



Ligne Directrice Pour L'harmonisation du Traitement Des Plaintes Et Réclamations des Consommateurs de Services de Télécommunications / en Afrique de l'Ouest

Accès et Expérience du Consommateur
Gt

APRIL 2026

Reference: WATRA/WG/CAE/23AGM/26/04/013



FEUILLE DE TRANSMISSION

HISTORIQUE		
Date	Auteur	Description
02 – 04 – 26	ACCÈS ET EXPÉRIENCE DU CONSOMMATEUR GT	Ligne directrice pour l'harmonisation du traitement des plaintes et réclamations des consommateurs de services de télécommunications / En 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	Préambule	1
1.2	Terminologie	1
1.3	Objectifs	3
1.4	Méthodologie	3
1.5	Dispositions	4
2	Procédures et Mécanismes de Traitement des Plaintes	5
2.1	Schéma Simplifié du Circuit de Traitement:	6
3	Recommandations	7
3.1	Recommandations aux ARN :	7
3.2	Pour améliorer l'expérience client :	8
4	Révision	9
5	Annexes	10

1 Conditions Générales

1.1 Préambule

Ce document relatif aux lignes directrices sur la gestion des plaintes et des réclamations des consommateurs vise à uniformiser les processus de traitement de ces plaintes et réclamations au sein des États membres de l'Afrique de l'Ouest.

Sous l'égide de l'Assemblée des régulateurs des télécommunications d'Afrique de l'Ouest (ARTAO/WATRA), ces lignes directrices visent à régir les relations entre les consommateurs, les opérateurs et les autres acteurs du secteur des télécommunications.

Elles s'inscrivent dans une démarche visant à renforcer la protection des intérêts des consommateurs, à améliorer la qualité du service et à accroître la confiance des utilisateurs dans les services de télécommunications.

1.2 Terminologie

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

"Plainte " : une réclamation formelle d'un client insatisfait des services de son fournisseur (Internet, téléphonie mobile/fixe, etc.) après l'échec d'une tentative de règlement amiable avec ce dernier.

"Plainte " : Toute expression ou manifestation d'insatisfaction d'un client, adressée à une entité concernant ses produits ou services, pour laquelle le client attend une réponse et une solution de la part du prestataire concerné.

« Consommateur » : toute personne physique qui acquiert des biens et services de télécommunications pour une utilisation finale ;

" Opérateur " : toute entité juridique exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques ;

« ARN » : désigne l'Autorité nationale de réglementation ;

« Plateforme de gestion des plaintes communes » : un outil numérique permettant la collecte, le suivi et le traitement des plaintes des consommateurs ;

« Fraude électronique » : toute activité frauduleuse impliquant des services de télécommunications ;

" Temps de traitement " désigne le délai de traitement et de résolution d'une réclamation.

1.3 Objectifs

a) Objectif principal

Ce document vise à établir un cadre harmonisé, efficace et transparent pour le traitement des plaintes et réclamations des consommateurs dans la zone WATRA.

b) Impacts

Ces lignes directrices visent à :

- Garantir un traitement rapide, équitable et efficace des plaintes et des réclamations.
- Renforcer la protection des intérêts des consommateurs.
- Harmoniser les pratiques réglementaires entre les États membres.
- Promouvoir la transparence et instaurer la confiance dans les services de télécommunications.
- Réduire les litiges récurrents entre les consommateurs et les opérateurs.
- Améliorer la traçabilité et le suivi des réclamations grâce à des systèmes harmonisés.
- Permettre la comparaison des performances des opérateurs à l'échelle régionale.
- Améliorer la qualité globale du service grâce aux retours des consommateurs.
- Soutenir la prise de décision réglementaire fondée sur les données, en s'appuyant sur les plaintes et les réclamations.

1.4 Méthodologie

S'appuyant sur l'expérience des États membres, ce document présente un recueil de bonnes pratiques et de tendances en matière de protection des consommateurs des services de communications électroniques, ainsi que des bonnes pratiques attendues d'eux, afin d'assurer un environnement commercial sain et équitable.

Par conséquent, ces lignes directrices ont été élaborées sur la base de :

- Expériences des États membres ;
- Pratiques des autorités nationales de réglementation (ARN);

- Résultats du groupe de travail sur l'accès et l'expérience des consommateurs; et
- Constatations du rapport de la réunion de référence (WATRA/WG/CAE/2024/001).

Ces discussions ont permis d'identifier des mécanismes communs déjà en place dans plusieurs pays.

1.5 Dispositions

La réglementation relative aux secteurs des communications électroniques et des services postaux. En ce qui concerne les plaintes et les réclamations, elles sont spécifiquement responsables de :

- Afin d'assurer le traitement de toutes les questions relatives à la protection des intérêts des utilisateurs, y compris la mise en place d'un système approprié de réception des plaintes des utilisateurs et des enquêtes connexes, et, le cas échéant, la transmission de ces plaintes aux institutions compétentes ;
- Prendre en charge les intérêts des usagers et contribuer à renforcer la capacité d'action des associations d'usagers ;
- Analyser, de sa propre initiative ou à la demande des utilisateurs, et, le cas échéant, exiger la modification des clauses abusives dans les contrats conclus avec les utilisateurs ou dans les accords régissant l'interconnexion ou l'accès aux réseaux des opérateurs ;
- Respecter le principe de la procédure contradictoire et les droits de la défense en permettant aux parties de présenter leurs observations au cours d'une procédure de règlement des différends ;
- etc.

Au vu des éléments susmentionnés, l'accent est mis en particulier sur la mise en œuvre d'un processus structuré de collecte des plaintes et des réclamations, sur l'analyse approfondie des cas de plaintes reçus et enregistrés, ainsi que sur la primauté accordée à la protection des consommateurs.

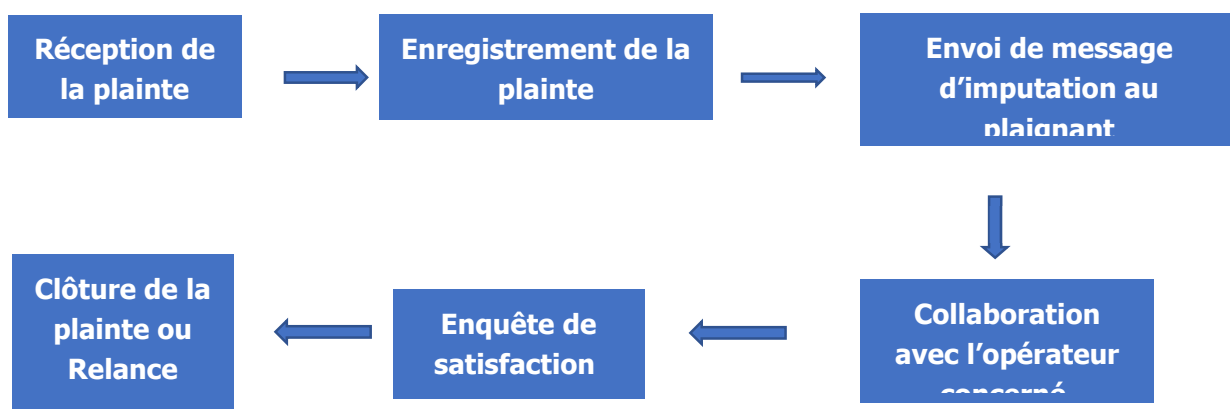
2 Procédures et Mécanismes de Traitement des Plaintes

Le traitement efficace des plaintes constitue un pilier essentiel de la réglementation et de la protection des consommateurs. Afin de garantir la transparence, la traçabilité et la rapidité du traitement, la procédure mise en œuvre par les autorités nationales de réglementation (ARN) doit être structurée et normalisée, impliquant diverses parties prenantes et comportant des étapes clairement définies.

Le traitement des plaintes doit respecter les étapes suivantes :

- Réception des plaintes par plusieurs canaux ;
- Enregistrement de chaque plainte sur la plateforme de gestion dédiée ;
- Attribution d'un numéro d'identification unique pour assurer la traçabilité et le suivi personnalisé ;
- Analyse et catégorisation des plaintes selon leur nature et leur typologie ;
- Transmission des réclamations à l'opérateur concerné ;
- Prise en charge et traitement par l'opérateur dans les délais requis ;
- Réception et vérification de la réponse de l'opérateur par l'ARN (contrôle de conformité) ;
- Évaluation de la satisfaction des consommateurs ;
- Clôture du dossier si le consommateur est satisfait ;
- Réouverture ou réorientation de la plainte en cas d'insatisfaction (traitement ultérieur ou conciliation) ;
- Organiser des réunions d'arbitrage (si nécessaire) ;
- Clôture après résolution complète et validation de la satisfaction ;
- Archivage de toutes les étapes du processus afin de garantir la transparence et la traçabilité.

2.1 Schéma Simplifié du Circuit de Traitement:



3 Recommandations

3.1 Recommandations aux ARN :

- Mettre en place un système d'appel (centre d'appels, hotline) pour recevoir les réclamations des utilisateurs ;
- Établir un cadre de collaboration avec les opérateurs de télécommunications et les fournisseurs de services pour le traitement des plaintes ;
- Mettre en place une plateforme numérique pour la collecte et le signalement des plaintes des consommateurs ;
- Encourager une procédure de traitement standardisée, notamment pour les plaintes et les réclamations, y compris les délais ;
- Adopter les délais de traitement proposés par l'Autorité de régulation des télécommunications et des postes du Sénégal (ARTP), fixant à 72 heures le délai de traitement des réclamations commerciales par les opérateurs et à 15 jours celui applicable au traitement des réclamations techniques.

Par ailleurs, l'harmonisation des délais de traitement des réclamations des consommateurs sera à l'ordre du jour de la prochaine réunion du groupe de travail.

À la suite des travaux techniques, le groupe de travail sur l'accès et l'expérience des consommateurs a également formulé les recommandations suivantes :

- Mettre en œuvre les mécanismes définis dans le cadre des travaux du groupe afin de garantir les droits des consommateurs
- Mettre en place des procédures simplifiées et compréhensibles pour le traitement des plaintes des consommateurs et les communiquer au public ;
- Mettre en place des points de contact uniques, les « numéros courts uniques » pour contacter les services clients des opérateurs et des fournisseurs de services ;
- Surveiller les commentaires des clients en menant des enquêtes ;
- Assurer la protection et la sécurité des consommateurs, notamment en mettant en place des laboratoires d'essais et d'évaluation de la conformité des équipements radio avant leur commercialisation ;
- Étudier des cas de référence et promouvoir la qualité de l'expérience (QoE).

« Référence : WATRA/WG/CAE/2024/001 »

3.2 Pour améliorer l'expérience client :

- Les autorités devraient inclure un soutien à la défense des consommateurs dans l'élaboration de leurs règlements/législations ;
- Pour le traitement des plaintes relatives à la fraude électronique, des collaborations devraient être établies avec le ministère de l'intérieur et les autres organismes compétents afin de faciliter la conduite d'enquêtes appropriées et le règlement amiable des litiges.
- Il conviendrait de créer des centres pour faciliter le travail de recherche des associations ;
- L'autorité de régulation devrait mettre en place des systèmes de vérification des factures détaillées fournies par les prestataires de services lorsque le plaignant conteste les relevés de consommation qui lui sont fournis par ces derniers.
- La nécessité d'un cadre harmonisé pour garantir la transparence et l'équité des contrats de services de télécommunications ;
- Utiliser la normalisation pour réduire l'exploitation des consommateurs et renforcer la confiance dans les services de télécommunications transfrontaliers ;
- prise en compte des cadres juridiques locaux, des droits des consommateurs et des obligations de l'opérateur lors de la rédaction du contrat.

4 Révision

Ces lignes directrices pourront être révisées périodiquement par WATRA afin de s'adapter à l'évolution du secteur.

5 Annexes

- Réunion : Banjul, Gambie, du 10 au 13 juin 2024
- Référence : WATRA/WG/CAE/2024/001
- Décision portant sur le traitement des plaintes
- Délais de traitement des plaintes

DÉCISION PORTANT SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES DES CONSOMMATEURS

LE CONSEIL

EXPOSÉ PRÉALABLE

Par la loi n° , le législateur a placé le consommateur au centre de ses préoccupations.

En effet , aux termes de l'article, l'ARN est chargée d'assurer le traitement de toutes les questions touchant à la protection des intérêts des consommateurs, notamment :

- Établir un système approprié pour la réception des plaintes des consommateurs,
- Mener les enquêtes y afférentes,
- Et le cas échéant, soumettre les plaintes aux institutions compétentes.

C'est en application du Code des télécommunications et dans un souci de raccourcir les délais que l'ARN a mis en place une plateforme dématérialisée afin de prendre en charge, de façon plus efficace, le traitement des réclamations des consommateurs de services de télécommunications .

Par ailleurs , la prise en charge des réclamations des consommateurs par cette plateforme implique la définition , par l'autorité de régulation , d'une procédure appropriée qui s'impose à toutes les parties participantes, notamment aux opérateurs de télécommunications.

De ce qui précède ,

LE CONSEIL,

Vu la loi n°;

Vu le décret n°..... portant nomination du Président et des membres du Collège de l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP) ;

Vu le décret n°..... portant nomination du Directeur général de l'ARN

Sur le rapport du directeur général ;

DÉCIDER:

CHAPITRE PREMIER : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article premier :

On comprend par :

- **Réclamation** : Toute expression ou manifestation d'insatisfaction d'un client, adressée à une entité concernant ses produits ou services, pour laquelle il exige la non-récidive et à laquelle une solution est implicitement attendue.
- **Consommateur** : Toute personne physique qui utilise ou souscrit à un service de télécommunications accessible au public à des fins autres que professionnelles
- **Dématérialisation du processus de traitement des réclamations** : Procédé instantané permettant d'accéder à la plateforme par voie électronique, quel que soit le profil, la date ou la zone géographique. Ce système permet la traçabilité des données produites , la transparence et l'égalité des chances pour tous les acteurs concernés.
- **Autres termes utilisés** : les définitions des autres termes utilisés dans la présente décision sont conformes à celles données à l'article de la loi ... portant code des télécommunications et, à défaut , par les textes fondamentaux et les règlements de l'Union internationale des télécommunications .

Article 2 :

En application du Code des télécommunications , la présente décision définit les modalités de traitement des réclamations par voie électronique.

CHAPITRE II : MODALITÉS DE TRAITEMENT

Article 3 :

L'ARN met en place un outil de saisine en ligne, une plateforme dématérialisée accessible à tout consommateur ou utilisateur de services de télécommunications

Article 4 :

La procédure de traitement ainsi que les délais sont décrits en annexe qui fait partie intégrante de la présente décision.

Article 5 :

La réclamation doit notamment :

- Indiquer la qualité et les coordonnées du demandeur ;
- Énoncer , de façon claire et concise, l'objet et les motifs de la saisine ;
- Comporter l'adresse de la personne concernée et la date du constat des faits ;
- Joindre en annexe tout document à l'appui de la réclamation, notamment les pièces justificatives, le cas échéant.

CHAPITRE III : DISPOSITIONS FINALES

Article 6 :

Les annexes à la présente décision font partie intégrante de celle-ci.

Article 7 :

En cas de non-respect, par les opérateurs , des délais prescrits dans ladite annexe,
l'article du code des télécommunications s'applique dans toute sa rigueur

Article 8 :

La présente décision entre en vigueur à la date de sa signature et sera
communiquée et publiée partout où besoin sera.

Fait à, le

LE CONSEIL

MISE EN PLACE D'UNE PLATEFORME DEMATERIALISEE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DELAIS DE TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

POUR L'INTERNET

SUPPORT TELECOM	OBJET RECLAMATION	TYPE DE RECLAMATIONS	CATEGORIE DE RECLAMATION	Délais traitement Responsable consommateur 1	Délais traitement Respons technique 2	Délais 1 opérateur 3	Délais 2 opérateur 4
• INTERNET	• Clé Internet • Internet M 2G • Internet M 3G • Internet M 4G • Fixe bas débit • Fixe Haut débit	• Echec de connexion	• Qualité connexion Internet		24h	24h	/48h
		• Impossibilité de navigation			24h	24h	/48h
		• Lenteur dans la connexion			24h	24h	/48h
		• Absence de signal et images			24h	24h	/72h

POUR LE FIXE

SUPPORT TELECOM	OBJET RECLAMATION	TYPE DE RECLAMATIONS	CATEGORIE DE RECLAMATION	Délais traitement Responsable consommateur 1	Délais traitement Responsable technique 2	Délais 1 opérateur 3	Délais 2 opérateur 4
• FIXE	• VOIX	• Ne s'entend pas avec le correspondant : Communication blanche	• Qualité de communication		24h	24h	/48h
		• Ne s'entend pas avec son interlocuteur, voix inaudibles			24h	24h	/48h
		• En communiquant avec son correspondant entend une autre voix : Communication croisée			24h	24h	/48h
		• Echos durant la communication			24h	24h	/48h
		• Grésillement durant la communication			24h	24h	/72h
		• Absence de tonalité			24h	24h	/48h
		• Coupures de communication	• Coupure communication		24h	24h	/48h

SI MOBILE							
SUPPORT TELECOM	OBJET RECLAMATION	TYPE DE RECLAMATIONS	CATEGORIE DE RECLAMATION	Délais traitement Resp. consommateur 1	Délais traitement Resp. technique 2	Délais 1 opérateur 3	Délais 2 opérateur 4
• MOBILE	• SMS	• Non réception SMS	• Acheminement SMS		24h	24h	24h
		• Echec Envoi SMS			24h	24h	24h
		• Retard transmission SMS			24h	24h	/72h
		• SMS Reçu à moitié du fait de la longueur des messages			24h	24h	/72h
	• VOIX	• Ne s'entend pas avec le correspondant : Communication blanche	• Qualité communication		24h	24h	/48h
		• Ne s'entend pas avec son interlocuteur, voix inaudibles			24h	24h	/48h
		• En communiquant avec son correspondant entend une autre voix : Communication croisée			24h	24h	/48h
		• Échos durant la communication			24h	24h	/48h
		• Grésillement durant la communication			24h	24h	/72h
		• Appels routés vers boîte vocale	• Couverture du réseau		24h	24h	/48h
		• Ne capte le signal qu'à certains endroits			24h	24h	/48h
		• Perte de signal dans un bâtiment (maison), en voiture			24h	24h	/72h
		• Les barres de réseau oscillent du minimum au maximum ou inversement			24h	24h	/72h
		• Coupures de communication	• Coupure communication		24h	24h	/48h
		• Bip à l'appel, notification : échec réseau, réseau occupé, pas de connexion	• Congestion		24h	24h	/7 J

SUPPORT TELECOM	OBJET RECLAMATION	TYPE DE RECLAMATIONS	CATEGORIE DE RECLAMATION	Délais traitement Resp. Consommateur	Délais traitement Resp. technique	Délais opérateur
FIXE MOBILE INTERNET		• Recharge de crédit	Réclamations commerciales	2h	24h	24h
		• Problème de transfert de crédit		2h	24h	24h
		• Bonus et offres		2h	24h	24h
		• Roaming		2h	24h	24h
		• Code PIN/PUK		2h	24h	24h
		• Achat des cartes de recharge		2h	24h	24h
		• Carte recharge illisible		2h	24h	24h
		• Service rechargement non fonctionnel		2h	24h	24h
		• Partage crédit non fonctionnel		2h	24h	24h
		• Offres et Forfaits		2h	24h	24h
		• Non réception factures		2h	24h	24h
		• Impossibilité d'enregistrer une adhésion		2h	24h	24h
	MOBILE			2h	24h	24h
	FIXE	• Recharge et paiement des factures		2h	24h	24h
	VOIX	• Consultation et paiement Factures		2h	24h	24h
	SMS	• Adhésion refusée		2h	24h	24h
	INTERNET	• Non réception B		2h	24h	24h
		• Illisibilité tarifaire		2h	24h	24h
		• Cumul erroné au moment du cumul des points		2h	24h	24h
		• Solde erroné au moment de la conversion des points		2h	24h	24h
		• Points transférés non parvenus		2h	24h	24h
		• Nombre de points transférés erroné		2h	24h	24h
		• Impossibilité d'enregistrer un achat de point		2h	24h	24h

