



**ORGANIGRAMME**

**DE LA**

**CAMEROON TELECOMMUNICATIONS**

**(NOVEMBRE 2015)**

---

**CAMEROON TELECOMMUNICATIONS**

B.P. 1571 Yaoundé - Cameroun TELEPHONE (237) 222 23 40 65

Fax - (237) 222 23 03 03 Site Web : [www.camtel.cm](http://www.camtel.cm)

N° Contribuable M 0998 0000 9853 S

## **TITRE I** **DES DISPOSITIONS GENERALES**

**Article 1<sup>er</sup>.**- La société Cameroon Telecommunications (CAMTEL) est placée sous l'autorité d'un Directeur Général, assisté de deux Directeurs Généraux Adjointes.

**Article 2.**- Elle comprend :

- des Services rattachés à la Direction Générale ;
- une Administration Centrale ;
- des Services Extérieurs.

## **TITRE II** **DES SERVICES RATTACHES**

**Article 3.**- Sont rattachés à la Direction Générale :

- les Inspecteurs ;
- la Division des Services Spéciaux ;
- la Division des Affaires Juridiques et du Contrôle ;
- la Division de la Norme et de la Qualité ;
- les Programmes ;
- le Cabinet du Directeur Général ;
- la Cellule du Suivi ;
- la Cellule de la Traduction ;
- l'Attaché de Direction.

## **CHAPITRE I** **DES INSPECTEURS**

**Article 4.**- La Direction Générale dispose de trois (03) Inspecteurs. Ils effectuent toutes missions qui leur sont confiées par le Directeur Général et les Directeurs Généraux Adjointes.

## **CHAPITRE II** **DE LA DIVISION DES SERVICES SPECIAUX**

**Article 5.**- (1) Placée sous l'autorité d'un Chef de Division, la Division des Services Spéciaux est chargée de conduire auprès de certaines institutions de souveraineté des missions spécifiques qui lui sont confiées par le Directeur Général.

(2) Pour l'accomplissement de ses missions, le Chef de Division des Services Spéciaux est assisté de deux (02) Adjointes et de huit (08) Chargés d'Etudes Assistants.

## **CHAPITRE III** **DE LA DIVISION DES AFFAIRES JURIDIQUES ET DU CONTENTIEUX**

**Article 6.**- (1) Placée sous l'autorité d'un Chef de Division, la Division des Affaires Juridiques et du Contentieux a pour mission la conduite des opérations juridiques et réglementaires, ainsi que la gestion du contentieux. A ce titre, elle est chargée :

- du conseil et de la veille juridique ;
- du conseil au traitement des litiges ;
- de l'évaluation des risques juridiques liés aux activités de l'entreprise ;
- de la mise en œuvre et du suivi des partenariats juridiques ;

- du traitement et du suivi des dossiers et textes réglementaires ;
- de l'étude, de la mise en forme et du suivi des contrats et conventions avec les tiers ;
- de la défense des intérêts de l'entreprise dans les conflits et procédures juridictionnelles ;
- du suivi de l'exécution des décisions juridiques concernant l'entreprise ;
- du recouvrement contentieux ;
- de la conservation et de la diffusion des textes réglementaires intéressant tous les secteurs d'activités de l'entreprise ;
- du reporting régulier des activités et des résultats.

(2) La Division des Affaires Juridiques et du Contentieux comprend :

- la Cellule Affaires Juridiques ;
- la Cellule Réglementation ;
- la Cellule Contentieux ;
- le Service Documentation ;
- le Service Statistiques et Reporting.

## **SECTION I**

### **DE LA CELLULE AFFAIRES JURIDIQUES**

**Article 7.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Chef de Cellule, la Cellule Affaires Juridiques est chargée :

- du respect de la légalité dans le cadre de la conduite des affaires au sein de la société ;
- de l'expertise juridique lors de la négociation des contrats et conventions ;
- du suivi des dossiers auprès des juridictions ;
- du conseil et des avis sur les questions juridiques ;
- des études préalables à la formalisation des partenariats ;
- de la rédaction ou de la validation des contrats, protocoles, conventions et tout type d'actes juridiques ;
- du suivi de l'application des contrats, protocoles et conventions ;
- de la protection des concepts de propriété intellectuelle de l'entreprise ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) La Cellule Affaires Juridiques comprend, outre le Chef de Cellule, quatre (04) Chargés d'Etudes Assistants.

## **SECTION II**

### **DE LA CELLULE REGLEMENTATION**

**Article 8.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Chef de Cellule, la Cellule Réglementation est chargée :

- du traitement des dossiers et textes à caractère réglementaire ;
- du suivi des dossiers auprès des instances de régulation ;
- de la participation à l'élaboration des catalogues d'interconnexion ;
- de l'analyse de la réglementation légiférant dans le champ d'application des partenariats ;
- de la participation à la préparation des conventions de partenariat avec les opérateurs ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) La Cellule Réglementation comprend, outre le Chef de Cellule, quatre (04) Chargés d'Etudes Assistants.

### **SECTION III** **DE LA CELLULE CONTENTIEUX**

**Article 9.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Chef de Cellule, la Cellule Contentieux est chargée :

- de la défense des intérêts de l'entreprise devant les juridictions et les chambres d'arbitrage ;
- du suivi de l'exécution des décisions de justice et d'arbitrage ;
- de la prévention des contentieux ;
- de la gestion des dossiers portant sur le précontentieux et le contentieux ;
- de l'analyse et du traitement des recours gracieux des clients ;
- de l'organisation et du suivi du recouvrement forcé des créances ;
- du suivi des dossiers de sinistre ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) La Cellule Contentieux comprend, outre le Chef de Cellule, quatre (04) Chargés d'Etudes Assistants.

### **CHAPITRE IV** **DE LA DIVISION DE L'AUDIT ET DU CONTROLE**

**Article 10.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Chef de Division, la Division de l'Audit et du Contrôle a pour mission la mise en œuvre la politique d'audit, de management des risques et du contrôle, en accord avec la stratégie de l'entreprise et de ses objectifs de performance. A ce titre, elle est chargée :

- du contrôle interne et de l'évaluation du fonctionnement des services ;
- des audits et de la liaison avec les auditeurs et contrôleurs externes ;
- de la mise en place des outils de management indispensables au bon suivi des activités et à l'évaluation des performances de la société ;
- de la détermination des actions correctives en collaboration avec les structures concernées;
- de l'exécution des opérations de vérification ;
- du suivi des activités des structures de contrôle des Services Extérieurs ;
- du contrôle de l'exécution du budget ;
- du reporting régulier des activités et des résultats.

(2) La Division de l'Audit et du Contrôle comprend :

- la Cellule Audit et Management des Risques ;
- la Cellule Contrôle ;
- le Service Statistiques et Reporting.

### **SECTION IV** **DE LA CELLULE AUDIT ET MANAGEMENT DES RISQUES**

**Article 11.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Chef de Cellule, la Cellule Audit et Management des Risques est chargée :

- de l'analyse des structures de l'entreprise et des systèmes de contrôle interne ;
- de la définition des normes de travail des auditeurs ;
- de l'audit des processus et des structures opérationnelles ;
- du développement de la rigueur et de la gestion rationnelle des ressources ;
- de l'élaboration et de la mise à jour du manuel des procédures ;

- de l'élaboration et de la mise à jour de la cartographie des risques de l'entreprise ;
- de la mise en place des moyens de maîtrise des risques en relation avec les structures concernées ;
- du suivi et de l'évaluation du processus de management des risques de l'entreprise ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) La Cellule Audit et Management des Risques comprend, outre le Chef de Cellule, quatre (04) Chargés d'Etudes Assistants.

## **SECTION V** **DE LA CELLULE CONTROLE**

**Article 12.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Chef de Cellule, la Cellule Contrôle est chargée :

- de l'organisation et de la validation des prévisions d'activités en termes d'objectifs, de budgets et de moyens ;
- de la mise à jour des programmes d'activités après adoption du budget de l'entreprise ;
- de l'élaboration et de la mise à jour des tableaux de bord en relation avec les entités ;
- de la mise en place des outils de management indispensables au bon suivi des activités ;
- du suivi et de l'analyse des résultats des différentes entités de l'entreprise ;
- de l'identification des écarts significatifs entre les réalisations et les prévisions ;
- des propositions d'actions correctives en vue de l'atteinte des objectifs ;
- de l'exécution des opérations ponctuelles de vérification ;
- du suivi des activités des structures de contrôle des Services Extérieurs ;
- du contrôle de l'exécution du budget ;
- de la production des notes de synthèse, de rapports d'études et d'alerte sur la base de l'analyse des résultats de gestion ;
- de la production des rapports d'activités de l'entreprise ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) La Cellule Contrôle comprend, outre le Chef de Cellule, huit (08) Chargés d'Etudes Assistants.

## **CHAPITRE V** **DE LA DIVISION DE LA NORME ET DE LA QUALITE**

**Article 13.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Chef de Division, la Division de la Norme et de la Qualité a pour mission la mise en œuvre de la politique de management de la qualité, l'élaboration des procédures de mise en exploitation technique et commerciale des produits issus des projets, en accord avec la stratégie de l'entreprise et de ses objectifs de performance. A ce titre, elle est chargée :

- du suivi du respect des cahiers de charges de l'entreprise en termes de qualité de service ;
- de la mise en œuvre d'un système de management de la qualité ;
- de la coordination et du suivi des démarches de certification et d'homologation ;
- de l'élaboration et du suivi des documents de contrôle de conformité et de la qualité ;
- du respect des normes et standards internationaux en ce qui concerne les règles et procédures de déploiement des infrastructures et des équipements ;
- de la gestion des changements et des procédures dans le cadre de la mise en exploitation technique et commerciale des nouveaux produits et services issus des projets ;
- des tests d'évaluation et de la qualification des produits et services avant leur lancement ;
- du reporting régulier des activités et des résultats.

(2) La Division de la Norme et de la Qualité comprend :

- la Cellule Qualité et Norme ;
- la Cellule Gestion des Changements.

## **SECTION I**

### **DE LA CELLULE QUALITE ET NORME**

**Article 14.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Chef de Cellule, la Cellule Qualité et Norme est chargée :

- du suivi du respect des cahiers de charges de l'entreprise en termes de qualité de service ;
- du pilotage du système de management de la qualité ;
- de la définition des standards de qualité de service client ;
- de la qualification des nouveaux produits et services ;
- des démarches d'homologation et de certification auprès des organismes spécialisés ;
- de la conception et de la mise en pratique des concepts innovants pour améliorer la satisfaction client ;
- de l'organisation des enquêtes de satisfaction client et de l'analyse des résultats ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) La Cellule Qualité et Norme comprend, outre le Chef de Cellule, quatre (04) Chargés d'Etudes Assistants.

## **SECTION II**

### **DE LA CELLULE GESTION DES CHANGEMENTS**

**Article 15.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Chef de Cellule, la Cellule Gestion des Changements est chargée :

- de l'adaptation des unités de travail inhérente à la mise en exploitation des nouveaux produits et services issus des projets ;
- de la conduite des tests et de validation des nouveaux produits et services en relation avec le marketing ;
- de l'identification de toutes les contraintes et pré-requis pour l'entrée en exploitation des projets ;
- de l'accompagnement du processus de transition par la mise en œuvre des meilleures pratiques de conduite du changement ;
- de l'élaboration des procédures de lancement des nouveaux produits et services ;
- de la définition et du suivi des plans de formation et de communication dans le cadre de la gestion des changements en relation avec les structures en charge de la formation et de la communication ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) La Cellule Gestion des Changements comprend, outre le Chef de Cellule, quatre (04) Chargés d'Etudes Assistants.

## **CHAPITRE VI**

### **DES PROGRAMMES**

**Article 16.-** (1) Dans le cadre de la réalisation d'un programme dont CAMTEL est Maître d'Ouvrage, la conduite des activités qui concourent à la réussite dudit programme est assurée par un Coordonnateur de Programme assisté d'Adjoints et de Chefs de Projets.

(2) Un texte particulier fixe l'organisation et le fonctionnement de chaque programme créé.

## **CHAPITRE VII** **DU CABINET**

**Article 17.-** (1) Placé sous l'autorité d'un Chef de Cabinet, le Cabinet est chargé :

- du protocole et des audiences du Directeur Général ;
- de l'organisation des cérémonies et des réceptions de la Direction Générale ;
- de la réception, du traitement et de la ventilation du courrier non confidentiel ;
- de la reproduction et de la distribution des actes et documents de l'entreprise ;
- de la numérisation des actes et documents de l'entreprise ;
- du classement et de la tenue des archives ;
- de la gestion de l'accueil et des relations publiques ;
- de toute autre mission à lui confiée par le Directeur Général ;
- du reporting régulier des activités et des résultats.

(2) Le Cabinet comprend :

- le Service Courrier ;
- le Service Protocole ;
- le Service Archives ;
- le Service Relations Publiques ;
- le Service Statistiques et Reporting ;
- le Club CAMTEL.

## **CHAPITRE VIII** **DE LA CELLULE DU SUIVI**

**Article 18.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Chef de Cellule, la Cellule du Suivi mène toute étude ou mission que lui confie le Directeur Général. Elle est notamment chargée :

- de l'élaboration du tableau de bord du Directeur Général ;
- de la mise à jour des indicateurs du tableau de bord du Directeur Général ;
- de la synthèse des programmes d'actions, des notes de conjoncture et des rapports d'activités transmis par les services centraux, extérieurs et les services rattachés ;
- de la détermination, du suivi et de l'évaluation de l'apport de chaque entité à la réalisation du chiffre d'affaires ;
- du suivi des recommandations issues des réunions de niveau stratégique ;
- du suivi de la mise en œuvre des actions instruites par le Directeur Général ;
- du suivi des programmes de performance de l'entreprise ;
- du reporting régulier des activités et des résultats.

(2) La Cellule du Suivi comprend :

- quatre (04) Chargés d'Etudes Assistants ;
- le Service Statistiques et Reporting.

## **CHAPITRE IX** **DE LA CELLULE DE LA TRADUCTION**

**Article 19.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Chef de Cellule, la Cellule de la Traduction est chargée :

- des travaux de traduction et d'interprétation de l'entreprise ;
- des travaux de révision des traductions des textes et documents de l'entreprise ;
- des interprétations lors des sessions du Conseil d'Administration ;
- du contrôle de la qualité linguistique de tous les textes de l'entreprise ;

- de la vulgarisation du bilinguisme au sein de l'entreprise ;
- de la constitution d'une banque de données terminologiques relatives au secteur des communications électroniques ;
- du reporting régulier des activités et des résultats.

(2) La Cellule de la Traduction comprend :

- six (06) Chargés d'Etudes Assistants ;
- le Service Statistiques et Reporting.

## **CHAPITRE X** **DE L'ATTACHE DE DIRECTION**

**Article 20.-** Placé auprès du Directeur Général, l'Attaché de Direction est chargé des affaires réservées du Directeur Général.

## **TITRE III** **DE L'ADMINISTRATION CENTRALE**

**Article 21.-** L'Administration Centrale comprend :

- la Direction Marketing et Communication ;
- la Direction Commerciale ;
- la Direction de la Planification et des Projets ;
- la Direction des Infrastructures ;
- la Direction des Réseaux IP, du Multimédia et des Plateformes de Services ;
- la Direction des Finances et du Budget ;
- la Direction des Ressources Humaines ;
- la Direction des Achats et du Patrimoine.

## **CHAPITRE XI** **DE LA DIRECTION MARKETING ET COMMUNICATION**

**Article 22.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Directeur, la Direction Marketing et Communication a pour mission l'élaboration et la mise en œuvre de la politique marketing et communication, en accord avec la stratégie de l'entreprise et de ses objectifs de performance. A ce titre, elle est chargée :

- de la supervision de l'ensemble des activités marketing, communication et publicité de l'entreprise ;
- de la participation au développement de l'offre produits-services de l'entreprise ;
- de la tarification des produits et services ;
- des actions de promotion et de communication ;
- de la réalisation des études de marché en relation avec les autres structures concernées ;
- de la gestion du partenariat avec les médias ;
- de la promotion et de la mise en œuvre des actions de communication événementielle ;
- du développement de la communication digitale ;
- de la gestion des supports de diffusion de l'entreprise ainsi que des espaces d'information contractés auprès des médias ;
- de la gestion du site Web de l'entreprise ;
- de la promotion de l'image de marque de l'entreprise et des actions de notoriété ;
- de la communication du Directeur Général ;
- du reporting régulier des activités et des résultats.



(2) La Direction Marketing et Communication comprend :

- le Département Marketing ;
- le Département Communication Commerciale et Institutionnelle ;
- le Département Communication Digitale ;
- le Service Suivi Budgétaire ;
- le Service Statistiques et Reporting.

## **SECTION I** **DU DEPARTEMENT MARKETING**

**Article 23.-** (1) Placé sous l'autorité d'un Chef de Département, le Département Marketing assure la mise en œuvre et l'animation de la stratégie marketing pour l'ensemble des produits et services de l'entreprise. A ce titre, il est chargé :

- de la détection des nouvelles opportunités de marchés et de produits ;
- de la collecte et de l'analyse des informations de veille commerciale et concurrentielle ;
- de la réalisation des études de marché et de la concurrence ;
- de la tarification et de la politique des prix ;
- de l'élaboration du plan marketing ;
- du soutien marketing aux équipes commerciales ;
- de la conception des outils d'aide au développement des ventes ;
- de la supervision du développement et du lancement des produits ;
- de la mise en œuvre des actions promotionnelles en coordination avec les autres structures concernées ;
- de l'organisation des événements professionnels et des manifestations ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) Le Département Marketing comprend :

- les Chefs de Marque ;
- le Service Prix et Tarification ;
- le Service Marketing Intelligence ;
- le Service Promotion Evènementielle.

## **SECTION II** **DU DEPARTEMENT COMMUNICATION COMMERCIALE ET INSTITUTIONNELLE**

**Article 24.-** (1) Placé sous l'autorité d'un Chef de Département, le Département Communication Commerciale et Institutionnelle a pour mission la mise en œuvre de la stratégie de communication de l'entreprise. A ce titre, il est chargé :

- de la rédaction des communications et des dossiers de presse ;
- de l'optimisation et du suivi de la communication de l'entreprise ;
- de la conception des supports de communication ;
- du stockage des documents, des publications et des informations diffusées ;
- de la promotion des produits et services de l'entreprise en relation avec le marketing ;
- des relations avec la presse ;
- de la gestion des supports de diffusion de l'entreprise, ainsi que des espaces d'information contractés auprès des médias et des régies de communication ;
- de la coordination des activités des partenaires médiatiques ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

- (2) Le Département Communication comprend :
- les Chargés de Communication des Marques ;
  - le Service Communication Institutionnelle ;
  - le Service Communication Interne ;
  - le Service Documentation et Relations Presse.

### **SECTION III**

#### **DU DEPARTEMENT COMMUNICATION DIGITALE**

**Article 25.-** (1) Placé sous l'autorité d'un Chef de Département, le Département Communication Digitale a pour mission la mise en œuvre de la stratégie de communication à travers l'internet et les médias sociaux. A ce titre, il est chargé :

- de la conception de la stratégie digitale ;
- de la charte éditoriale web ;
- de la mise en œuvre des stratégies de référencement ;
- de l'animation des médias sociaux ;
- du développement des contenus ;
- de la visibilité de l'entreprise en ligne ;
- de la mise en place des partenariats avec des blogueurs et influenceurs cibles ;
- de l'analyse du marché et des clients web ;
- de l'animation des promotions et des campagnes en ligne ;
- de la vente des produits et services en ligne ;
- de l'analyse du trafic ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

- (2) Le Département Communication Digitale comprend :
- le Service Community Management ;
  - le Service Webmarketing ;
  - le Centre CAMWEB.

### **CHAPITRE XII**

#### **DE LA DIRECTION COMMERCIALE**

**Article 26.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Directeur, la Direction Commerciale définit, anime et supervise la politique commerciale, en accord avec la stratégie de l'entreprise et de ses objectifs de performance. A ce titre, elle est chargée :

- de l'identification des cibles commerciales pertinentes ;
- de la définition des plans de marketing opérationnel en relation avec le marketing ;
- de l'établissement des objectifs de vente et du suivi des résultats commerciaux ;
- de l'évaluation et des recommandations des canaux et méthodes de distribution les plus appropriés afin d'atteindre les objectifs de l'entreprise ;
- de la négociation des ententes de partenariat commercial et du suivi de leur mise en œuvre ;
- de la définition des moyens adéquats pour atteindre les objectifs commerciaux de l'entreprise (structuration de la force de vente, conception d'outils d'aide à la vente) ;
- de l'administration des ventes des produits et services ;
- du recouvrement des créances que détient l'entreprise auprès de ses clients ;
- de la gestion des contentieux en relation la structure chargée des affaires juridiques ;
- de l'animation de l'équipe des responsables de vente de la Direction ;
- du reporting régulier des activités et des résultats.

- (2) La Direction Commerciale comprend:
- le Département des Opérateurs ;
  - le Département Distribution et Partenariat ;
  - le Département Relation Client ;
  - des Responsables de Vente ;
  - le Service Statistiques et Reporting.

## **SECTION I** **DU DEPARTEMENT DES OPERATEURS**

**Article 27.-** (1) Placé sous l'autorité d'un Chef de Département, le Département des Opérateurs assure la mise en œuvre de la stratégie et de la politique commerciale auprès des opérateurs. A ce titre, il est chargé :

- de l'élaboration de la stratégie commerciale pour le développement du chiffre d'affaires et des marges du segment opérateurs ;
- de l'élaboration des catalogues d'interconnexion ;
- de la prospection et du développement des nouveaux clients ;
- de la négociation et de la gestion des contrats avec les opérateurs ;
- de la gestion du plan tarifaire et du plan de routage optimal en termes de coûts/qualité pour les services à l'international ;
- de la prise en facturation des clients ;
- de l'établissement des balances des comptes de trafic ;
- du suivi des règlements des clients ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

- (2) Le Département des Opérateurs comprend :
- le Service Opérateurs Internationaux ;
  - le Service Opérateurs Nationaux ;
  - le Service Comptes Opérateurs ;
  - le Service Support des Opérateurs.

## **SECTION II** **DU DEPARTEMENT DISTRIBUTION ET PARTENARIAT**

**Article 28.-** (1) Placé sous l'autorité d'un Chef de Département, le Département Distribution et Partenariat est chargé :

- du suivi et de l'évaluation des contrats de partenariats commerciaux ;
- de l'élaboration des normes et procédures de gestion des distributeurs ;
- du suivi et de l'évaluation des objectifs fixés aux distributeurs ;
- de la gestion, du suivi et du contrôle des réseaux de distribution ;
- de la mise en place d'un réseau de distribution directe ;
- de la coordination de l'activité de distribution dans les structures opérationnelles ;
- de la centralisation des commandes et de la gestion des stocks des produits ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

- (2) Le Département Distribution et Partenariat comprend :
- le Service Gestion des Partenaires ;
  - le Service Gestion des Réseaux de Distribution ;
  - le Service Gestion des Commandes et des Stocks.

### **SECTION III** **DU DEPARTEMENT RELATION CLIENT**

**Article 29.-** (1) Placé sous l'autorité d'un Chef de Département, le Département Relation Client a pour mission la conception et la proposition de la stratégie d'amélioration de la prise en charge des clients de l'entreprise. A ce titre, il est chargé :

- du développement des processus de relation client au sein de l'entreprise ;
- de la supervision des opérations de gestion des contrats de vente ;
- du suivi et du contrôle des opérations de facturation ;
- du suivi d'application des procédures qualité du service clientèle ;
- du pilotage de la performance des services offerts à la clientèle ;
- de la réalisation des tableaux de bord et des analyses nécessaires au suivi des ventes ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) Le Département Relation Client comprend :

- le Service Administration des Ventes ;
- le Service Facturation ;
- les Chargés Relation Client ;
- le Centre de Production des Factures ;
- le Centre de Contact.

### **CHAPITRE XIII** **DE LA DIRECTION DE LA PLANIFICATION ET DES PROJETS**

**Article 30.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Directeur, la Direction de la Planification et des Projets a pour mission la programmation, la planification, l'ingénierie et la gestion des projets. A ce titre, elle est chargée :

- de la fixation des objectifs généraux de développement des infrastructures, des réseaux et des services ;
- de l'élaboration et du suivi de la mise en œuvre du plan directeur de développement ;
- de l'identification et de la formulation des programmes et des projets ;
- de l'étude et de la réalisation des projets d'infrastructures des télécommunications ;
- de la planification et de la gestion des projets ;
- du suivi de la mise en œuvre des programmes et projets identifiés ;
- de la participation à la mise en œuvre des programmes et projets d'infrastructures nationales dans d'autres secteurs de l'économie ;
- de l'évaluation de la mise en œuvre du plan stratégique et du plan directeur de développement des infrastructures et services de télécommunications ;
- de l'évaluation des projets et programmes réalisés ;
- du reporting régulier des activités et des résultats.

(2) La Direction de la Planification et des Projets comprend :

- la Cellule Planification et Développement ;
- des Chefs de Projet ;
- des Ingénieurs de Projet ;
- le Service Statistiques et Reporting.

## **SECTION I**

### **DE LA CELLULE PLANIFICATION ET DEVELOPPEMENT**

**Article 31.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Chef de Cellule, la Cellule Planification et Développement est chargée :

- de la fixation des objectifs généraux de développement des infrastructures, des réseaux et des services ;
- de l'élaboration et du suivi de la mise en œuvre du plan directeur de développement ;
- de l'identification et de la formulation des programmes et des projets ;
- de la planification et du suivi de la mise en œuvre des programmes et projets identifiés ;
- des études spécifiques des programmes et projets ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) La Cellule Planification et Développement comprend, outre le Chef de Cellule, deux Chargés d'Etudes Assistants et des Ingénieurs d'Etudes.

## **SECTION II**

### **DES CHEFS DE PROJET**

**Article 32.-** (1) Dans le cadre de la réalisation d'un grand projet dont CAMTEL est Maître d'Ouvrage ou Maître d'œuvre, le Chef de Projet assure la coordination générale des activités qui concourent à la réussite du projet.

(2) Le Chef de Projet coordonne des équipes dont la création, l'organisation et le fonctionnement font l'objet d'un texte particulier.

## **CHAPITRE XIV**

### **DE LA DIRECTION DES INFRASTRUCTURES**

**Article 33.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Directeur assisté d'un Directeur Délégué, la Direction des Infrastructures définit et met en œuvre la politique d'exploitation, de maintenance et de supervision des réseaux de transport et d'accès, ainsi que des équipements d'énergie et d'environnement, en accord avec la stratégie de l'entreprise et de ses objectifs de performance. A ce titre, elle est chargée :

- de la définition et du suivi de mise en œuvre des règles d'exploitation et de maintenance des infrastructures réseaux et des équipements d'énergie ;
- de la gestion et de l'allocation des ressources réseaux et services ;
- du respect des normes nationales et internationales en vigueur ;
- de la définition des critères de performances des structures opérationnelles ;
- de l'évaluation des performances des réseaux et services et des recommandations pour leur amélioration ;
- de la négociation des ententes de partenariat technique et du suivi de leur mise en œuvre ;
- de la centralisation et de la préparation des commandes de matériels techniques ;
- de la gestion des magasins nationaux de télécommunications ;
- du reporting régulier des activités et des résultats.

(2) La Direction des Infrastructures comprend :

- le Département Réseaux de Transport ;
- le Département Réseaux d'Accès ;
- le Département Energie et Environnement ;

- un Chargé d'Etudes ;
- le Service Analyse des Performances Techniques ;
- le Service Commandes Techniques ;
- le Service Statistiques et Reporting ;
- les Magasins Nationaux de Yaoundé et Douala ;
- le Laboratoire des Télécommunications.

**SECTION I**  
**DU DEPARTEMENT RESEAUX DE TRANSPORT**

**Article 34.-** (1) Placé sous l'autorité d'un Chef de Département, le Département Réseaux de Transport est chargé :

- de l'élaboration et du suivi d'application des règles d'exploitation, de maintenance et de supervision des stations de câbles sous-marins, des téléports à satellites, et des infrastructures de transmission terrestre ;
- de la gestion optimale des ressources réseaux et services de transmission ;
- de la planification des circuits et du trafic ;
- de l'élaboration et du suivi des plans de restauration et de rétablissement des liaisons ;
- du contrôle et de la maintenance des supports de transmission ;
- de la définition des critères de performances des établissements de transmission ;
- de la définition et du suivi des indicateurs de qualité de service des liaisons de transmission en exploitation ;
- de l'analyse des performances et du suivi des actions d'amélioration ;
- de la participation aux projets d'évolution des infrastructures de réseaux de transport ;
- de la coordination des retransmissions radio et TV ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) Le Département Réseaux de Transport comprend :

- le Service Routage et Trafic ;
- le Service Transmission par Câbles Sous-marins ;
- le Service Transmission par Satellites ;
- le Service Liaisons de Transmission Nationale ;
- le Service Infrastructures.

**SECTION I**  
**DU DEPARTEMENT RESEAUX D'ACCES**

**Article 35.-** (1) Placé sous l'autorité d'un Chef de Département, le Département Réseaux d'Accès est chargé :

- de l'élaboration et du suivi d'application des règles d'exploitation, de maintenance et de supervision des nœuds de raccordement et des réseaux d'accès ;
- de l'ingénierie et du suivi des travaux de réhabilitation sur les réseaux d'accès ;
- de l'optimisation de la couverture des réseaux d'accès radio ;
- de la gestion optimale des ressources des réseaux d'accès filaires et radio ;
- de la participation aux projets d'évolution des infrastructures de réseaux d'accès ;
- de la définition des critères de performances des établissements techniques concernés ;
- de la définition et du suivi des indicateurs de qualité de service des réseaux d'accès ;
- de l'analyse des performances et du suivi des actions d'amélioration ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) Le Département Réseaux d'Accès comprend :

- le Service Réseaux d'Accès Filaires ;
- le Service Réseaux d'Accès Radio ;
- le Service Jonctions Urbaines.

## **SECTION II**

### **DU DEPARTEMENT ENERGIE ET ENVIRONNEMENT**

**Article 36.-** (1) Placé sous l'autorité d'un Chef de Département, le Département Energie et Environnement est chargé :

- de l'élaboration et du suivi d'application des règles d'exploitation, de maintenance et de supervision des équipements d'énergie, de sécurité et d'environnement ;
- de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique d'introduction des énergies renouvelables ;
- de la mise en œuvre de la politique d'économie d'eau et d'électricité ;
- de la participation aux projets d'évolution des équipements d'énergie et d'environnement ;
- de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de sécurité de l'entreprise ;
- de la gestion et du suivi d'évolution des systèmes de sécurité et de contrôle des accès ;
- de la définition des critères de performances des établissements techniques concernés ;
- de la définition et du suivi des indicateurs de qualité de service ;
- de l'analyse des performances et du suivi des actions d'amélioration ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) Le Département Energie et Environnement comprend :

- le Service Energie ;
- le Service Climatisation et Environnement ;
- le Centre de Contrôle Energétique.

## **CHAPITRE XV**

### **DE LA DIRECTION DES RESEAUX IP, DU MULTIMEDIA ET DES SERVICES**

**Article 37.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Directeur assisté d'un Directeur Délégué, la Direction des Réseaux IP, du Multimédia et des Services, définit et met en œuvre la politique d'exploitation, de maintenance et de supervision des réseaux IP, des plateformes de services et des systèmes d'information, en accord avec la stratégie de l'entreprise et de ses objectifs de performance. A ce titre, elle est chargée :

- de l'élaboration et de la révision du schéma directeur informatique de l'entreprise ;
- de l'élaboration de la politique de sécurité des systèmes d'information des réseaux IP, multimédia et des services ;
- de l'élaboration de la politique de développement et d'exploitation du réseau IP/MPLS ;
- de la gestion du réseau et système de communication unifiée de l'entreprise ;
- de la gestion et de l'allocation des ressources IP ;
- de la définition des règles d'exploitation, de maintenance et de supervision des nœuds de contrôle, des plateformes de services et des réseaux IP ;
- de la gestion et du contrôle des bases de données des applications et plateformes de services ;
- du développement des applications métier et des outils d'aide à la décision ;
- du développement et de la mise à disposition des commerciaux des services à valeur ajoutée ;
- du développement de l'offre d'infogérance et du service à la clientèle entreprise ;

- de la définition des critères de performances des établissements concernés ;
- de la définition et du suivi des indicateurs de qualité de service ;
- de la mise en place des entrepôts des données et des outils de Business Intelligence ;
- de la centralisation des commandes des matériels informatiques ;
- du reporting régulier des activités et des résultats.

(2) La Direction des Réseaux IP, du Multimédia et des Plateformes de Services comprend :

- le Département Sécurité des Systèmes d'Information et des Communications ;
- le Département Systèmes d'Information ;
- le Département Réseaux IP et Réseaux d'Entreprises ;
- le Département Plateformes des Services ;
- le Centre de Services Support ;
- le Centre National des Services Managés ;
- le Centre d'Hébergement Web et de Messagerie ;
- le Centre National de Supervision des Réseaux et Systèmes ;
- le Service Statistiques et Reporting.

## **SECTION I**

### **DU DEPARTEMENT SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS**

**Article 38.-** (1) Placé sous l'autorité d'un Département, le Département Sécurité des Systèmes d'Information et des Communications est chargé :

- de la disponibilité, de la fiabilité, de l'intégrité et de la non-répudiation des systèmes d'information et des communications électroniques ;
- de la maîtrise des risques liés aux systèmes d'information et aux communications électroniques ;
- de l'élaboration et de la vulgarisation de la politique de sécurité ;
- de la définition de l'infrastructure informatique et de la centralisation des commandes du matériel informatique ;
- de la conduite des audits de sécurité et des prestations de conseil sur les réseaux et systèmes de l'entreprise et auprès des clients ;
- de la mise en place et du pilotage d'une équipe de gestion d'incidents de sécurité au sein de l'entreprise et auprès des clients ;
- de la définition des critères de performances des établissements concernés ;
- de la définition et du suivi des indicateurs de qualité de service ;
- de l'analyse des performances et du suivi des actions d'amélioration ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) Le Département Sécurité des Systèmes d'Information et des Communications comprend :

- le Service Sécurité des Réseaux Publics et Privés ;
- le Service Infrastructures Informatiques ;
- le Service Gestion et Administration de l'Intranet et de l'Extranet ;
- le Service Commandes des Matériels Informatiques.

## **SECTION II**

### **DU DEPARTEMENT SYSTEMES D'INFORMATION**

**Article 39.-** (1) Placé sous l'autorité d'un Chef de Département, le Département Systèmes d'Information est chargé :



- de l'exploitation et du développement des applications métier ;
- du développement des applications mobiles ;
- de la mise en place des entrepôts de données et des outils de business intelligence ;
- de la collecte et de la mise en forme exploitable par le marketing des données du marché ;
- de l'administration des bases de données ;
- de l'assistance aux services de facturation de l'entreprise ;
- du développement et des propositions aux commerciaux des services à valeur ajoutée pour les différents segments de marché ;
- de la sécurité des données des plateformes de services conformément à la politique de sécurité de l'entreprise ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) Le Département Systèmes d'Information comprend :

- le Service Développement et Datamining ;
- le Service Exploitation des Applications ;
- dix (10) Développeurs.

### **SECTION III**

#### **DU DEPARTEMENT RESEAUX IP ET RESEAUX D'ENTREPRISES**

**Article 40.-** (1) Placé sous l'autorité d'un Chef de Département, le Département Réseaux IP et Réseaux d'Entreprises est chargé :

- de la gestion et de l'exploitation des liens IP internationaux des différents points d'atterrissage ;
- du routage avec les fournisseurs d'accès internet de transit et de peering ;
- de la participation de l'entreprise aux différents points d'échanges nationaux et internationaux ;
- de l'élaboration et du suivi d'application des règles d'exploitation, de maintenance et de supervision des réseaux IP et des plateformes de services ;
- de la fourniture de services aux opérateurs et ISP ;
- de la gestion des ressources de numérotation internet allouées à l'entreprise ;
- de l'exploitation des noms de domaine de l'entreprise et de ses clients ;
- de la proposition des solutions d'optimisation et d'amélioration de la congestion des liens internet ;
- de la gestion, de l'exploitation et de la maintenance du cœur de réseau IP/MPLS ;
- du suivi de la mise en œuvre des réseaux d'entreprise ;
- de la définition des critères de performances des établissements concernés ;
- de la définition et du suivi des indicateurs de qualité de service ;
- de l'analyse des performances et du suivi des actions d'amélioration ;
- de l'appui à la négociation, à la qualification et à l'élaboration des offres commerciales ;
- de la coordination de la mise en œuvre technique des solutions techniques aux clients ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) Le Département des Réseaux IP et des Réseaux d'Entreprises comprend :

- le Service Routage Inter Systèmes Autonomes ;
- le Service DNS et Gestion des Adresses IP ;
- le Services Réseau IP/MPLS et Réseaux d'Entreprises ;
- le Service Ingénierie et Solutions.

## **SECTION IV** **DU DEPARTEMENT PLATEFORMES DE SERVICES**

**Article 41.-** (1) Placé sous l'autorité d'un Chef de Département, le Département Plateformes de Services est chargé :

- de l'élaboration et du suivi d'application des règles d'exploitation, de maintenance et de supervision des plateformes de l'IMS ;
- de l'élaboration et du suivi d'application des règles d'exploitation, de maintenance et de supervision du réseau intelligent et des plateformes de réseau CDMA ;
- de l'élaboration et du suivi d'application des règles d'exploitation, de maintenance et de supervision des plateformes multimédia telles que l'IPTV, la VoD, etc. ;
- de l'intégration des nouvelles plateformes de services aux réseaux existants ;
- de la définition des critères de performances des établissements concernés ;
- de la définition et du suivi des indicateurs de qualité de service ;
- de l'analyse des performances et du suivi des actions d'amélioration ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) Le Département Plateformes de Services comprend :

- le Service des Plateformes CDMA ;
- le Service des Plateformes Multimédia ;
- le Service IMS.

## **CHAPITRE XVI** **DE LA DIRECTION DES FINANCES ET DU BUDGET**

**Article 42.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Directeur, la Direction des Finances et du Budget conduit la politique financière de l'entreprise, en accord avec la stratégie de l'entreprise et de ses objectifs de performance. A ce titre, elle est chargée :

- de la comptabilité générale et de la comptabilité analytique ;
- de l'élaboration et de l'analyse du bilan et des états financiers ;
- de l'élaboration et du suivi d'exécution du budget de la société ;
- de la gestion de la trésorerie ;
- du contrôle des mouvements financiers dans toutes les structures de la société ;
- de la commande, du suivi et du contrôle des valeurs et effets financiers ;
- de la recherche des financements ;
- de la gestion de la dette ;
- du suivi et du contrôle des activités de recouvrement ;
- du recouvrement des comptes stratégiques ;
- du revenue assurance ;
- du reporting régulier des activités et des résultats.

(2) La Direction des Finances et du Budget comprend :

- la Sous Direction Comptabilité et Fiscalité ;
- la Sous Direction Trésorerie ;
- la Sous Direction Financement et Budget ;
- la Sous Direction Recouvrement ;
- le Centre de Gestion des Crédits de Communication ;
- le Service Statistiques et Reporting.

## **SECTION I**

### **DE LA SOUS DIRECTION COMPTABILITE ET FISCALITE**

**Article 43.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Sous-directeur, la Sous-direction Comptabilité et Fiscalité est chargée :

- de la centralisation et l'exploitation des documents comptables en provenance des Services Centraux et des Services Extérieurs ;
- de la mise en œuvre de la comptabilité analytique en collaboration avec les autres structures concernées ;
- de la planification et l'organisation des inventaires physiques des immobilisations de la société ;
- de l'élaboration du bilan et des états financiers ;
- de la tenue de la documentation fiscale et du suivi du contentieux fiscal ;
- de la gestion de la compensation avec les services des impôts en collaboration avec les structures concernées ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) La Sous Direction Comptabilité et Fiscalité comprend :

- le Service Comptabilité Générale ;
- le Service Comptabilité Analytique ;
- le Service Fiscalité.

## **SECTION II**

### **DE LA SOUS DIRECTION TRESORERIE**

**Article 44.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Sous-directeur, la Sous-direction Trésorerie est chargée :

- du suivi et du contrôle des comptes bancaires ;
- de l'identification des titres de paiements reçus ;
- de l'élaboration et du suivi du budget de trésorerie ;
- de la gestion de la caisse du Siège ;
- du contrôle régulier des caisses de la société ;
- du suivi des procédures de règlement des fournisseurs ;
- de la tenue des cautions bancaires et de l'aval de l'Etat ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) La Sous Direction Trésorerie comprend :

- le Service des Comptes ;
- le Service Opérations Etrangères ;
- le Service Opérations Nationales.

## **SECTION III**

### **DE LA SOUS DIRECTION RECOUVREMENT**

**Article 45.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Sous-directeur, la Sous Direction Recouvrement est chargée :

- de la coordination et du suivi des objectifs de recouvrement ;
- de l'élaboration des procédures générales de recouvrement ;
- du contrôle et de la coordination des activités de recouvrement ;
- de la détermination de la créance réelle de la société ;

- de la confection des rapports périodiques de recouvrement sur l'étendue du territoire ;
- des suspensions des clients redevables ;
- du recouvrement des créances auprès des clients stratégiques ;
- de la fiabilisation de la chaîne de revenue de l'entreprise ;
- des analyses, études et traitements statistiques permettant de sécuriser le chiffre d'affaires de l'entreprise ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) La Sous Direction du Recouvrement comprend :

- le Service Centralisation du Recouvrement et des Requêtes ;
- le Service Recouvrement des Comptes Stratégiques ;
- le Service Revenue Assurance.

#### **SECTION IV**

#### **DE LA SOUS DIRECTION FINANCEMENT ET BUDGET**

**Article 46.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Sous-directeur, la Sous-direction Financement et Budget est chargée :

- de l'élaboration et le suivi du plan d'affaires de la société ;
- de la recherche des financements ;
- de la gestion de la dette ;
- de l'élaboration du budget ;
- du suivi de l'exécution du budget ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) La Sous Direction Financement et Budget comprend :

- le Service Recherche des Financements ;
- le Service Gestion de la Dette ;
- le Service Budget.

#### **CHAPITRE XVII**

#### **DE LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES**

**Article 47.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Directeur, la Direction des Ressources Humaines met en œuvre la politique en matière de gestion et de développement des ressources humaines, en accord avec la stratégie de l'entreprise et de ses objectifs de performance. À ce titre, elle est chargée de :

- de la garantie des règles applicables dans le domaine des ressources humaines ;
- du pilotage des effectifs et de la masse salariale ;
- de l'accompagnement des parcours professionnels des employés ;
- du développement des compétences des employés ;
- du renforcement de la qualité de management par un soutien adapté aux managers ;
- du pilotage de la performance des employés et de la mesure du rendement ;
- de l'accompagnement des mutations et processus au sein des différentes structures ;
- du développement du climat social favorisant l'épanouissement professionnel ;
- de la santé et de la sécurité au travail du personnel ;
- de la gestion des relations avec les partenaires sociaux ;
- de l'animation des activités culturelles et sportives ;
- de la gestion des centres de formation de l'entreprise ;

- de la gestion du système d'information des ressources humaines ;
- du reporting régulier des activités et des résultats.

(2) La Direction des Ressources Humaines comprend :

- la Sous Direction Administration et Affaires Sociales ;
- la Sous Direction Gestion des Carrières et du Rendement ;
- la Sous Direction Développement des Ressources Humaines ;
- le Service Statistiques et Reporting.

## **SECTION I**

### **DE LA SOUS DIRECTION ADMINISTRATION ET AFFAIRES SOCIALES**

**Article 48.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Sous-directeur, la Sous-direction Administration et Affaires Sociales est chargée :

- de la tenue des dossiers et des fichiers du personnel ;
- du suivi du temps de travail et de la discipline ;
- de la gestion de la rémunération et du traitement de la paie ;
- de l'organisation et de la gestion des congés ;
- des relations avec les administrations chargées du travail et de la prévoyance sociale ;
- de la gestion des relations avec les représentants du personnel et les syndicats ;
- de la gestion des conditions sur les lieux de travail ;
- de la gestion de l'assurance maladie ;
- de la gestion des centres de santé et de la médecine du travail ;
- de la coordination des activités à caractère social, culturel et sportif ;
- de la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) La Sous Direction Administration et Affaires Sociales comprend:

- le Service du Personnel ;
- le Service Rémunération et Paie ;
- le Service Santé et Sécurité au Travail ;
- le Service Affaires Sociales, Culturelles et Sportives.

## **SECTION II**

### **DE LA SOUS DIRECTION GESTION DES CARRIERES ET DU RENDEMENT**

**Article 49.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Sous-directeur, la Sous-direction Gestion des Carrières et du Rendement est chargée :

- de l'élaboration des fiches de poste de travail en relation avec les autres structures ;
- de l'actualisation de l'organisation des unités de travail ;
- de l'identification et de l'analyse des besoins en ressources humaines ;
- de l'élaboration et de la mise à jour des outils de gestion prévisionnelle ;
- de la mise en œuvre du processus de recrutement et d'intégration ;
- de l'organisation du déroulement des carrières conformément au statut ;
- de l'élaboration des plans de succession ;
- de la gestion de la motivation du personnel et de la fidélisation des talents ;
- de la gestion de la mobilité interne ;
- de la définition des critères de performances des équipes et des employés ;
- des propositions d'indicateurs de mesure du rendement ;

- du suivi des objectifs collectifs et individuels ;
- de la collecte et de l'analyse des données de résultats ;
- du suivi de l'amélioration des performances des équipes et des employés ;
- de l'organisation de l'évaluation annuelle des performances ;
- de la gestion du personnel à faible productivité ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) La Sous Direction Gestion des Carrières et du Rendement comprend:

- le Service Gestion Prévisionnelle des Ressources Humaines ;
- le Service Recrutement ;
- le Service Gestion des Carrières ;
- le Service Gestion du Rendement.

### **SECTION III**

#### **DE LA SOUS DIRECTION DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES**

**Article 50.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Sous-directeur, la Sous-direction Développement des Ressources Humaines est chargée :

- de l'élaboration du plan annuel de formation ;
- de la réalisation des actions prioritaires formalisées par le plan de formation annuel ;
- du développement des actions de formation en interne afin de favoriser la transmission des connaissances ;
- de l'accompagnement individualisé des employés nécessitant une évolution ou une réorientation professionnelle ;
- de l'accompagnement des managers dans le repérage des potentialités en termes d'apprentissage des agents placés sous leur responsabilité ;
- de l'organisation des séminaires d'intégration des nouvelles recrues ;
- de l'adaptation des compétences des employés aux postes de travail ;
- du développement et de la validation des contenus de formation ;
- de l'organisation et de la gestion des stages ;
- de l'optimisation des relations avec les écoles et les institutions de formation ;
- de la gestion et du développement des centres de formation de l'entreprise ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) La Sous Direction Développement des Ressources Humaines comprend:

- le Service Gestion des Formations ;
- le Service Développement des Contenus ;
- les Centres de Formation CAMTEL.

### **CHAPITRE XVIII**

#### **DE LA DIRECTION DES ACHATS ET DU PATRIMOINE**

**Article 51.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Directeur, la Direction des Achats et du Patrimoine définit et met en œuvre la politique en matière d'approvisionnement, de logistique et de gestion du patrimoine, en accord avec la stratégie de l'entreprise et de ses objectifs de performance. A ce titre, elle est chargée:

- de la gestion du patrimoine de la société ;
- de la valorisation du patrimoine de l'entreprise ;
- de l'entretien des biens meubles et immeubles de la société ;
- du suivi des procédures de passation et d'exécution des marchés ;

- de l'initiation des commandes et du contrôle de leur exécution ;
- de la conservation des originaux des contrats de marché ;
- du reporting régulier des activités et des résultats.

(2) La Direction des Achats et du Patrimoine comprend :

- la Sous Direction Achats ;
- la Sous Direction Patrimoine ;
- le Service Statistiques et Reporting.

## **SECTION I** **DE LA SOUS DIRECTION ACHATS**

**Article 52.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Sous-directeur, la Sous-direction Achats est chargée :

- de la centralisation des commandes ;
- de l'élaboration et du suivi du journal des marchés ;
- des opérations de passation des marchés ;
- du suivi des opérations de dédouanement en rapport avec les transitaires et les administrations concernées ;
- de la participation aux réceptions des marchés ;
- du reporting régulier des activités et des résultats.

(2) La Sous Direction Achats comprend :

- le Service Marchés ;
- le Service Transit ;
- le Magasin du Siège.

## **SECTION II** **DE LA SOUS DIRECTION PATRIMOINE**

**Article 53.-** (1) Placée sous l'autorité d'un Sous-directeur, la Sous-direction Patrimoine est chargée :

- de l'inventaire et de l'évaluation du patrimoine de la société ;
- de la centralisation des données sur le patrimoine ;
- de la tenue des statistiques des mouvements de cessions et des mises en rebus d'actifs ;
- du suivi de l'exécution des conventions ou accords de cession d'actifs ou de récupération de rebus signés avec des tiers ;
- des opérations de cession et d'acquisition des biens meubles et immeubles en rapport avec les structures concernées ;
- de la gestion des bâtiments et des espaces ;
- du suivi des locations et baux ;
- de la gestion du matériel roulant ;
- de l'élaboration et du suivi des contrats d'assurance, en dehors de l'assurance maladie ;
- de la déclaration et du suivi des sinistres ;
- du reporting hebdomadaire des activités et des résultats.

(2) La Sous Direction Patrimoine comprend :

- le Service Patrimoine ;
- le Service Transport ;
- le Service Assurances ;
- les Garages de Yaoundé et de Douala.

#### TITRE IV DES SERVICES EXTERIEURS

**Article 54.-** Les Services Extérieurs sont rattachés à la Direction Générale. Ils comprennent :

- la Délégation Urbaine de Douala ;
- la Délégation Urbaine de Kribi ;
- la Délégation Urbaine de Limbé ;
- la Délégation Urbaine de Yaoundé ;
- la Représentation Régionale de l'Adamaoua ;
- la Représentation Régionale du Centre, Département du Mfoundi exclu ;
- la Représentation Régionale de l'Est ;
- la Représentation Régionale de l'Extrême-Nord ;
- la Représentation Régionale du Littoral, Département du Wouri exclu ;
- la Représentation Régionale du Nord ;
- la Représentation Régionale du Nord-Ouest ;
- la Représentation Régionale de l'Ouest ;
- la Représentation Régionale du Sud, Département de l'Océan exclu ;
- la Représentation Régionale du Sud-ouest, Département du Fako exclu.

#### CHAPITRE XIX DES DELEGATIONS URBAINES

**Article 55.-** (1) Placées chacune sous l'autorité d'un Délégué Urbain, les Délégations Urbaines sont chargées, dans leurs zones de compétence respectives :

- de la mise en œuvre des politiques et stratégies définies par la Direction Générale ;
- de la réalisation des objectifs commerciaux en termes de chiffres d'affaires, respect des marges et parts de marché ;
- de la collecte des informations de veille commerciale et concurrentielle ;
- de la prospection et du suivi de la clientèle ;
- de la vulgarisation des produits et services auprès de la clientèle ;
- de la vente des produits et services de l'entreprise ;
- du suivi de la facturation et du recouvrement ;
- de l'exploitation, de la maintenance et de la supervision des infrastructures techniques ;
- de l'animation des équipes afin d'atteindre les objectifs fixés par la Direction Générale ;
- du reporting régulier des activités et des résultats.

(2) La Délégation Urbaine comprend :

- le Département Administratif et Financier ;
- le Département Prospection et Suivi Clientèle ;
- le Département Technique ;
- le Service Statistiques et Reporting.

#### SECTION I DU DEPARTEMENT ADMINISTRATIF ET FINANCIER

**Article 56.-** (1) Placé sous l'autorité d'un Chef de Département, le Département Administratif et Financier est chargé :

- de la coordination et du suivi de la collecte des fonds liés à l'activité de l'entreprise ;
- de la gestion des ressources affectées au fonctionnement ;
- de la tenue des documents de la comptabilité générale ;



- du suivi de l'encaissement des effets financiers ;
- de la tenue des statistiques des encaisses réalisées dans les agences commerciales ;
- du suivi du recouvrement des créances ;
- de la gestion des biens meubles et immeubles ;
- de la gestion des ressources humaines ;
- du suivi des affaires juridiques et du contentieux ;
- de l'exécution des contrôles dans les unités opérationnelles ;
- de la sécurité et de la protection des personnes et des biens ;
- du reporting quotidien des activités et des résultats.

(2) Le Département Administratif et Financier comprend :

- le Service Ressources Humaines ;
- le Service Achats et Patrimoine ;
- le Service Finances ;
- le Service Affaires Juridiques et Contentieux ;
- le Service Contrôle et Sécurité ;
- le Centre de Coordination du Recouvrement ;
- le Magasin de la Délégation Urbaine.

## **SECTION II**

### **DU DEPARTEMENT PROSPECTION ET SUIVI CLIENTELE**

**Article 57.-** (1) Placé sous l'autorité d'un Chef de Département, le Département Prospection et Suivi Clientèle est chargé :

- de la coordination des activités des secteurs commerciaux ;
- de l'élaboration et de la mise en œuvre des plans de prospection ;
- de l'établissement des prévisions commerciales ;
- de la réalisation des objectifs de vente ;
- de la collecte des informations de veille commerciale et concurrentielle ;
- du recrutement de nouveaux clients ;
- du suivi de la clientèle existante ;
- du reporting quotidien des activités et des résultats.

(2) Le Département Prospection et Suivi Clientèle comprend :

- le Service Ventes ;
- le Service Relation Client ;
- le Service Distribution ;
- le Centre de Contrôle de Facturation ;
- les Etablissements Commerciaux.

## **SECTION III**

### **DU DEPARTEMENT TECHNIQUE**

**Article 58.-** (1) Placé sous l'autorité d'un Chef de Département, le Département Technique est chargé :

- de la coordination des activités des établissements techniques ;
- de l'exploitation, la maintenance et la supervision des infrastructures techniques ;
- de la réalisation des objectifs de qualité de service et de performances fixés par la Direction Générale ;

- de la réalisation des travaux à exécuter dans la zone de compétence ;
- de la gestion des réseaux et services informatiques ;
- de la collecte des données techniques et de l'élaboration des statistiques ;
- de la mise à jour du système d'information technique ;
- du reporting quotidien des activités et des résultats.

(2) Le Département Technique comprend :

- le Service Réseaux d'Accès ;
- le Service Jonctions Urbaines ;
- le Service Réseaux IP ;
- le Service Plateformes de Services ;
- le Service Energie et Environnement ;
- les Etablissements Techniques.

## **CHAPITRE XX**

### **DES REPRESENTATIONS REGIONALES**

**Article 59.-** (1) Placées chacune sous l'autorité d'un Représentant Régional, les Représentations Régionales sont chargés dans leurs zones de compétence respectives :

- de la mise en œuvre des politiques et stratégies définies par la Direction Générale ;
- de la réalisation des objectifs commerciaux en termes de chiffres d'affaires, respect des marges, parts de marché ;
- de la collecte des informations de veille commerciale et concurrentielle ;
- de la prospection et du suivi de la clientèle ;
- de la vulgarisation des produits et services auprès de la clientèle ;
- de la vente des produits et services de l'entreprise ;
- du suivi de la facturation et du recouvrement ;
- de l'exploitation, de la maintenance et de la supervision des infrastructures techniques ;
- de l'animation des équipes afin d'atteindre les objectifs fixés par la Direction Générale ;
- du reporting régulier des activités et des résultats.

(2) La Représentation Régionale comprend :

- le Service Commercial ;
- le Service Technique ;
- le Service Ressources Humaines ;
- le Service Achats et Patrimoine ;
- le Service Finances et Recouvrement ;
- le Service Affaires Juridiques et Contentieux ;
- le Service Contrôle et Sécurité ;
- le Service Statistiques et Reporting.
- les Etablissements Commerciaux ;
- les Etablissements Techniques ;
- le Magasin Régional.

## **TITRE V**

### **DES DISPOSITIONS DIVERSES ET FINALES**

**Article 60.-** La création, l'organisation, le fonctionnement et la classification des Etablissements Commerciaux, Techniques et Spéciaux font l'objet de textes particuliers.

**Article 61.-** Les responsables des structures des services centraux et extérieurs sont assistés dans les tâches administratives et de liaison par un Assistant de Direction.

**Article 62.-** Ont rang et prérogatives de :

Directeur :

- les Inspecteurs ;
- les Chefs de Division ;
- les Coordonnateurs de Programme.

Directeur Adjoint :

- les Adjoints au Chef de Division ;
- les Directeurs Délégués ;
- les Délégués Urbains ;
- les Coordonnateurs Adjoints de Programme.

Sous-directeur :

- le Chef de Cabinet du Directeur Général ;
- les Chefs de Cellule ;
- les Chefs de Département ;
- les Chargés d'Etudes ;
- les Chefs de Projet des Programmes et de la Direction des Projets ;
- les Représentants Régionaux.

Chef de Service :

- l'Attaché de Direction ;
- les Chargés d'Etudes Assistants ;
- les Chargés de Communication Commerciale ;
- les Chargés de Relation Client ;
- les Chefs de Marque ;
- les Développeurs ;
- les Ingénieurs d'Etudes ;
- les Ingénieurs de Projet ;
- les Responsables de Vente ;
- les Assistants de Direction auprès des Directeurs Généraux, des Directeurs et Assimilés, des Directeurs Adjoints et Assimilés ;
- les Chefs de Garage de Douala et Yaoundé.

Chef de Service Adjoint :

- les Assistants de Direction auprès des Représentants Régionaux, des Responsables des entités rattachées à la Direction Générale ayant rang de Sous-directeur.

**Article 63.-** Les zones de compétence géographique des Délégations Urbaines de Douala, de Kribi, de Limbé et de Yaoundé sont définies par les limites administratives des départements du Wouri, de l'Océan (ville de Lolodorf exclue), du Fako (ville de Buéa exclue) et du Mfoundi respectivement.

**Article 64.-** (1) Les zones de compétence géographique des Représentations Régionales sont définies par les limites administratives des régions de leur ressort de compétence.

(2) Toutefois, en ce qui concerne les Représentations Régionales du Centre, du Littoral, du Sud et du Sud-ouest, les départements du Mfoundi, du Wouri, de l'Océan (sauf ville de Lolodorf) et du Fako (sauf ville de Buéa), sont exclus de leur zone de compétence respective.

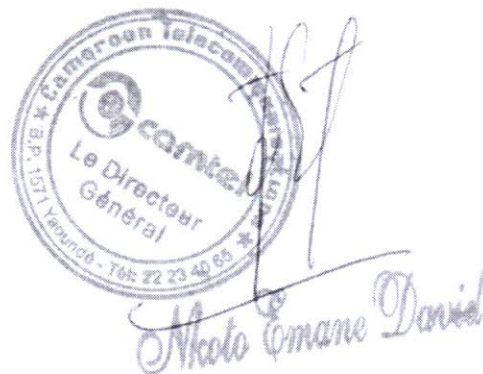
**Article 65.-** En cas de nécessité de service, le Directeur Général peut, après approbation du Conseil d'Administration :

- créer des postes de rang de Directeur, Sous-directeur, Chef de Service et Chef de Service Adjoint ;
- créer des Établissements Techniques et Commerciaux ;
- restructurer les Services.

**Article 66.-** Les présentes dispositions abrogent toutes les dispositions antérieures contraires, notamment l'organigramme du 2 septembre 2014 de la CAMTEL, et ne peuvent être modifiées que par le Conseil d'Administration.

**Article 67.-** Le présent organigramme sera enregistré, puis publié et communiqué partout où besoin sera.

Fait à Yaoundé, le 11 NOV 2015



The image shows a circular official stamp of CAMTEL (Cameroun Telecom). The stamp contains the text: "Cameroun Telecom", "Le Directeur Général", and "Y6: 22 23 40 85". A handwritten signature, "Nicolo Emame David", is written over the stamp.