74,1	1,7	100,0

Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

Possession de boîte postale par les entreprises

Une boîte postale assure une meilleure gestion du courrier, réduisant le risque de perte ou de retard de ce dernier. Le courrier est stocké en sécurité jusqu'à ce qu'il soit récupéré par le propriétaire. Chaque entreprise devrait en posséder. Malheureusement, les résultats de l'enquête montrent qu'en 2024, à peine une entreprise sur cinq (18%) en possède. Les proportions les plus élevées sont enregistrées dans les grandes entreprises (71,1%) et les moyennes entreprises (42%) qui semblent avoir pris la pleine mesure de l'importance de disposer d'une boîte postale.

Graphique 17 : Proportion (%) d'entreprises disposant d'une boîte postale en 2024



Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

2.2.2.3. Utilisation des services postaux financiers par les entreprises

Les services financiers postaux jouent un rôle crucial pour les entreprises, en particulier pour les petites et moyennes entreprises (PME). En effet, les bureaux de poste offrent des services bancaires de base, tels que les comptes d'épargne et les prêts, ce qui permet aux entreprises d'accéder à des services financiers même dans les zones rurales. Ils permettent le traitement efficace de gros volumes de paiements de faible valeur, ce qui est essentiel pour les entreprises qui effectuent de nombreuses transactions

quotidiennes. En fournissant des services financiers accessibles et abordables, les bureaux de poste contribuent à l'inclusion financière, permettant à un plus grand nombre d'entreprises de participer à l'économie formelle. En 2024, au cours des six derniers mois, les services de transfert postal de fonds ou mandats entreprises ont été plus sollicités par les TPE (69%) suivies des PE (21%). Les services des chèques postaux ont été demandés en grande proportion par les PE (47%) et les ME (30%). En ce qui concerne les services de la caisse d'épargne postale, leur demande a été portée par les PE (48%) et les TPE (38%). Ces services sont exclusivement rendus par la CAMPOST.

Tableau 20 : Pourcentage d'entreprises ayant eu recours au cours des six derniers mois précédant l'enquête à un service postal financier, selon le type de l'entreprise et le type de service

		Transfert postal de fonds ou mandat	Chèques postaux	Caisse d'épargne postale
Type d'entreprise	TPE	5,8	0,3	2,0
	PE	3,0	1,5	4,5
	ME	7,0	5,0	5,9
	GE	8,4	5,1	5,4
Secteur d'activité	Primaire	11,3	8,8	1,8
	Secondaire	15,3	1,0	3,7
	Tertiaire	3,7	1,0	3,0
Ensemble		5,0	1,1	3,1

Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

La fréquence d'utilisation des services postaux financiers ou non, varient selon le type d'envoi. Pour les services non financiers postaux, les envois express (47,9%), les envois en ligne ordinaires (36,6%) et les envois recommandés (36,7%) sont majoritairement utilisés une fois par mois. La proportion d'entreprises effectuant deux ou trois fois des envois par mois est située entre 3,2% et 26,2%.

S'agissant des services financiers postaux, le transfert postal de fonds ou mandat (38,2%), les services des chèques postaux (59,8%) et les services de la caisse d'épargne postale (44,6%) sont utilisés au moins une fois par mois par les entreprises. La proportion d'entreprises utilisant ces services une fois tous les deux mois varie de 24,3% pour les services de chèques postaux à 42,1% pour le transfert postal de fonds ou de mandat.

Tableau 21 : Fréquence d'utilisation des services postaux les six derniers mois précédant l'enquête par les entreprises par type de services

Type de service postal	Une fois par mois	Deux fois par mois	Trois fois par mois	Une fois tous les deux mois	Une fois tous les trois mois	Rarement (une à deux fois sur six mois)	Total
Services non financier postaux							
Envois express	47,9	9,5	7,4	4,7	6,5	23,9	100,0
Envois ordinaires	27,9	11,1	11,5	10,1	3,2	36,2	100,0
Envois recommandés	36,7	10,8	11,1	7,0	4,6	29,9	100,0
Envois des colis postaux	28,4	10,8	26,2	4,5	8,2	21,9	100,0
Service en ligne	36,6	3,2	15,7	6,6	1,3	36,6	100,0
Services financier postaux	au moins une fois par mois	une fois tous les deux mois	une fois tous les trois mois	rarement (une à deux fois sur les six mois)	Total		
Service de transfert postal de fonds ou mandat	38,2	42,1	3,6	16,2	100,0		
Service des chèques postaux	59,8	24,3	5,2	10,7	100,0		
Service de la caisse d'épargne postale	44,6	38,9	0,8	15,7	100,0		

Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

2.2.2.4. **Appréciation de la qualité des services fournis par les principaux opérateurs aux entreprises**

La qualité des prestations est captée à travers l'indicateur de satisfaction qu'ont les usagers des services fournis par les opérateurs postaux, les réclamations des entreprises ainsi que le traitement qui est réservé par les opérateurs. D'autres éléments clés portent sur la gestion des réclamations assurée par le service-client, selon qu'il est ou non réceptif et capable de répondre rapidement et efficacement aux besoins et aux problèmes des entreprises. Globalement, plus de 50% des entreprises se disent satisfaites des services offerts par la CAMPOST, DHL, ESICO, MTA, SOLEX, UPS. Toutefois, ces entreprises ont eu quelques désagréments dans l'utilisation des services postaux. Les pourcentages les plus élevés sont enregistrés par les petites entreprises chez la CAMPOST, DHL, SOLEX et UPS.

Tableau 22 : Répartition (%) d'entreprises suivant le niveau de satisfaction des services rendus par les principaux fournisseurs

	Très satisfait	satisfait	indifférent	insatisfait	Très insatisfait	Total
CAMPOST	38,3	38,2	6,4	14,7	2,4	100,0
DHL	64,3	31,4	2,1	0,3	2,0	100,0
ESICO	67,5	25,0	7,5	-	-	100,0
MTA	6,5	90,3	2,6	0,6	-	100,0
SOLEX	64,8	25,3	8,2	1,2	0,4	100,0
UPS	22,9	76,7	0,4	-	-	100,0
Autres	11,2	64,7	17,6	6,3	0,2	100,0

Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

Bien que l'idée de satisfaction soit indépendante du fournisseur de services, de manière générale, des cas de désagréments ont été relevés par les entreprises. Ils concernent principalement les services de la CAMPOST pour lesquels 5% des entreprises ont eu à faire face. Une analyse suivant le type et le secteur d'activité des entreprises concernées montre qu'il s'agit principalement des petites entreprises (12,8%) et des entreprises exerçant dans le secteur secondaire (7,9%).

Malheureusement, très peu de victimes ont introduit des réclamations auprès des opérateurs concernés. Les résultats des analyses montrent que la pratique de la réclamation a été plus prononcée parmi les grandes

entreprises, pour ce qui est des désagréments liés au service postal financier. Elle est partagée entre les petites et les grandes entreprises pour ce qui concerne le service postal non financier.

Tableau 23 : Proportion (%) d'entreprises ayant rencontré des désagréments dans l'utilisation des services postaux selon les principaux fournisseurs et le type de l'entreprise

		CAMPOST	DHL	ESICO	MTA	SOLEX	UPS	AUTRE
Type d'entreprise	TPE	1,3	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	2,2
	PE	12,8	1,7	0,2	0,3	1,6	0,0	4,4
	ME	5,3	3,1	0,7	0,4	1,1	1,6	3,9
	GE	4,5	4,5	4,0	0,4	3,1	1,8	2,9
Secteur d'activité	Primaire	1,5	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	5,6
	Secondaire	7,9	1,0	0,3	0,3	0,6	0,1	3,0
	Tertiaire	4,6	0,8	0,2	0,1	0,6	0,1	2,9
Ensemble		5,0	0,8	0,2	0,2	0,6	0,1	2,9

Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

Tableau 24 : Proportion d'entreprises ayant introduit une réclamation auprès de l'opérateur en cas de désagréments dans l'utilisation des services postaux selon le type de l'entreprise, le secteur d'activité et suivant le type de service postal

		Postal financier	Postal non financier
Type d'entreprise	TPE	0,2	0,1
	PE	0,0	9,0
	ME	0,6	1,5
	GE	4,0	7,0
Secteur d'activité	Primaire	0,0	2,5
	Secondaire	0,5	0,7
	Tertiaire	0,1	3,5
Ensemble		0,2	3,2

Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

Le niveau de satisfaction est faible de manière générale. Toutefois, les TPE (92,5%) ont déclaré un taux de satisfaction supérieur à la moyenne d'ensemble (58,5%), pour les services postaux financiers. Pour ce qui est des services postaux non financiers, 47% d'entreprises sont satisfaites du traitement de leur réclamation et 47% sont indifférentes.

Tableau 25 : Répartition d'entreprises selon leur niveau de satisfaction du traitement réservé à leur réclamation auprès de l'opérateur en cas de désagréments selon le type de l'entreprise et suivant le type de services postaux

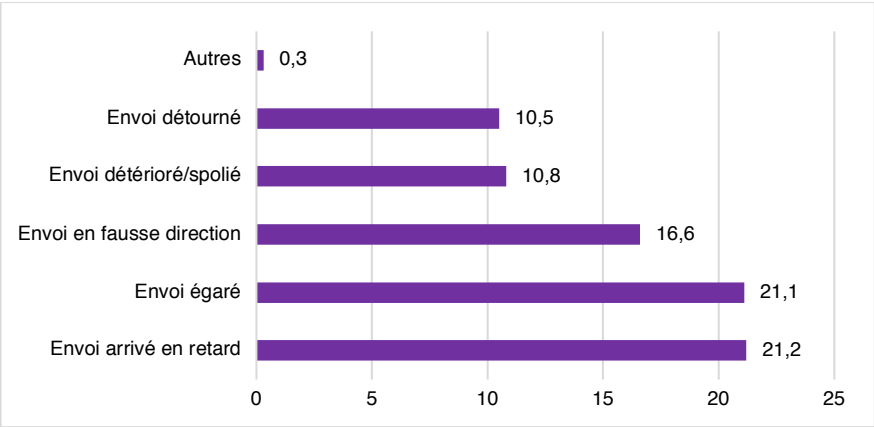
	TPE	PE	ME	GE	Ensemble
Service postal financier	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Très satisfait	-	-	32,5	12,4	9,0
satisfait	-	100,0	-	11,1	7,3
Indifférent	-	-	-	39,8	7,7
Insatisfait	7,5	-	30,5	36,7	17,5
Très insatisfait	92,5	-	37,0	-	58,5
Service postal non financier	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Très satisfait	-	-	39,1	-	1,2
satisfait	-	49,5	27,2	12,0	47,3
Indifférent	100,0	47,3	-	42,0	46,8
Insatisfait	-	1,5	33,7	46,0	3,3
Très insatisfait	-	1,6	-	-	1,5

Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

2.2.3. Principaux problèmes rencontrés lors de l'utilisation des services postaux

Les utilisateurs des services postaux non financiers rencontrent souvent plusieurs problèmes. Les principaux sont relatifs aux envois égarés (21%), à ceux arrivés avec retard (21%), en fausse direction (16,6%), les envois détournés (10,5%) et les détériorés (11%).

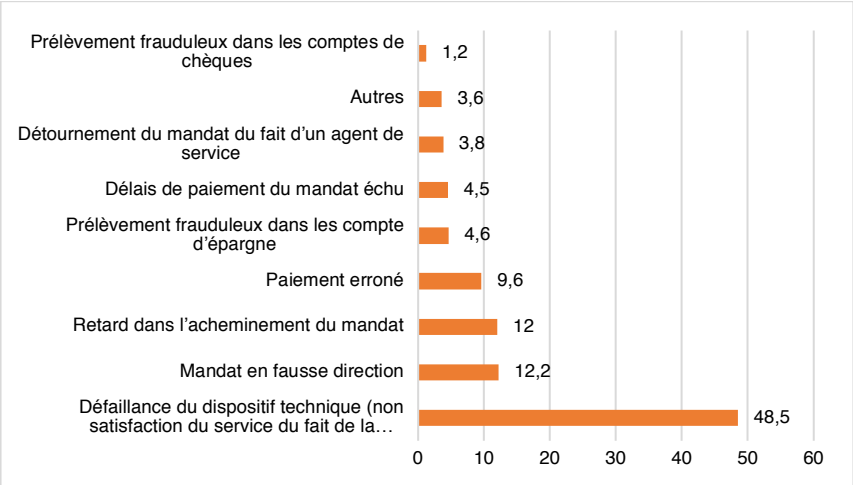
Graphique 18 : Principaux problèmes rencontrés lors de l'utilisation des services postaux non financiers par les entreprises



Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

S’agissant des services postaux financiers, les principaux problèmes rencontrés par les utilisateurs portent sur les défaillances du dispositif technique (48,5%), le retard dans l’acheminement du mandat (12%) ou le mandat en fausse direction (12%).

Graphique 19 : Principaux problèmes rencontrés lors de l'utilisation des services postaux financiers



Source : INS 2024 – Enquête TIC activité postale volet ménages

Chapitre 3 : Activité postale et économie nationale

L'activité postale est l'ensemble des prestations permettant, dans le cadre des relations intérieures ou extérieures, d'assurer directement ou indirectement des communications entre usagers des produits et services postaux. Elle est réalisée par la CAMPOST et les opérateurs privés. Elle comprend plusieurs services postaux qui sont : la collecte, le tri, le transport et la distribution des envois postaux, l'émission des timbres-poste et des valeurs fiduciaires postales, le transfert postal de fonds ou le mandat postal et autres services financiers concédés.

Cette section vise à analyser essentiellement les indicateurs économiques de l'activité postale dans l'économie nationale ou en relation avec les autres économies. Il s'agit essentiellement des indicateurs liés à la production du sous-secteur postal, les investissements, les emplois et la compétitivité par rapport aux autres économies.

3.1. Contribution de l'activité postale à l'économie nationale

La contribution de la poste à l'économie nationale reste encore très faible. La part de la poste dans le PIB national, est passée 0,023% en 2016 à 0,021% en 2023. En matière de croissance économique, la contribution de la poste à la croissance économique est presque nulle et parfois négative (2018 et 2023), traduisant une baisse de la production de la poste.

Tableau 26 : Contribution (%) des postes à l'économie nationale

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Contribution des postes au PIB	0,023	0,026	0,025	0,025	0,026	0,025	0,023	0,021
Contribution des postes à la croissance du PIB	...	0,0018	-0,0002	0,0000	0,0014	0,0011	0,0009	-0,0005

Source : INS / Comptabilité Nationale

3.2. Investissement dans l'activité postale

L'investissement est capté au niveau de l'Etat et des opérateurs postaux, parmi lesquels l'opérateur concessionnaire et les opérateurs privés agréés.

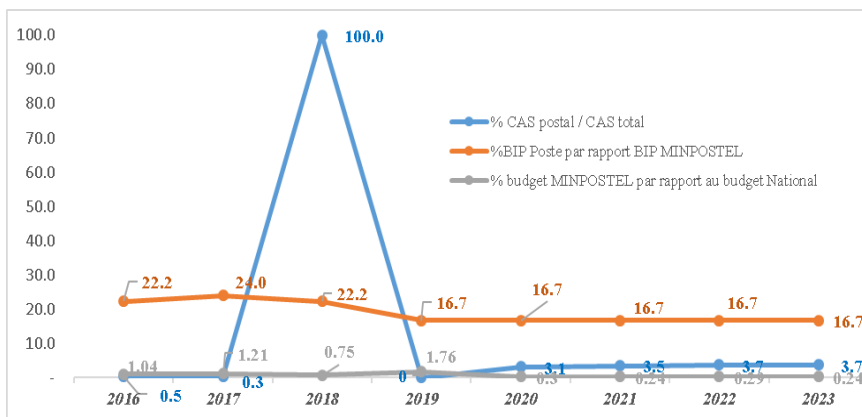
Au niveau de l'Etat, l'investissement est capté à travers le chapitre commun et les Comptes d'Affectations Spéciales (CAS) du budget du MINPOSTEL.

La part du budget du MINPOSTEL, dans le budget national, a varié entre 1,04 et 0,4 point au cours de la période 2016 - 2023, traduisant un financement encore limité de l'Etat dans le domaine des postes, TIC et télécommunications. De même, dans ce département ministériel, le BIP consacré aux activités postales n'a cessé de décroître année après année entre 2016 et 2023, passant de 22,2% à 16,7% entre les deux périodes.

En ce qui concerne les Comptes d'Affectations Spéciales dont bénéficient le MINPOSTEL pour le développement des postes, TIC et télécommunications, le graphique suivant montre également qu'à l'exception de l'année 2018 où le Fonds Spéciale des Télécommunications (FST) étaient gelés, la part du Fonds Spéciale des Postes dans le CAS du MINPOSTEL n'a jamais dépassé le seuil de 4% entre 2016 et 2023.

Dans tous les cas, une attention plus grande doit être accordée par l'Etat à la coordination et la régulation du développement postal au Cameroun, à travers des financements plus accrus.

Graphique 20 : Part du budget alloué à l'activité postale



Source : MINPOSTEL, Lois des règlements 2021 et antérieures, Lois des finances 2022, 2023, 2024

En matière d'investissement dans le sous-secteur par les principaux opérateurs que sont la CAMPOST et les opérateurs privés agréés, il ressort que la part la plus importante desdits investissements est consacrée à la logistique (matériel roulant, équipement mobilier, matériel informatique, etc.). Pour les opérateurs privés agréés, l'investissement en logistique a varié entre 26 millions FCFA et 515 millions FCFA, avec un pic observé en 2020. Les opérateurs privés agréés investissent très peu dans le développement des ressources humaines (formation, renforcement des capacités de leur personnel), ainsi que dans la recherche et développement. Cette tendance observée a pour conséquence la limitation de l'innovation, source d'inefficacité dans la compétitivité des opérateurs privés agréés et de l'opérateur concessionnaire.

En ce qui concerne l'opérateur concessionnaire, les investissements destinés à l'acquisition de la logistique et au développement des ressources humaines ont évolué en dents de scie entre 2016 et 2023.

Tableau 27 : Investissements (en millions de FCFA) des opérateurs postaux

Nature de l'investissement	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Opérateurs privés agréés								
Bâtiments	6 500	8 500	25 300	3 500	31 567	41 343	9 145	86 141
Logistique (matériel roulant, équipement, etc.)	84 978	26 280	39 421	23 256	515 155	303 456	170 431	477 506
Logiciel	14 350	39 350	12 950	12 350	20 838	22 405	16 330	18 850
R&D	-	-	-	-	-	-	230	...
Développement des RH (formations, renforcement des capacités)	400	400	800	400	5 623	1 100	900	975
CAMPOST								
Bâtiments	39 413	...	...	...	...	...	...	...
Logistique (matériel roulant, équipement, etc.)	132 162	6 089	3 878	14 661	321 445	1 181 035	41 785	...
Logiciel	...	...	...	3 900	6 570	414 682	28 500	...
R&D	...	...	...	...	...	...	...	...
Développement des RH (formations, renforcement des capacités)	...	22 794	16 008	40 045	3 465	127 094	31 153	51 320

Source : CAMPOST, opérateur privés agréés

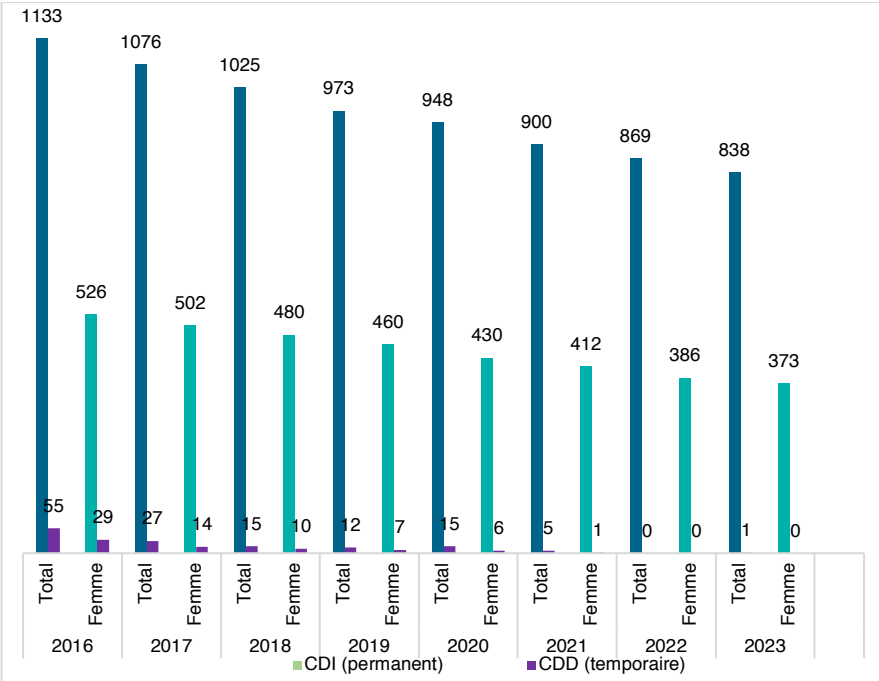
3.3. Emplois dans les services postaux

Les emplois dans les services postaux sont constitués des personnels formés aux métiers de la poste et aux métiers connexes.

Situation globale des emplois

En 8 ans, l'effectif des emplois dans les services postaux de l'opérateur concessionnaire a baissé de 26% passant de 1133 en 2016 à 823 en 2023. La même tendance est observée chez les employées femmes. Cette situation pourrait s'expliquer par la cessation du monopole public et l'essor de nouveaux médias/moyens de communication (Internet), ainsi que les sorties d'effectifs qui ne sont pas toujours remplacées.

Graphique 21 : Répartition des emplois de l'opérateur concessionnaire suivant le type de contrat de 2016 à 2023

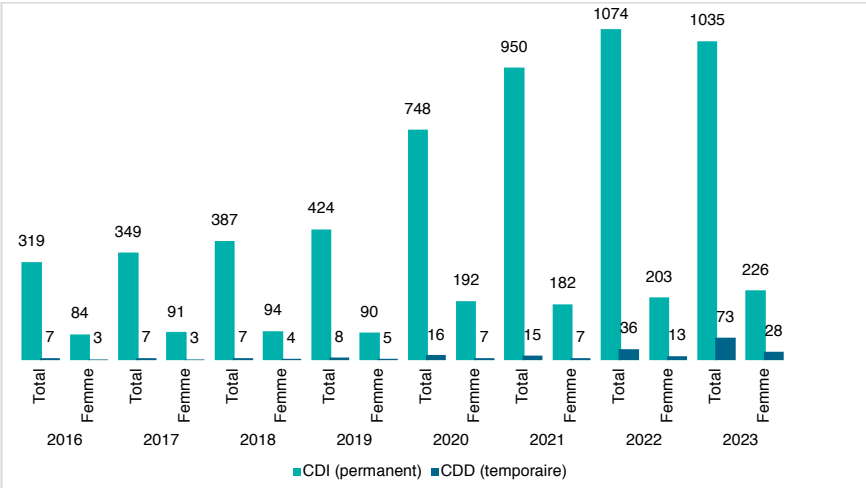


Source : CAMPOST

L'essor de nouvelles entreprises postales privées au Cameroun offre des débouchés de nature à accroître le nombre d'emplois dans le secteur postal.

Il ressort que de 2016 à 2023, les emplois des opérateurs privés agréés ont augmenté, passant de 319 à 1074 emplois. Cela peut s'expliquer par le fait que le secteur est soutenu par une infrastructure de qualité et stimulé par la demande de ses services. Près de 20% de femmes sont employées dans les services postaux des opérateurs privés agréés.

Graphique 22 : Répartition des emplois des opérateurs privés agréés par type de contrat de 2016 à 2023



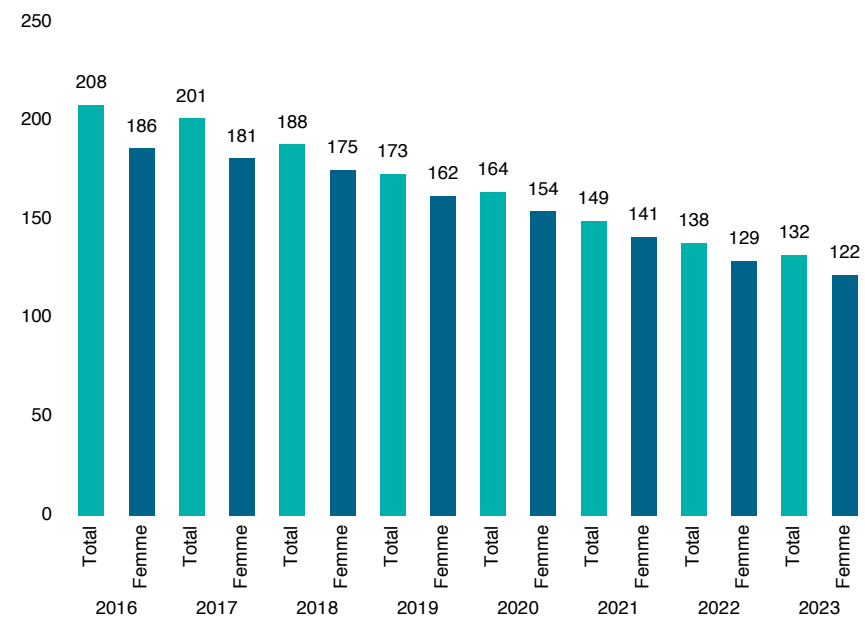
Source : opérateurs privés agréés (T= Total, F= Femme)

Employés formés aux métiers de la poste

Les métiers de la poste concernent, entre autres, l'administration des postes, l'inspection des postes, le contrôle et l'exploitation des postes.

Le graphique ci-dessous montre que de 2016 à 2023, le nombre de personnes formées aux métiers de la poste et travaillant chez l'opérateur concessionnaire a baissé au fil du temps passant de 208 à 122 personnes. Cette baisse est cohérente avec l'évolution des employés des services postaux.

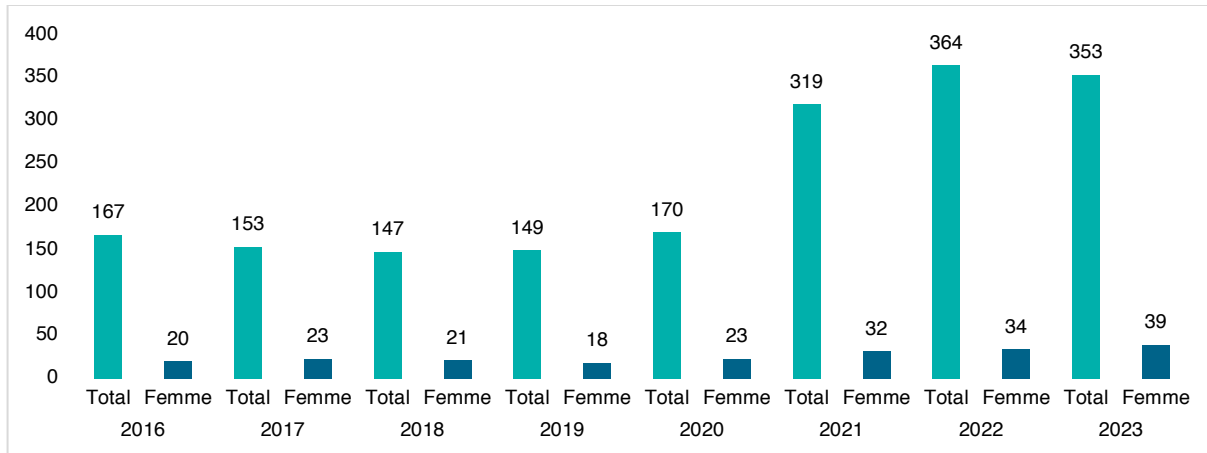
Graphique 23 : Nombre d'employés formés aux métiers des services postaux de 2016 à 2023



Source : CAMPOST

Par contre, l'effectif des employés formés aux métiers de services postaux chez les opérateurs privés agréés a augmenté sur cette même période.

Graphique 24 : Nombre d'employés formés aux métiers de services postaux de 2016 à 2023 chez les opérateurs privés agréés

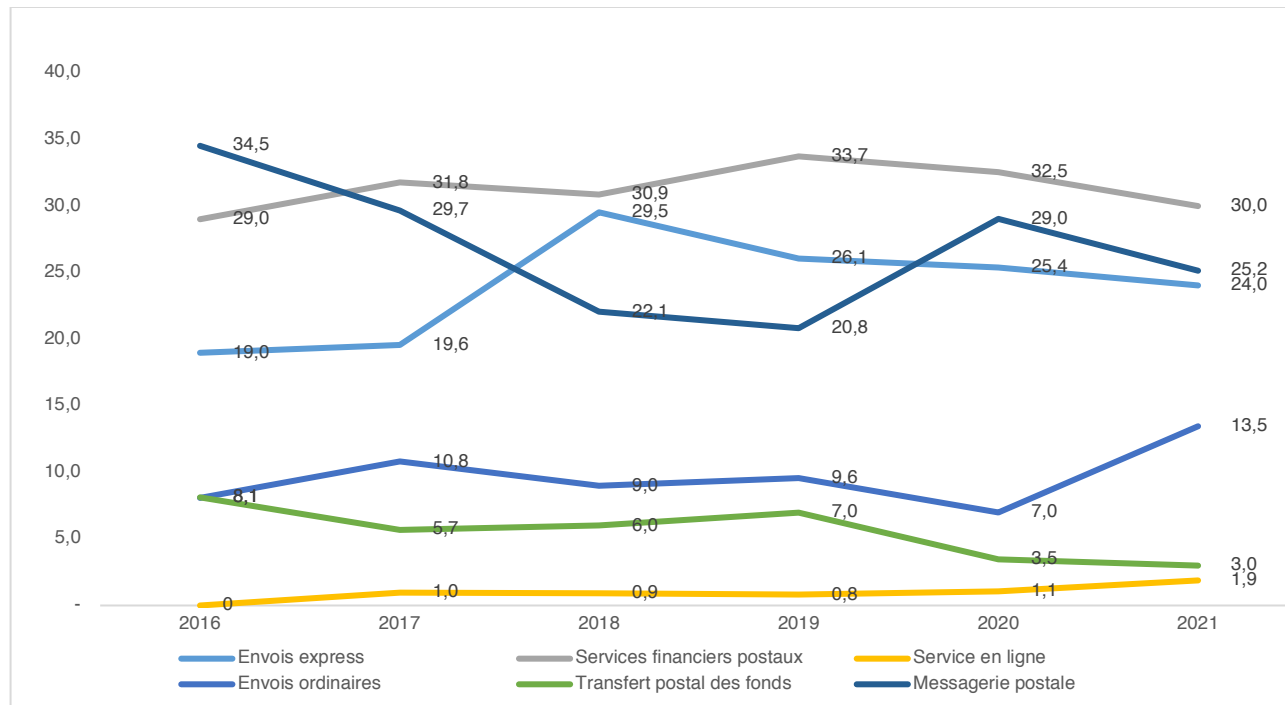


Source : opérateurs privés agréés

2.3. Performance financière des entreprises postales

La performance financière de l'opérateur concessionnaire a légèrement baissé au cours des années 2016 à 2021. En effet, le chiffre d'affaires est passé d'environ 4 à 3,5 milliards sur cette période. Ce chiffre d'affaires est beaucoup plus tiré vers le haut par les services non financiers postaux, notamment la messagerie postale et les envois express qui, à eux seuls, représentent environ 50% des recettes générées par la CAMPOST.

Graphique 25 : Evolution de la part du chiffre d'affaires suivant les types de services postaux chez l'opérateur concessionnaire entre 2016 et 2021



Source : CAMPOST

Concernant les résultats financiers, il ressort que le résultat d'exploitation de l'opérateur concessionnaire oscille entre le positif et le négatif entre 2016 et 2020, traduisant une performance financière mitigée avec un chiffre d'affaires inférieur aux charges. En 2020, ce résultat d'exploitation affiche un montant négatif estimé à 3,2 milliards de FCFA environ.

Au niveau des opérateurs privés agréés, les charges d'exploitation sont croissantes année après année. Ces derniers génèrent également des revenus considérables en dehors de leur activité principale relative à la poste. Ces revenus ont atteint la somme de 518,1 milliards en 2023.

Tableau 28 : Résultat financier des opérateurs postaux (en millions de FCFA)

		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
CAMPOST	Chiffres d'affaires	4 041,0	3 731,8	3 711,8	3 366,2	3 290,0	3 494,7	...	...
	Charges d'exploitation	-21 254,4	-3 345,0	6 402,3	1 320,1	6 442,4	...	...	...
	Résultat d'exploitation	-17 213,4	386,7	-2 690,5	2 046,1	-3 152,4	...	...	...
	Résultat hors exploitation	-19 505,2	-2 591,7	15,9	251,2	14 439,8	...	...	...
	Résultat avant impôts sur les bénéfices	-22 326,6	4 610,1	6 492,3	1 708,9	28 528,4	...	...	...
	Résultat net	-22 411,5	-4 694,5	6 418,2	1 628,9	...	...	...	...
Opérateurs privés agréés	Chiffres d'affaires	...	...	...	...	...	...	...	...
	Charges d'exploitation	443,2	2 629,5	1 631,9	2 413,2	2 474,9	2 453,0	2 229,2	2 434,5
	Résultat d'exploitation,	...	...	...	...	...	...	...	...
	Résultat hors exploitation	10 309,9	33 875,8	38 506,2	52 783,8	47 535,8	334 118,0	433 521,3	518 074,3
	Résultat avant impôts sur les bénéfices	...	...	...	...	...	...	...	...
	Résultat net	...	...	...	...	...	...	...	...

Source : CAMPOST, opérateurs privés agréés

3.4. Compétitivité de l'activité postale

Cette section permet de situer le développement de l'activité postale par rapport aux autres pays membres de l'Union Postale Universelle. Plusieurs indices permettent de se positionner comparativement aux autres économies. L'Indice Intégré pour le Développement Postal² (2IDP) de l'UPU est celui utilisé dans le cadre de ce rapport. Il offre une image synthétique du développement postal dans le monde. Il révèle non seulement les performances relatives des postes à travers le monde, mais aussi les meilleurs moyens de parvenir à l'excellence, pour ce qui est de l'infrastructure postale.

C'est un outil pour les décideurs politiques, les régulateurs, les postes nationales et d'autres acteurs du secteur postal désireux de comprendre le rôle que peuvent jouer les services postaux à l'ère du commerce électronique.

Il est mesuré à travers 4 composantes principales :

- ✓ la fiabilité qui renvoie à la qualité des services postaux ;
- ✓ L'accessibilité qui évalue la connectivité mondiale offerte aux clients ;
- ✓ la pertinence qui prend en compte les ventes et la compétitivité sur le marché ;
- ✓ la résilience qui renvoie au savoir faire face aux changements et aux transformations de l'environnement postal.

Selon l'2IDP, en matière de développement postal, le Cameroun est l'un des pays d'Afrique ayant un niveau de développement situé au-dessus de la moyenne. Au niveau mondial, le classement le plus défavorable remonte à 2018, où le pays occupait le 103^{ème} rang mondial. Depuis lors, ce score s'est amélioré et en 2020 il occupait la 56^{ème} place mondiale. En 2022, le Cameroun a d'ailleurs reçu le prix de champion d'Afrique en excellence postale dans le classement 2IDP.

² - D'autres indices existent, notamment l'Indice de Développement des Services électroniques Postaux (IHH). Cependant le Cameroun n'est pas encore éligible pour celui-ci. Les services électroniques postaux n'étant pas encore développés au Cameroun.

- le calcul de l'indice repose sur trois principaux types de données : (i) Données postales de masse de l'UPU (plus de 5,1 milliards d'observations), (ii) Statistiques postales officielles de l'UPU (plus de 100 indicateurs disponibles), (iii) Principales enquêtes de l'UPU.

En Afrique centrale, le pays est le mieux classé depuis l'année 2016. Cette situation est sans doute due aux efforts constants du pays pour la libéralisation du secteur postal et de la mise en œuvre effective du contrat plan Etat/CAMPOST 2019 – 2021 qui a sans doute boosté la production des services postaux.

Tableau 29 : Indice Intégré de Développement Postal (2IDP)

		2017	2018	2019	2020	2021	2022
Cameroun	Rang mondial	67	77	103	69	56	...
	Score de l'indice	42,18	37,72	24,17	38,52	43,15	47,0
CEMAC	Score de l'indice	18,32	18,32	12,85	16,18	16,76	...
Congo (Rep)	Rang	131	140	153	148	146	...
	Score de l'indice	19,64	15,89	8,8	10,43	9,59	13,5
Gabon	Rang	160	157	158	153	155	...
	Score de l'indice	9,20	10,35	7,53	9,28	7,16	13,2
Tchad	Rang	161	160	147	160	156	...
	Score de l'indice	9,00	9,33	10,9	6,49	7,14	6,9
Afrique	Score de l'indice	25,4	22,4	20,6	19,8	17,85	...

Source : UPU

Conclusion

L'évolution de l'activité postale au Cameroun a été marquée par deux périodes distinctes : avant et après les réformes des années 1990. La libéralisation de 1999 a mis fin au monopole de l'État, ouvrant le secteur à la concurrence et améliorant la qualité des services.

L'analyse de l'offre et de la demande des services postaux au Cameroun révèle une évolution significative du secteur postal, avec une augmentation des points de contact postaux des opérateurs privés postaux et une stagnation des bureaux de poste publics. Malgré la croissance du secteur, plusieurs défis persistent et concernent notamment :

- le faible parc des boîtes aux lettres ;
- la qualité de services offerts aux utilisateurs ;
- la digitalisation des services postaux et l'implémentation des services innovants à valeur ajoutée ;
- le renforcement des capacités des personnels des opérateurs privés postaux ;
- la couverture du territoire national en services postaux, pour répondre aux normes de l'Union Postale Universelle (UPU).
- L'autonomie du Régulateur postal.

La révolution numérique a également entraîné une diminution du volume des envois de lettres.

L'activité postale au Cameroun joue un rôle crucial mais a une faible contribution au PIB. Les investissements, principalement dirigés par l'État et les opérateurs privés postaux, sont concentrés sur la logistique, avec peu d'efforts en recherche et développement. Le secteur a vu une diminution des effectifs chez CAMPOST et une croissance des emplois chez les opérateurs privés postaux. La performance financière a légèrement baissé, bien que la compétitivité reste élevée avec des améliorations notables dans les classements mondiaux.

Recommandations :

Au regard des conclusions, les suggestions ci-après sont formulées dans la perspective de :

✓ **Dynamiser l'activité postale, améliorer sa contribution à l'économie nationale et offrir des services de meilleure qualité aux citoyens à travers :**

- Le renforcement des investissements publics : augmenter les allocations budgétaires pour le développement du secteur postal ;
- L'amélioration de la formation professionnelle : développer des programmes de formation pour les employés afin de renforcer leurs compétences et améliorer la qualité des services ;
- Le renforcement de la régulation : assurer une régulation efficace pour garantir une concurrence loyale ainsi qu'une meilleure qualité des services et protéger les intérêts des consommateurs ;
- Le renforcement des capacités du personnel : accroître la formation des employés dans les métiers postaux pour améliorer le service à la clientèle et réduire les erreurs ;
- La stimulation de l'emploi dans le secteur postal : créer des incitations pour attirer de nouveaux talents et stabiliser les emplois existants, notamment chez CAMPOST.

✓ **Renforcer l'efficacité et la compétitivité du secteur postal au Cameroun, tout en répondant mieux aux besoins des utilisateurs à travers :**

- La modernisation des infrastructures : continuer à informatiser les points de contact et à intégrer des technologies numériques pour améliorer l'efficacité et la satisfaction des utilisateurs ;
- L'amélioration de la gestion des réclamations : mettre en place des systèmes plus efficaces pour gérer les réclamations et réduire les désagréments pour les utilisateurs, en particulier en milieu rural ;
- Le soutien des petites entreprises : faciliter l'accès des TPE et PE aux services postaux et offrir des solutions adaptées à leurs besoins spécifiques ;

- L'augmentation des investissements en R&D : encourager des investissements en recherche et développement pour innover et améliorer les services postaux ;
- La diversification des investissements : rediriger une partie des investissements vers d'autres secteurs essentiels, pas seulement la logistique, pour un développement holistique ;
- L'amélioration de la couverture des services postaux : augmenter le nombre de bureaux de poste publics pour mieux couvrir le territoire national et atteindre les normes de l'UPU.

Annexes

Références bibliographiques

Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP, Côte d'Ivoire) : Rapport sur le marché postal pour les années 2020, 2021, 2022 édition 2023 ;

Banque Mondiale, Le secteur postal à l'ère d'internet : « Etudes de cas de réforme postale Etudes de cas de réforme postale, 25932, Deuxième édition, juin 2002 ;

BUCREP, troisième recensement général de la population et de l'habitat, 2005 ;

Direction des activités postales département marchés et réclamation (Côte d'Ivoire), Rapport d'analyse des marchés du secteur postal en Côte d'Ivoire de 2019 à 2021 ;

Institut National de la Statistique (INS), Rapport principal du deuxième Recensement général des entreprises au Cameroun (RGE), 2016 ;

INS, Troisième Enquête sur l'emploi et sur le secteur informel (EESI 3) au Cameroun, 2021 ;

MINPOSTEL, Annuaire statistique des postes, télécommunications et TIC, 2017 ;

MINPOSTEL, Annuaire statistique des postes, télécommunications et TIC, 2024 ;

MINPOSTEL, Postes, télécommunications et TIC, les précieux acquis du septennat ;

MINPOSTEL, Rapport d'analyse des statistiques postales de 2017 ;

Présidence de la République du Cameroun, Loi N° 2020/004 du 23 avril 2020, régissant l'activité postale au Cameroun ;

Union Postale Universelle (UPU), Économie numérique et activités postales numériques – Un panorama mondial ;

UPU, Guide sur la réforme postale, 2019 ;

UPU, Indice intégré pour le développement postal (2IDP), résultat de 2016, édition 2017 ;

UPU, Rapport sur le développement postal 2018 Évaluation d'une infrastructure fondamentale pour le développement durable, Avril 2018.

Glossaire

Activité postale : Ensemble des prestations permettant, dans le cadre des relations intérieures ou extérieures, d'assurer directement ou indirectement : (i) la collecte, le tri, le transport et la distribution des envois postaux, (ii) l'émission des timbres-poste et des valeurs fiduciaires postales, (iii) le transfert postal de fonds ou le mandat postal et autres services financiers concédés.

Boîte Postale : Boîte, ou tout autre dispositif comportant un numéro, conforme au principe d'une codification nationale et installée dans un établissement du réseau postal pour recevoir le courrier destiné à un usager, dont l'adresse est identifiée par ce numéro.

Boîte aux lettres : Récipient destiné au dépôt des correspondances.

Courrier postal : Ensemble des envois postaux ;

Service postal : c'est toute offre de service dont un client / usager peut bénéficier dans un point de contact postal. On distingue ici les services non financiers postaux des services financiers postaux.

Services financiers postaux : renvoient à l'ensemble des prestations postales de nature financière fournies par des opérateurs publics ou privés dans les conditions définies par la loi.

Services non financiers postaux : renvoient à l'ensemble des prestations postales autres que celles effectuées dans le cadre des services financiers.

Point de contact : est le lieu où on offre le service postal.

Envois express : c'est une catégorie d'envoi postal bénéficiant d'un traitement particulier qui se caractérise par la célérité du dépôt jusqu'à la distribution au destinataire. Pour le cas de la CAMPOST, l'envoi express est fait par le service Express Mail Service (EMS). Par ailleurs les opérateurs privés font exclusivement de l'express.

Envois ordinaires : envoi postal ne bénéficiant d'aucun service particulier.

Envois recommandés : catégorie d'envois bénéficiant d'un traitement particulier, dont la spécificité est le transfert de responsabilité jusqu'au destinataire final. Ce service est exclusivement offert par la CAMPOST.

Envois des colis postaux : envoi postal contenant des marchandises ou objets de toute autre nature - à l'exception des envois de la poste aux lettres - et dont le poids est inférieur ou égal à trente (30) kilogrammes, dans les relations internationales, et cinquante (50) kilogrammes à l'intérieur du territoire national.

Service postale en ligne : Il s'agit de tout service postal offert via internet.

Equipe de rédaction

A1. Supervision générale

1. MENDOMO Minette épouse LIBOM LI LIKENG, Ministre des Postes et Télécommunications
2. TEDOU Joseph, Directeur General de l'Institut National de la Statistique

A2. Comité multisectoriel

- | | |
|---|--|
| 1. SHE ETOUNDI Joseph Guy | <i>DGA/INS, Président</i> |
| 2. NGAE Denis | <i>DPEP/MINPOSTEL, Vice-Président</i> |
| 3. KOUKOLO KOUKOLO Germain | <i>DAG/MINPOSTEL, Membre</i> |
| 4. KANIYONG Emmanuel | <i>DAG/MINPOSTEL, Membre</i> |
| 5. BITYEBIYA'A Pierrette Annie épouse EVINA | <i>DAG/MINPOSTEL, Membre</i> |
| 6. MUTLEN Pauline épouse BIKAY | <i>DAG/MINPOSTEL, Membre</i> |
| 7. NGONDI Alain Patrice | <i>DAG/MINPOSTEL, Membre</i> |
| 8. YOGO NTOMB Patrice | <i>CAB/MINPOSTEL, Membre</i> |
| 9. FOBASSO Jean | <i>DAF/INS, Membre</i> |
| 10. ABANDA Ambroise | <i>DCR/D1/INS, Membre</i> |
| 11. KANA KENFACK Christophe | <i>DCR/D2/INS, Membre</i> |
| 12. TCHOMTHE Severin | <i>DCR/D2/CE1/INS, Membre</i> |
| 13. TATSINKOU Christophe | <i>DCR/D1/CE1/INS, Membre</i> |
| 14. ESSAMBE BOME Vincent Ledoux | <i>DCR/D2/CE2/INS, Membre/Rapporteur</i> |
| 15. TABI MANI Jean Louis | <i>DDS/INS, Membre</i> |

A3. Groupe de travail multisectoriel

- | | |
|-------------------------------|------------------------------------|
| 1. OKOUDA Barnabé | <i>DCR/INS, Président</i> |
| 2. TCHAMAGO KOUDEDEU Olivier | <i>DCR/D1/CE2/INS, Membre</i> |
| 3. ABONO Joseph Robion | <i>SDBM/INS, Membre</i> |
| 4. ABBA Bienvenu | <i>CSCP/MINPOSTEL, Membre</i> |
| 5. MBENG Madeleine NYANGBWA | <i>DPEP/CEEP/MINPOSTEL, Membre</i> |
| 6. KALDA | <i>DPEP/MINPOSTEL, Membre</i> |
| 7. BIKOK Aimé | <i>CJ/INS, Membre</i> |
| 8. KAMGAING YOUNGBISSI Léonie | <i>DCR/INS, Membre</i> |
| 9. KAMGUE Max | <i>DCR/INS, Membre</i> |

10. ESSAMBE BOME Vincent Ledoux

11. FOTIO Hermann

12. MBENTY Jacqueline

*DCR/D2/CE2/INS, Coordonnateur du
Secrétariat Technique*

*DCR/INS, Membre du Secrétariat
Technique*

*DCR/INS, Membre du Secrétariat
Technique*

A4. Principaux contributeurs aux travaux des ateliers techniques

1. OKOUDA Barnabé, DCR/INS

2. NGAE Denis, DPEP/MINPOSTEL

3. ABANDA Ambroise, INS

4. ABBA Bienvenu, MINPOSTEL

5. ALOGO SAMBA Jean Saturnin,
DIN/INS

6. ANOUBOUBOU Frédéric,
MINPOSTEL

7. BABOULOUL BA NDEBE Jean
Roger, INS

8. BELISSE MBONDJE Gaëlle,
MINPOSTEL

9. BESSALA Raphael, MINPOSTEL

10. BOUGOUE BEH Linda,
MINPOSTEL

11. DJEUKWI Vicky Laure, INS

12. DJIDAWO, DSE/INS

13. ELOUTI MINO Alain, MINPOSTEL

14. ESSAMBE BOME Vincent
Ledoux, INS

15. FOTIO Alain Hermann, INS

16. HEMO Joël Marius, MINPOSTEL

17. KAFFO Jean Faustin, INS

18. KAMGAING YOUNGBISSI Léonie,
INS

19. KAMGUE Max, INS

20. KANA KENFACK Christophe, INS

21. KWEDI ESSOME Simone,
MINPOSTEL

22. LEPATOULO Christiane, INS

23. MAVASSI Fabien, INS

24. MBENTY Jacqueline, INS

25. MODOU SANDA, INS

26. NGAH Adèle Zoriphie, INS

27. TALLA Jacques, INS

28. TATSINKOU Christophe, INS

29. TCHAMAGO KOUEDOU Olivier,
INS

30. TCHOMTHE Séverin, INS

31. TCHOUDJA Victorien, DIN/INS

32. ZAMBE José Ivan Charles,
MINPOSTEL

A5. Equipe de supervision de collecte

Supervision nationale

Zone de couverture	Noms et prénoms
Centre-Sud-Est	○ OKOUDA Barnabé
	○ TCHOMTHE Severin
Littoral-Sud Ouest	○ ABANDA Ambroise
	○ DJIALEU Éric Lambert
Adamaoua-Nord-Extrême Nord	○ NGAE Denis
	○ ESSAMBE BOME Vincent Ledoux
	○ NKAM DIFFO Maurice
Ouest-Nord Ouest	○ KANA KENFACK Christophe
	○ FOBASSO Jean

Supervision régionale

Région	Noms et prénoms
Centre	○ EVINA MBO Fernande
	○ FOTIO Hermann
	○ BABOULOUL Roger
Littoral	○ NANA TCHITCHUI Christelle
	○ KAMGAING YOUGBISSI Léonie
	○ MAVASSI BIBANGA Fabien
Sud	○ GUEWOU FETCHOUANG Ghislain
	○ TCHAMAGO Olivier
Est	○ NJOUOM MFOKEU Amadou
	○ NGAH Adèle
Ouest	○ NGO NYEMB épse BAKET
	○ TATSINKOU Christophe
Sud-Ouest	○ ETO Guy Sylvain
	○ DONGMO KEMKENG
	○ TALLA Jacques
Nord-Ouest	○ KAFFO Faustin
	○ DJICKI Hyacinthe
	○ FOTUE NJOMOU Sébastien
Adamaoua	○ DJEUKWI Vicky Laure
	○ DJITUPURI Emmanuel
Nord	○ KAMGUE Max
	○ MATENE SOP Angélique
Extrême-Nord	○ MODOU SANDA
	○ KWAYEP DIMOU Leonnel

Supervision IT

1. ALOGO SAMBA Jean Saturnin
2. TCHOUDJA Victorien

Equipe de collecte des données de sources administratives

Région	Noms et prénoms
Adamaoua	○ PABAME Roger, Délégué Régional ○ TATCHIWO Gabriel
Centre	○ ABENA François Xavier, Délégué Régional ○ ABBA Bienvenu ○ DEUMO NANKO Jean Samuel ○ BELISSE MBONDJE Gaëlle Audrey ○ NGONG Francis
Est	○ NGUELE Paul Alain, Délégué Régional ○ HEMO Joël ○ DJOUKANG Pierre Marie
Extrême-Nord	○ YAYA, Délégué Régional ○ MAMAT SARIF
Littoral	○ NWAHA IBA, Délégué Régional ○ ELOUTI MINO Alain Adoré ○ KALDA ○ BOTCHAK Antoine Martial ○ ZAMBE José Ivan Charles ○ KWEDI ESSOME Simone ○ BOUGOUE Linda
Ouest	○ FUAFUNG Johnson YENWOLUA, Délégué Régional ○ NJOCK NJOCK Thierry André ○ BESSALA Raphael II
Nord	○ BALFALBO Jonas, Délégué Régional ○ TOURMBA Dominique
Nord-Ouest	○ ITIE BURNETT BETOMBO, Délégué Régional ○ KEWIR Emmanuel
Sud	○ PAGOU Pierre, Délégué Régional ○ ELEMVA ANGO Hervais Landry ○ ANOUBOUBOU Frédéric
sud-Ouest	○ MOULIOM NCHOUWAT Raymond, Délégué Régional ○ MFOU Junior DAR

Contacts

Ministère des Postes et Télécommunications
Tel. (+237) 2 22 23 06 15



Institut National de la Statistique (INS)/
National Institute of Statistics (NIS)
Tel. : +237 222 22 04 45 Fax : +237 222 23 24 37
20, Rue 3025, Quartier du Lac, Yaoundé - Cameroun
BP: 134 Yaoundé
Site web : www.ins-cameroun.cm
Email : infos@ins-cameroun.cm