



Ligne Directrice sur L'accès, la Connectivité et L'abordabilité des Services De Télécommunications Dans La Région de l'Afrique de l'Ouest

Accès et Expérience du Consommateur
Gt

APRIL 2026

Reference: WATRA/WG/CAE/23AGM/26/04/009



FEUILLE DE TRANSMISSION

HISTORIQUE		
Date	Auteur	Description
02 – 04 – 26	ACCÈS ET EXPÉRIENCE DU CONSOMMATEUR GT	Ligne directrice sur l'accès, la connectivité et l'abordabilité des services de télécommunications dans la région de l'Afrique de l'Ouest

TABLEAU DE SUIVI DES DOCUMENTS			
Numéro de référence		WATRA : 00.....	
Index des révisions	Date	Objet	Nouvel indice

CONTACTEZ WATRA (ARTAO) :

Assemblée des régulateurs des télécommunications d'Afrique de l'Ouest (ARTAO/WATRA)

- **Site web:** watra.org
- **Courriel :** info@watra.org
- **Adresse :** 19B Bobo Street, Maitama, Abuja, FCT, Nigéria.

- **Téléphone :** +2348033331053.

Contents

1	Conditions Générales	1
1.1	Contexte	1
1.2	Terminologie	1
1.3	Objectifs	2
1.4	Méthodologie	3
1.5	Dispositions	3
2	Axes stratégiques	5
2.1	Améliorer l'accès des consommateurs à des services de télécommunications abordables et fiables en Afrique de l'Ouest	5
2.2	Améliorer la qualité globale de l'expérience client en termes de disponibilité des services, d'accessibilité financière et de support client dans la sous-région	5
2.3	Identifier et traiter les problèmes liés aux consommateurs, notamment l'accessibilité financière, la qualité du service, la disponibilité et l'inclusion numérique.	6
3	Mécanismes Recommandés	7
4	Conclusion	9
5	Révision	10
6	Annexes	11

1 Conditions Générales

1.1 Contexte

Dans un contexte de transformation numérique accélérée, l'accès à des services de télécommunications fiables, de qualité et abordables est un enjeu majeur pour le développement économique et social des États de la région ouest-africaine.

Toutefois, des disparités persistent en matière de couverture, de qualité des services et d'accessibilité financière, notamment entre les zones urbaines et rurales. Ces défis nécessitent des approches harmonisées et adaptées aux réalités locales.

À cette fin, les autorités nationales de réglementation (ARN), réunies au sein de l'Assemblée des régulateurs des télécommunications d'Afrique de l'Ouest (ARTAO/WATRA), ont élaboré ces lignes directrices pour promouvoir un accès équitable, renforcer la concurrence et favoriser l'inclusion numérique dans tous les États membres.

1.2 Terminologie

Dans le présent document, sauf indication contraire, les termes suivants ont les significations suivantes :

« **Accès** » désigne toute fourniture d'infrastructure, passive ou active, de ressources, de matériel ou de logiciels, ou de services, permettant au bénéficiaire d'exploiter un réseau de communications électroniques ou de fournir des services de communications électroniques, y compris les services associés ;

« **Connectivité** » : la capacité des réseaux à assurer une communication fiable, continue et de haute qualité entre les utilisateurs ;

« **Accessibilité des services** » : le niveau de coût des services de télécommunications compatible avec le pouvoir d'achat de la population.

- « **Consommateur** » : toute personne physique qui acquiert des biens et services de télécommunications pour son usage final ;
- « **ARN** » : désigne Autorité régulation nationale ;
- « **Inclusion numérique** » : accès équitable aux services numériques pour tous les groupes de population ;
- « **Infrastructure numérique** » : l'ensemble des équipements et réseaux permettant la fourniture de services de télécommunications ;
- « **Interopérabilité** » : la capacité des systèmes et des services à fonctionner ensemble de manière transparente ;
- « **Oligopole** » : une structure de marché caractérisée par un nombre limité d'opérateurs dominants, susceptibles de restreindre la concurrence et d'influencer les prix et la qualité des services ;
- « **Intelligence artificielle (IA)** » : un ensemble de technologies qui permettent aux systèmes informatiques d'effectuer des tâches qui nécessitent normalement l'intelligence humaine, telles que l'apprentissage, l'analyse et la prise de décision ;
- « **Internet des objets (IoT)** » : un réseau d'objets physiques connectés capables de collecter et d'échanger des données via des infrastructures de télécommunications ;
- « **Services OTT (Over-The-Top)** » : services numériques fournis via Internet sans contrôle direct par les opérateurs de réseau, tels que les applications de messagerie, de streaming ou de communication ;
- « **Opérateur d'infrastructure** » désigne toute personne mettant en place une infrastructure de communications électroniques dans le but de louer de la capacité à l'État, aux opérateurs agréés ou autorisés et aux fournisseurs de services.

1.3 Objectifs

a) Objectif principal

Ces lignes directrices visent à établir un cadre harmonisé pour améliorer l'accès, la connectivité et l'abordabilité des services de télécommunications en Afrique de l'Ouest.

b) Objectifs spécifiques

Les autorités nationales de réglementation (ARN), par la mise en œuvre de ces lignes directrices, visent également à :

- Améliorer l'accès des consommateurs à des services abordables et fiables ;
- Améliorer la qualité de l'expérience utilisateur ;
- Promouvoir une concurrence saine et équitable ;
- Garantir la transparence des offres et des prix ;
- Promouvoir l'inclusion et l'accessibilité numériques pour tous ;
- Renforcer la protection des consommateurs ;
- Encourager l'innovation et le développement des infrastructures numériques.

1.4 Méthodologie

S'appuyant sur l'expérience des États membres, ces lignes directrices s'inscrivent dans une démarche visant à tirer parti des meilleures pratiques et des tendances en matière d'accès, de connectivité et d'abordabilité des services de télécommunications.

De ce fait, elles sont développées sur la base de :

- Expériences des États membres ;
- Pratiques au sein des autorités nationales de réglementation (ARN) ;
- Travaux du groupe de travail sur l'accès et l'expérience des consommateurs.

1.5 Dispositions

Les autorités de régulation nationales (ARN) sont chargées de veiller à l'application de la législation et des réglementations relatives aux communications électroniques, tout en promouvant un accès équitable, la qualité et l'accessibilité financière des services pour les consommateurs.

À ce titre, elles sont notamment responsables de :

- Veiller à ce que tous les citoyens aient accès à des services de communications électroniques à des tarifs abordables, y compris dans les zones rurales ;
- Exiger la transparence des opérateurs concernant leurs offres, leurs prix et leurs conditions contractuelles ;
- Surveiller la qualité du service et la couverture réseau des opérateurs afin de protéger les consommateurs et d'assurer l'efficacité du marché ;
- Superviser l'octroi et le respect des droits d'accès et d'interconnexion des opérateurs de manière non discriminatoire et transparente ;
- Veiller à ce que les opérateurs identifient les utilisateurs et conservent les données conformément aux dispositions de la loi sur la protection des données personnelles ;
- Garantir l'application des dispositions légales et réglementaires, exercer les prérogatives réglementaires pour maintenir un marché concurrentiel et équitable, et protéger les consommateurs ;
- Intégrer l'accès universel et l'inclusion numérique dans les stratégies régionales et nationales, afin de réduire la fracture numérique et de promouvoir l'accès aux services pour tous les consommateurs ;
- etc.

2 Axes stratégiques

2.1 Améliorer l'accès des consommateurs à des services de télécommunications abordables et fiables en Afrique de l'Ouest

Nous devons créer les conditions d'une concurrence saine et loyale en faisant :

- Démanteler les oligopoles pour promouvoir une concurrence saine et loyale ;
- Séparer les opérateurs d'infrastructure des opérateurs de services afin de garantir la neutralité et l'équité du marché ;
- Mettre en œuvre une réglementation asymétrique sur le marché de gros afin d'équilibrer les forces entre les acteurs ;
- Créer et développer des points d'échange Internet pour améliorer l'efficacité et la connectivité régionales ;
- Soutenir le droit des consommateurs d'engager des actions collectives (actions de classe) pour défendre leurs intérêts ;
- Informer les consommateurs sur leurs droits et les moyens pratiques de les exercer efficacement ;
- Assurer l'électrification des villes et des villages afin de faciliter l'accès aux services de télécommunications ;
- Établir des partenariats avec des services d'accès universel pour garantir des services en quantité et en qualité, à des prix abordables.

2.2 Améliorer la qualité globale de l'expérience client en termes de disponibilité des services, d'accessibilité financière et de support client dans la sous-région

En ce sens, il serait nécessaire de :

- Écouter le consommateur afin de comprendre ses besoins et ses attentes ;
- Veiller à améliorer l'information des consommateurs sur la couverture réseau et la qualité des opérateurs ;
- Garantir la transparence des offres des opérateurs ;

- Garantir la transparence des prix dans les offres des opérateurs ;
- Créer un médiateur en télécommunications ;
- Soutenir les associations de consommateurs afin qu'elles puissent agir comme médiateurs en matière de télécommunications ;
- Informer les consommateurs de leurs droits et des moyens pratiques dont ils peuvent faire preuve pour les exercer.

2.3 Identifier et traiter les problèmes liés aux consommateurs, notamment l'accessibilité financière, la qualité du service, la disponibilité et l'inclusion numérique.

Pour ce faire, il serait conseillé de :

- Réaliser des études de marché par segment pour comprendre les problèmes, les besoins et les attentes ; **"Voir : LD sur les questionnaires."**
- Recueillir les plaintes reçues des opérateurs et des associations de consommateurs ;
- Développer une infrastructure numérique plus verte ;
- Analyser les données collectées ;
- Élaborer de nouvelles stratégies.

3 Mécanismes Recommandés

Ces mécanismes peuvent être structurés autour de divers aspects multidimensionnels, notamment :

1. Sur le front politique

Promouvoir la corégulation entre les autorités nationales de réglementation, renforcer la coordination avec les autres autorités (Banques centrales, Commission de données, etc.) et promouvoir la modernisation de la réglementation et de la gouvernance.

2. D'un point de vue économique

Stimuler les investissements dans la 5G et la fibre optique, mettre en œuvre des incitations au partage des infrastructures et encourager le développement des infrastructures.

3. Au niveau social

Réduire les inégalités, améliorer l'accès aux services et la transparence des prix, mais aussi garantir l'inclusion numérique.

4. D'un point de vue technologique :

Déployer la 5G, les satellites, encourager l'innovation (IoT, fintech, OTT), renforcer la cybersécurité et la R&D locale, et enfin promouvoir l'innovation et la cybersécurité.

5. D'un point de vue environnemental

Intégrer l'efficacité énergétique dans le déploiement des réseaux, promouvoir des infrastructures résilientes et durables et soutenir le développement durable.

6. D'un point de vue juridique :

Réviser nos textes pour y intégrer l'IA, l'IoT et l'OTT, renforcer les contrôles de qualité et les obligations de couverture et enfin, moderniser le cadre réglementaire.

➤ **Sur la modernisation réglementaire**

Le cadre actuel est inadapté aux nouveaux services numériques. L'ARN confronté à un vide juridique qui freine l'innovation. Les technologies émergentes transforment la réglementation, mais il manque des outils réglementaires appropriés.

➤ **En matière de gouvernance participative**

Les associations de défense des consommateurs doivent être au cœur des décisions. Elles seront officiellement associées aux processus de consultation.

La Co régulation avec d'autres autorités est essentielle pour traiter des questions transversales telles que la cybersécurité.

➤ **En matière d'innovation et de concurrence**

L'expérimentation libre sans risque de non-conformité n'est pas encouragée par le cadre réglementaire, pourtant essentiel à l'écosystème fintech.

L'interopérabilité doit être garantie par les autorités nationales de régulation ; c'est la condition d'une concurrence saine et loyale.

4 Conclusion

Ces lignes directrices établissent un cadre harmonisé visant à renforcer l'accès, la connectivité et l'abordabilité des services de télécommunications en Afrique de l'Ouest. Elles soulignent le rôle central des autorités nationales de réglementation (ARN) dans la promotion d'une concurrence loyale, la protection des consommateurs et l'inclusion numérique.

La mise en œuvre de ces mécanismes permettra :

- Réduire les inégalités d'accès et améliorer la qualité des services pour tous ;
- Soutenir l'innovation et l'expérimentation dans un cadre réglementaire sécurisé ;
- Assurer une gouvernance participative impliquant les associations de consommateurs et les parties prenantes ;
- Promouvoir des infrastructures numériques durables, résilientes et efficaces.

En définitive, ces lignes directrices constituent un outil stratégique pour orienter les politiques régionales, coordonner les initiatives des autorités nationales de régulation et renforcer la confiance des consommateurs dans l'écosystème des télécommunications.

5 Révision

Ces lignes directrices peuvent être révisées périodiquement par l'Assemblée des régulateurs des télécommunications d'Afrique de l'Ouest (ARTAO/WATRA) afin de tenir compte des évolutions technologiques, économiques et réglementaires du secteur.

6 Annexes

SECTEUR	ACTIONS RECOMMANDÉES
Politique	• Définir une macro-stratégie régionale pour le développement numérique. • Harmonisation et co-régulation entre les ARN membres de la zone occidentale.
Économique	• Développer un écosystème créateur de valeur et d'emplois. • Partager les infrastructures pour réduire les coûts.
Socioculturel	• Garantir l'inclusion numérique des jeunes et des femmes en milieu rural. • Développer la communication avec les jeunes innovateurs et promouvoir une culture numérique.
Technologique	• Mettre en place des observatoires sur les enjeux émergents (IA, drones, télémédecine). • Développer des systèmes d'information géographique pour planifier et suivre le partage des infrastructures.
Environnemental	• Planifier le déploiement des infrastructures afin d'éviter les désordres urbains et de préserver l'environnement.
Légal	• Harmoniser la législation en matière de protection des données et de cybersécurité. • Établir un cadre juridique clair pour la finance numérique en collaboration avec la BCEAO.

Référence : WATRA/WG/CAE/2026/004

- Compte rendu de la réunion : Ouagadougou, Burkina Faso, 30 mars – 02 avril 2026
- Contributions des associations de consommateurs : ASUTIC, CICODEV, ...