



Ligne Directrice Sur le Partenariat Entre L'arn et les Associations de Protection des Consommateurs

Accès et Expérience du Consommateur
Gt

APRIL 2026

Reference: WATRA/WG/CAE/23AGM/26/04/014



FEUILLE DE TRANSMISSION

HISTORIQUE		
Date	Auteur	Description
02 – 04 – 26	ACCÈS ET EXPÉRIENCE DU CONSOMMATEUR GT	Ligne directrice sur le partenariat entre l'ARN et les associations de protection des consommateurs

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	Contexte	1
1.1	Le Rôle des Consommateurs Dans la Réglementation des Télécommunications	1
1.2	Domaines de Collaboration	1
2	L'accord de Partenariat	3
3	Critères D'admissibilité	4
3.1	Critères d'admissibilité et exigences opérationnelles	4
3.2	Obligations administratives et de déclaration	5
4	Révision	6
5	Annexes	7
6	Entre les Soussignés	8



1 Contexte

Le mouvement moderne de protection des consommateurs est né aux États-Unis, sous l'impulsion de Ralph Nader, dont le plaidoyer dans les années 1960 a permis de faire progresser les droits des consommateurs. Ce mouvement a favorisé l'élaboration de lois sur la protection des consommateurs, notamment la reconnaissance du droit à l'information.

Aujourd'hui, les droits des consommateurs sont largement reconnus et protégés par :

- Lois et réglementations ciblées,
- Organisations de consommateurs,
- Autorités nationales de régulation (ARN)

1.1 Le Rôle des Consommateurs Dans la Réglementation des Télécommunications

Les associations de consommateurs sont des acteurs essentiels d'une réglementation inclusive des télécommunications. Elles servent de canaux de diffusion des initiatives réglementaires et permettent de recueillir les retours d'expérience des consommateurs. Leurs contributions permettent aux autorités de régulation d'évaluer la qualité et l'expérience des services, tandis que leur représentativité influence considérablement l'adoption des technologies, la réglementation tarifaire et l'amélioration globale des services.

1.2 Domaines de Collaboration

- Mettre en place des cadres de partenariat formels entre les autorités nationales de régulation et les associations de consommateurs enregistrées.
- Renforcer les capacités et l'engagement continu auprès de l'association des consommateurs
- Renforcer l'engagement continu auprès des associations de consommateurs afin de refléter l'évolution des besoins de ces derniers.
- Impliquer les associations de consommateurs dans les processus décisionnels du secteur numérique.
- Créer des plateformes de consultation multipartites structurées impliquant le gouvernement, les opérateurs et les groupes de consommateurs.

- Fournir régulièrement aux associations de consommateurs des mises à jour sur l'évolution et les tendances du secteur.
- Consulter les organisations de consommateurs sur les projets de réglementation et les principales initiatives politiques (par exemple, l'enregistrement des cartes SIM, l'adressage, le service universel, le dégroupage, la portabilité des numéros).
- Faciliter l'organisation de forums et de programmes de formation, et soutenir la participation à des initiatives régionales et internationales.

2 L'accord de Partenariat

Les associations de défense des consommateurs du secteur des télécommunications sont encouragées à jouer un rôle d'ambassadeurs de la protection des consommateurs au sein de leurs communautés et doivent être en mesure de répondre aux besoins de la population dans toute sa diversité. L'objectif est de garantir que les consommateurs de toutes les communautés soient bien informés, indépendamment de leur situation géopolitique ou de leur incapacité à participer à des programmes officiels qui leur sont destinés.

Les groupes de défense des consommateurs qui souhaitent être inscrits dans la base de données de défense des consommateurs de l'ARN doivent :

1. Doit être une entité juridique dûment enregistrée auprès de la Commission des affaires corporatives compétente des États membres et posséder des administrateurs/commissaire au compte.
2. Doit disposer d'une adresse physique ou d'un lieu d'exploitation vérifiable.
3. Doit démontrer une solide connaissance de la Commission et du secteur des télécommunications/TIC.
4. Doit posséder une solide compréhension des problématiques liées à la consommation et faire preuve d'un engagement clair envers l'information et l'éducation des consommateurs.
5. Doit fournir des preuves vérifiables d'initiatives antérieures ou en cours de défense des consommateurs.
6. Doit être capable de concevoir et de mettre en œuvre des programmes de défense des consommateurs en anglais et dans au moins trois langues nigérianes majeures.

3 Critères D'admissibilité

3.1 Critères d'admissibilité et exigences opérationnelles

1. Doit être une entité juridique dûment enregistrée auprès de la Commission des affaires corporatives, avec des administrateurs/fiduciaires vérifiables et réputés.
2. Doit disposer d'une adresse de bureau physique enregistrée et vérifiable.
3. Doit démontrer une solide connaissance de l'autorité de régulation ainsi que du secteur des télécommunications/TIC.
4. Doit posséder une solide compréhension des problématiques des consommateurs et faire preuve d'un engagement envers l'information et l'éducation des consommateurs.
5. Doit fournir des preuves vérifiables d'activités de défense des consommateurs antérieures ou en cours, notamment dans le secteur des communications électroniques.
6. Doit être reconnue pour avoir sensibilisé le public et défendu les intérêts des utilisateurs de services de communications électroniques.
7. Doit être capable de concevoir et de mettre en œuvre des programmes de défense des consommateurs dans les principales langues concernées.
8. Doit démontrer une présence ou une représentation à l'échelle nationale sur l'ensemble du territoire national.

3.2 Obligations administratives et de déclaration

1. Doit fournir une preuve de statut légal, notamment les documents d'enregistrement, les statuts et une preuve de constitution en société.
2. Doit maintenir une structure de bureau légalement constituée et fonctionnelle.
3. L'association doit soumettre des rapports descriptifs et financiers annuels détaillant ses activités.
4. Doit participer activement aux activités réglementaires ou aux activités des parties prenantes pertinentes (par exemple, les engagements ARN) au moins deux fois par an.

4 Révision

Ces droits et obligations des consommateurs peuvent être revus et modifiés périodiquement par WATRA, selon les besoins.

5 Annexes

Référence:

WATRA/WG/CAE/2024/001

WATRA/WG/CAE/2025/003

Procès-verbal de la réunion : Banjul, Gambie, 10-13 juin 2024

Compte rendu de la réunion : Accra, Ghana, 21-24 juillet 2025

- Accord type

6 Entre les Soussignés

L'ARN est située à (Adresse)

Représentée par son directeur général, M., agissant au nom et pour le compte de ladite Autorité ;

Ci-après dénommée « **ARN** ».

ET

« **L'Association de Protection des Consommateurs** », située à l'adresse suivante :

Représentée par son président,

Monsieur, ci-après dénommé « **APC** ».

Il a été convenu de ce qui suit :

ARTICLE UN :

Cet accord définit le cadre et les domaines de collaboration entre les parties pour la mise en œuvre de leur partenariat.

ARTICLE DEUX :

L'ARN soutiendra l'APC en fournissant des informations pertinentes sur les secteurs réglementés, en soutenant les campagnes de sensibilisation, en renforçant les capacités institutionnelles par la formation et en fournissant/renouvelant annuellement les équipements TIC et la connectivité Internet.

ARTICLE TROIS :

L'APC soutient l'ARN en assurant la liaison avec les consommateurs, en facilitant la communication, la sensibilisation, l'orientation, la collecte de données et d'autres activités réglementaires au sein des secteurs des télécommunications et du numérique.

ARTICLE QUATRE :

L'APC soumettra son programme d'activités annuel à l'ARN au cours du dernier trimestre de chaque année, conformément aux domaines de collaboration convenus.

ARTICLE CINQ :

Les demandes de l'APC seront évaluées en fonction des critères d'admissibilité établis par l'ARN conformément aux lignes directrices applicables.

ARTICLE SIX :

L'APC utilisera toutes les ressources uniquement aux fins convenues et dans l'intérêt des consommateurs, tiendra des registres financiers vérifiés et soumettra un rapport annuel détaillant l'utilisation et l'impact des ressources.

ARTICLE SEPT :

L'ARN se réserve le droit d'effectuer des contrôles de conformité et peut suspendre ou mettre fin au soutien lorsque les infractions persistent au-delà de trente (30) jours.

ARTICLE HUIT :

Chacune des parties peut résilier le présent accord moyennant un préavis écrit de trois (3) mois.

ARTICLE NEUF :

Le présent accord restera valable pour une durée indéterminée.

ARTICLE DIX :

Le présent accord entrera en vigueur à la date de sa signature.

Exécution :

Signé à, en deux (2) exemplaires originaux.

Pour l'ARN
Le directeur général,

Pour l'APC
le président

Signer.....

Signer.....

