

**12<sup>e</sup> Forum sur la Régulation des Télécommunications/TIC  
et le Partenariat en Afrique (FTRA-2011)  
Kigali, République du Rwanda 13-15 juin 2011**

# Protection des utilisateurs / qualité de service

Romain Abilé HOUEHOU

# Protection des utilisateurs / qualité de service

- **I – Introduction**
- **II – Contexte**
- **III – Pourquoi protéger les utilisateurs télécoms et TIC**
- **IV – Comment protéger les utilisateurs**
  - **A) Les instruments internationaux de protection**
  - **B) La Résolution 64 d'Hyderabad**
  - **C) Quelques initiatives nationales africaines**
- **V- Qui protège les utilisateurs télécoms et TIC**
- **VI- Recommandations**
- **VII - Conclusion**

# I – Introduction & II – Contexte

- **Nous sommes:**
  - **Plus de 6 milliards d'utilisateurs de téléphones dans le monde et**
  - **Plus de 600 millions en Afrique**
  - **Plus de 2 milliards d'internautes dans le monde et**
  - **Plus de 80 millions en Afrique.**
- **Des changements considérables s'observent à travers les nouvelles applications dont le Cloud computing.**
- **La protection des utilisateurs devient un défi.**

### III - Pourquoi protéger les utilisateurs ?

**« les consommateurs (*hommes, femmes, enfants, jeunes, vieillards et handicapés*) représentent le groupe économique le plus important, les premiers touchés par les décisions des institutions publiques et privées, mais hélas, leurs points de vue ne sont jamais entendus. » *Président Américain John KENNEDY* (le 15 mai 1962)**

### III – Pourquoi protéger les utilisateurs ? *(Suite)*

**La protection des consommateurs des services télécoms et Tic est un facteur de développement des Tic car un consommateur conscient, informé, responsabilisé, régule le marché, appuie la croissance et l'innovation, améliore la confiance et stimule la demande.**

## IV - Comment protéger le consommateur des services télécoms et TIC ?

- **La protection des consommateurs requiert une démarche méthodologique cohérente et graduelle. Dans le secteur des télécommunications et des TIC, il importe de :**
- **Mettre en place des normes qui garantissent la fabrication des équipements et terminaux télécoms et Tic de qualité, et qui définissent les paramètres de qualité de services offerts aux différentes catégories de consommateurs (*hommes, femmes, enfants, jeunes, vieillards et handicapés*)**

## IV - Comment protéger le consommateur...? (*Suite*)

- **Mettre en place des règlements internationaux et des lois nationales qui prennent en compte les huit droits des consommateurs reconnus par les Nations Unies ;**
- **Créer, au sein de chaque Autorité Nationale de régulation, une unité chargée de traiter et de régler les préoccupations des consommateurs;**
- **Faire participer un représentant des consommateurs au niveau des instances décisionnelles de chaque Autorité nationale de régulation;**

## IV - Comment protéger le consommateur...? (Suite)

- **Instituer un cadre partenarial approprié entre les régulateurs et les associations de consommateurs pour la prise en compte des avis des consommateurs et de leurs associations dans la mise en place des textes qui encadrent les services des télécommunications et des Tic.**
- **Renforcer les capacités des organisations des consommateurs à jouer pleinement leur rôle d'arbitre dans le secteur des TIC**



## IV - Comment protéger le consommateur...? *(fin)*

- **Mettre en œuvre un mécanisme ingéré de l'accès et du service universel (cloud)**
- **Rendre les services disponibles, accessibles et faire jouer le jeu de la concurrence (cloud)**
- **Rendre transparent le mécanisme de la tarification et des offres tarifaires (cloud)**
- **Eduquer à l'utilisation conséquente du service et du matériel de communication (cloud)**
- **Donner aux consommateurs la possibilité et la liberté du choix de son fournisseur de service de télécommunications et des Tic et les informer sur les produits et services disponibles**

## A -les instruments internationaux de protection des consommateurs

- **Le 09 avril 1985, l'Assemblée Générale des Nations Unies adoptait sans voter, les Principes Directeurs pour la Protection du Consommateur. Ces principes reconnaissent huit (08) principaux Droits aux consommateurs du monde entier. Ces Droits visent à instituer des modes de production et de consommation économiquement justes et socialement responsables. Il s'agit du :**

# A -les instruments internationaux de protection des consommateurs (Suite)

- 1. **DROIT A LA SATISFACTION DES BESOINS ESSENTIELS**
- 2. **DROIT A UNE GARANTIE SUR LE PRODUIT**
- 3. **DROIT A L'INFORMATION**
- 4. **DROIT AU CHOIX**
- 5. **DROIT A LA REPRESENTATION**
- 6. **DROIT DE RECOURS**
- 7. **DROIT A L'EDUCATION**
- 8. **DROIT A UN ENVIRONNEMENT SAIN**

## B - La Résolution 64 d'Hyderabad

- **La Conférence d'Hyderabad tenue du 24 mai au 5 juin 2010, est un évènement important dans l'évolution de la prise en compte des droits des consommateurs dans les services des télécommunications.**
- **A travers la Résolution 64 (Hyderabad 2010) sur la Protection et l'appui pour les utilisateurs/consommateurs de services de télécommunications et de technologies de l'information et de la communication, l'UIT charge le Directeur du BDT de:**

## B - La Résolution 64 d'Hyderabad (suite)

- **1 - continuer d'appuyer les travaux visant à sensibiliser les décideurs en matière de télécommunications/technologies de l'information de la communication et les organismes de régulation au fait qu'il est important de tenir les utilisateurs/consommateurs informés des caractéristiques de base, de la sécurité et des tarifs des différents services proposés par les opérateurs, ainsi qu'à la mise en place d'autres mécanismes de protection pour faciliter l'exercice des droits des consommateurs ;**

## B - La Résolution 64 d'Hyderabad (suite)

- **2 - de collaborer avec les Etats membres, afin de déterminer les éléments indispensables à l'établissement de politiques ou cadres réglementaires en matière de protection des consommateurs et des utilisateurs ;**
- **3 – de poursuivre la coordination avec le Secteur de la normalisation des télécommunications sur des questions telles que la qualité de service, la qualité perçue et la sécurité ;**
- **4 – de renforcer ses relations avec d'autres entités et organisations internationales s'occupant de la protection du consommateur ;**

## B - La Résolution 64 d'Hyderabad (suite)

- **5 – d’inviter les régions concernées à créer leurs associations d’utilisateurs finals/de consommateurs.”**
- **Elle a aussi prié les Etats membres “d’élaborer et de promouvoir des politiques propres à favoriser la fourniture aux utilisateurs finals/consommateurs d’informations sur les caractéristiques des services de télécommunications proposés par les différents fournisseurs”.**

## B - La Résolution 64 d'Hyderabad (fin)

- **Elle a enfin invité les Membres du Secteur du développement des télécommunications de l'IUT "à fournir des contributions sur les bonnes pratiques au niveau international concernant la mise en œuvre des politiques de protection des consommateurs, compte tenu des lignes directrices et des recommandations formulées par l'UIT.**



## C- Quelques initiatives de protection des consommateurs des télécoms et TIC en Afrique

- **La protection des consommateurs des services des télécommunications et des TIC devient de plus en plus la préoccupation de plusieurs régulateurs en Afrique. C'est pourquoi il est observé dans les textes et dans la pratique quelques initiatives timides de protection des consommateurs dans certains pays.**
- **Bénin, Nigéria, île Maurice, Sénégal, Tanzanie, Kenya etc..**

## IV- Qui protège les consommateurs ?

- **La protection des consommateurs des services de télécommunications en Afrique relève des attributions de plusieurs acteurs. Il s'agit :**
- **Des Etats (les Ministères en charge des télécommunications et des TIC)**
- **Des organisations internationales et sous régionales (UIT, UAT, UA, CEDEAO, UEMOA, CEMAC, SADEC etc..)**

## IV- Qui protège les consommateurs ?(fin)

- **Les organisations de consommateurs;**
- **Au niveau africain, le RéCATIC (Réseau des Consommateurs Africains des TIC), créé en 2008 au Bénin est une première fédération des organisations nationales des consommateurs des TIC;**
- **Il se propose non seulement de rendre professionnelles les organisations de consommateurs en Afrique, mais aussi d'éveiller la conscience des consommateurs sur leurs droits et responsabilités, de contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre de politiques visant à protéger les droits des consommateurs dans les services de télécommunications en Afrique;**
- **Il est devenu membre de secteurs de l'UIT depuis avril 2009.**  
<http://www.itu.int/ITU-D/membership/portal/index.asp?Name=45049>

## V – Recommandations

- **Pour que la protection des consommateurs des services des télécommunications et des TIC soit effective, le RéCATIC recommande:**

### **Aux Etats et Régulateurs**

- **Transposer dans les lois ou codes nationaux des télécommunications et des Tic, l'ensemble des huit droits fondamentaux reconnus aux consommateurs par les Nations Unies à travers la résolution 39/248 du 09 avril 1985 ;**

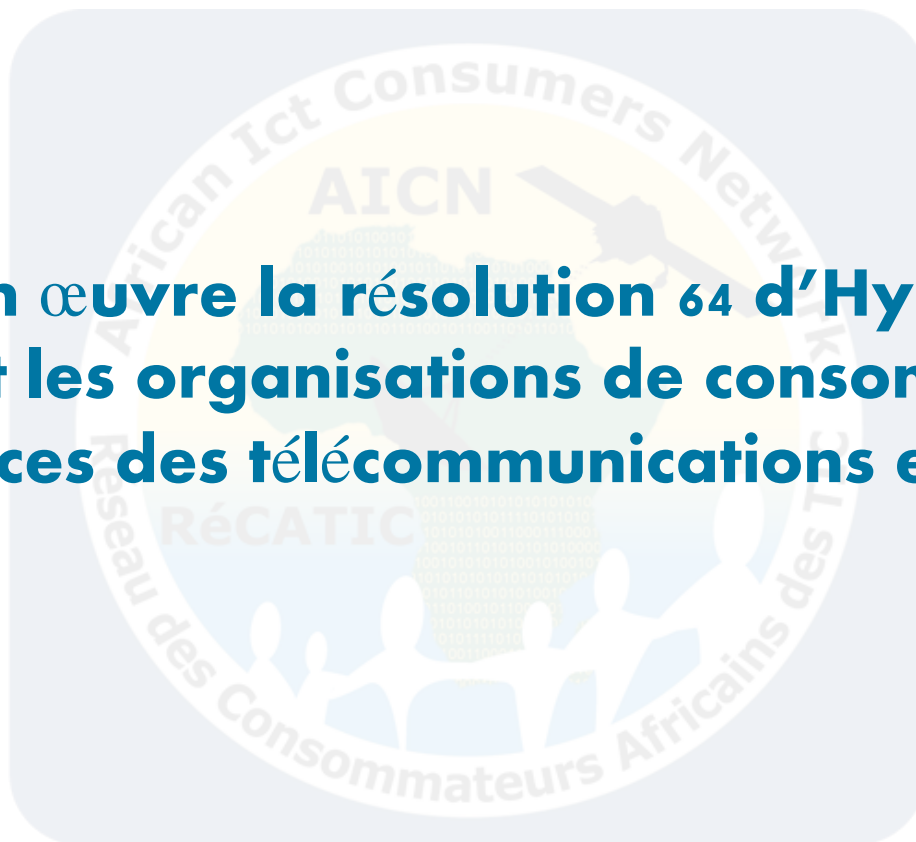
## V – Recommandations (suite)

- **Prendre en compte l'ensemble de ces droits dans les licences, autorisations et permis délivrés par les régulateurs aux opérateurs télécom et Tic opérant ou en passe d'opérer dans un pays ;**
- **Instituer une redevance pour la création d'un fonds nécessaire au financement du renforcement des capacités et la participation des organisations de consommateurs des télécommunications et des TIC aux activités du secteur au niveau national et international;**
- **Mettre en œuvre le Droit à la représentation en prévoyant un siège aux consommateurs au sein des instances décisionnelles des Autorités nationales de régulations des télécommunications et des Tic.**
- **Impliquer les consommateurs à la création du fonds et la mise en œuvre du service universel.**

## V – Recommandations (*fin*)

### A l'UIT

- **Mettre en œuvre la résolution 64 d'Hyderabad en associant les organisations de consommateurs des services des télécommunications et des TIC.**



## VI -Conclusion

- **Le développement équilibré des télécommunications et des TIC passera par la protection des consommateurs à travers : - un accès à tous aux services essentiels des télécommunications et des TIC - des produits et services de qualité et sécurisés - un accès équitable à l'information sur les produits et services offerts par les acteurs du secteur - une possibilité pour le consommateur de choisir ses équipements et ses services ; une représentation effective des consommateurs au sein des instances de prise de décisions – la réparation effective des dommages causés aux utilisateurs – l'éducation des utilisateurs à une utilisation consciente et efficace des produits et services des télécommunications et des TIC – la préservation conséquente de l'environnement de l'environnement des utilisateurs d'ici et d'ailleurs, d'aujourd'hui et de demain.**



Je vous remercie pour  
votre aimable attention

mail: [hromain@recatic.org](mailto:hromain@recatic.org)