



Harmonisation des Outils Réglementaires Relatifs à L'accès et à L'expérience Des Consommateurs en Afrique de L'ouest

Accès et Expérience du Consommateur Gt

AVRIL 2026

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

Contents

1	Introduction et contexte	1
1.1	Les sept lignes directrices constitutives	1
1.2	Fondements communs	2
2	Droits et obligations des consommateurs	3
2.1	Les quatorze droits du consommateur	3
2.1.1	A. Transparence et liberté de choix	3
2.1.2	B. Accès, équité et qualité de service	3
2.1.3	C. Autonomisation et recours	4
2.2	Les obligations du consommateur	4
3	Accès, Connectivité et Abordabilité	6
3.1	Les trois piliers du cadre harmonisé	6
3.2	Axes stratégiques de mise en œuvre	7
3.3	Mesures recommandées de mise en œuvre	8
4	Exigences Contractuelles	9
4.1	Contenu obligatoire du contrat	9
4.2	Flexibilité contractuelle recommandée	10
4.3	Normes relatives aux Accords de Niveau de Service (SLA)	11
4.4	Recommandations réglementaires	11
5	Qualité de l'Expérience et Satisfaction	13
5.1	Mécanismes de mesure de la satisfaction des consommateurs	13
5.2	Parlement des consommateurs	15
5.3	Utilisation réglementaire des données des consommateurs	15
5.4	Suivi régional des performances	16
6	Traitement des Plaintes et Réclamations	17
6.1	Processus harmonisé de traitement des plaintes	17
6.2	Délais harmonisés de traitement	18
6.3	Règlement alternatif des différends (RAD)	19
6.4	Suivi réglementaire et rapports	19
6.5	Recommandations aux Autorités Nationales de Régulation	19
7	Partenariat entre les ANR et les Associations de Consommateurs	21
7.1	Domaines de collaboration	21
A.	Sensibilisation et éducation des consommateurs	21
B.	Consultation des consommateurs	22
C.	Suivi des plaintes	22
D.	Élaboration des politiques	22

E. Recherche et partage d'information	23
7.2 Critères d'éligibilité des associations de consommateurs	23
7.2.1 Exigences institutionnelles	23
7.2.2 Capacités techniques	23
7.2.3 Principes éthiques	24
7.3 Cadre institutionnel de coopération	24
7.4 Recommandations aux Autorités Nationales de Régulation	24
8 Sensibilisation et Éducation des Utilisateurs	25
8.1 Mécanismes de sensibilisation et d'éducation	25
8.1.1 Principaux domaines de sensibilisation	25
8.1.2 Canaux de communication recommandés	26
8.2 Modèles d'engagement des consommateurs	26
8.3 Points de contact universels recommandés	27
8.4 Recommandations aux Autorités Nationales de Régulation	28
9 Recommandations Transversales	29
9.1 Recommandations aux Autorités Nationales de Régulation (ANR)	29
9.1.1 Harmonisation réglementaire	29
9.1.2 Protection des consommateurs	29
9.1.3 Suivi du marché	29
9.1.4 Inclusion numérique	30
9.1.5 Renforcement des capacités	30
9.2 Recommandations aux opérateurs de télécommunications	30
9.2.1 Services centrés sur le consommateur	30
9.2.2 Investissements dans les infrastructures	30
9.2.3 Qualité des services	31
9.2.4 Innovation	31
9.3 Recommandations aux associations de consommateurs	31
9.3.1 Représentation des consommateurs	31
9.3.2 Sensibilisation et éducation	31
9.3.3 Suivi et recherche	31
9.3.4 Coopération régionale	32
9.4 Recommandations à l'ARTAO et aux institutions régionales	32
9.5 Résultats attendus au niveau régional	32
10 Conclusion	34
10.1 Feuille de route pour la mise en œuvre	35
10.2 Déclaration finale	36

1 Introduction et contexte

Dans le contexte d'une transformation numérique accélérée, l'Assemblée des Régulateurs des Télécommunications de l'Afrique de l'Ouest (L'ARTAO) a confié à son Groupe de Travail sur l'Accès et l'Expérience du Consommateur (GT-AEC) le mandat d'élaborer un ensemble cohérent de lignes directrices réglementaires harmonisées. Ces lignes directrices visent à renforcer la protection des consommateurs, améliorer la qualité des services de communications électroniques, promouvoir la cohérence réglementaire et favoriser l'inclusion numérique dans l'ensemble des États membres de l'ARTAO.

Le présent rapport de synthèse regroupe les sept lignes directrices élaborées et adoptées par le Groupe de Travail durant son mandat 2024–2026. Il présente les principes réglementaires communs, les orientations stratégiques, les mécanismes opérationnels et les mesures de mise en œuvre destinés à guider les Autorités Nationales de Régulation (ANR), les opérateurs de télécommunications et les associations de consommateurs dans la mise en place d'un cadre réglementaire régional harmonisé.

1.1 Les sept lignes directrices constitutives

Le cadre harmonisé comprend les sept lignes directrices suivantes :

1. Ligne directrice sur le partenariat entre les Autorités Nationales de Régulation et les associations de protection des consommateurs.
2. Ligne directrice relative aux droits et obligations des consommateurs des services de télécommunications.
3. Ligne directrice sur l'accès, la connectivité et l'abordabilité des services de télécommunications en Afrique de l'Ouest.
4. Ligne directrice relative à la qualité de l'expérience des consommateurs avec les fournisseurs de services de télécommunications.
5. Ligne directrice relative aux exigences contractuelles entre les fournisseurs de services et les utilisateurs.
6. Ligne directrice sur l'harmonisation du traitement des plaintes et réclamations des consommateurs.



7. Ligne directrice sur la sensibilisation et l'éducation des utilisateurs des services de télécommunications.

1.2 Fondements communs

Le cadre harmonisé repose sur trois principes fondamentaux :

- **Harmonisation réglementaire** – établir un cadre réglementaire régional commun tout en respectant les spécificités juridiques et institutionnelles nationales.
- **Protection des consommateurs** – placer le consommateur au cœur de la réglementation grâce à des droits clairement définis, une information transparente, des mécanismes de recours efficaces et des pratiques de marché équitables.
- **Inclusion numérique** – garantir un accès équitable à des services de communications électroniques abordables et de qualité pour tous les citoyens, en particulier les populations mal desservies et vulnérables.

2 Droits et obligations des consommateurs

Les lignes directrices harmonisées relatives aux droits et obligations des consommateurs définissent les principes fondamentaux qui régissent les relations entre les consommateurs, les fournisseurs de services de télécommunications et les Autorités Nationales de Régulation (ANR). Elles établissent les droits minimaux dont doivent bénéficier tous les consommateurs dans l'espace ARTAO tout en précisant les responsabilités qui leur incombent afin de promouvoir un environnement des télécommunications équitable, transparent et durable.

L'objectif est de garantir à tous les consommateurs des services de télécommunications accessibles, abordables, sécurisés et de qualité dans le cadre d'une réglementation harmonisée à l'échelle régionale.

2.1 Les quatorze droits du consommateur

Le Groupe de Travail a identifié quatorze (14) droits fondamentaux regroupés en trois piliers complémentaires.

2.1.1 A. Transparence et liberté de choix

Les consommateurs ont le droit de :

- Recevoir des informations claires, exactes, complètes et actualisées avant toute souscription.
- Choisir librement leur fournisseur et les services proposés, sans restriction injustifiée.
- Recevoir une facturation précise, transparente et compréhensible.
- Conclure des contrats équitables, transparents et rédigés dans un langage clair.

2.1.2 B. Accès, équité et qualité de service

Les consommateurs ont le droit de :

- Accéder à des services de télécommunications fiables et de qualité.

- Bénéficier d'un traitement non discriminatoire, indépendamment du sexe, de l'âge, du handicap, du lieu de résidence ou de la situation socio-économique.
- Accéder aux services essentiels à un coût abordable sur l'ensemble du territoire.
- Utiliser des services conformes aux normes de santé, de sécurité, de cybersécurité et aux normes techniques applicables.

2.1.3 C. Autonomisation et recours

Les consommateurs ont le droit de :

- Être représentés et consultés lors de l'élaboration des politiques et réglementations.
- Déposer une plainte et obtenir un traitement équitable, rapide et efficace.
- Voir leurs données personnelles, leur vie privée et leur confidentialité protégées.
- Bénéficier de programmes d'information, d'éducation et de sensibilisation.
- Ne pas recevoir de communications commerciales non sollicitées grâce aux mécanismes « Ne pas déranger » (DND).
- Se désabonner à tout moment des communications commerciales non sollicitées.

2.2 Les obligations du consommateur

Les consommateurs bénéficient de droits mais assument également des responsabilités essentielles au bon fonctionnement du secteur.

Obligation	Description
Paiement des factures	Régler les factures des services postpayés dans les délais prévus.
Protection de l'environnement	Contribuer à la protection des infrastructures de télécommunications et de l'environnement.
Information du consommateur	Se renseigner sur les services avant toute souscription.

Obligation	Description
Comportement responsable	Utiliser les services de télécommunications dans le respect des lois et règlements applicables.
Intégrité	Fournir des informations exactes et sincères lors de l'enregistrement et de l'utilisation des services.

3 Accès, Connectivité et Abordabilité

Les lignes directrices relatives à l'accès, à la connectivité et à l'abordabilité établissent un cadre réglementaire harmonisé visant à garantir à chaque citoyen de l'espace l'ARTAO un accès équitable à des services de communications électroniques abordables, fiables, résilients et de haute qualité. Ce cadre reconnaît que la connectivité universelle et significative constitue une condition essentielle au développement socio-économique durable, à la transformation numérique, à l'innovation et à l'intégration régionale.

Afin d'atteindre ces objectifs, les Autorités Nationales de Régulation (ANR) sont invitées à adopter des mesures réglementaires coordonnées favorisant l'investissement dans les infrastructures, la concurrence, la protection des consommateurs et l'inclusion numérique.

3.1 Les trois piliers du cadre harmonisé

Le cadre harmonisé repose sur trois piliers complémentaires.

Pilier	Description
Accès	Favoriser le déploiement et la disponibilité des infrastructures actives et passives, des services numériques et des équipements nécessaires afin de garantir le service universel et l'inclusion numérique.
Connectivité	Garantir des réseaux de communications électroniques fiables, résilients, sécurisés, interopérables et capables de répondre aux besoins actuels et futurs des services numériques.
Abordabilité	Veiller à ce que les services de télécommunications demeurent financièrement accessibles grâce à une concurrence effective, une réglementation efficiente et des

Pilier	Description
	politiques tarifaires orientées vers le consommateur.

3.2 Axes stratégiques de mise en œuvre

Pour mettre en œuvre ces principes, L'ARTAO recommande des actions coordonnées selon six dimensions stratégiques.

Dimension politique et institutionnelle

- Renforcer l'harmonisation réglementaire régionale.
- Développer la coopération entre les ANR, les gouvernements, les organisations régionales et les parties prenantes.
- Encourager la co-régulation lorsque cela est pertinent.

Dimension économique

- Promouvoir le partage des infrastructures.
- Encourager une concurrence effective.
- Appliquer, lorsque nécessaire, une réglementation asymétrique et proportionnée.
- Favoriser les investissements privés et les partenariats public-privé.

Dimension sociale

- Promouvoir l'accès et le service universels.
- Réduire la fracture numérique.
- Accorder une priorité aux zones rurales et mal desservies.
- Améliorer l'accessibilité pour les femmes, les jeunes, les personnes âgées et les personnes vivant avec un handicap.

Dimension technologique

- Soutenir le déploiement du haut débit, de la fibre optique, de la 5G, des Points d'Échange Internet (IXP), des infrastructures cloud et des technologies émergentes.
- Encourager l'innovation tout en garantissant la sécurité et la résilience des réseaux.

Dimension environnementale

- Promouvoir un déploiement durable des infrastructures.
- Encourager les réseaux sobres en énergie.
- Intégrer la résilience climatique dans les politiques d'infrastructure.

Dimension juridique et réglementaire

- Actualiser régulièrement les cadres législatifs.
- Élaborer des cadres réglementaires adaptés aux nouveaux services numériques.
- Renforcer la protection des consommateurs, la cybersécurité, la protection des données personnelles et la réglementation de la qualité de service.

3.3 Mesures recommandées de mise en œuvre

Les ANR devraient notamment :

- Élaborer des stratégies nationales du haut débit alignées sur les objectifs régionaux.
- Promouvoir le partage des infrastructures et l'accès ouvert.
- Renforcer une gestion transparente du spectre radioélectrique.
- Suivre les indicateurs d'abordabilité et de disponibilité des services.
- Définir des objectifs mesurables de connectivité.
- Encourager l'interconnexion régionale et la connectivité transfrontalière.
- Publier régulièrement des rapports sur les performances du marché.

4 Exigences Contractuelles

Les lignes directrices relatives aux exigences contractuelles définissent les normes minimales applicables aux contrats conclus entre les fournisseurs de services de communications électroniques et les consommateurs dans l'espace ARTAO. Elles visent à promouvoir la transparence, l'équité, la confiance des consommateurs et la cohérence réglementaire tout en garantissant un équilibre des droits et obligations des parties.

Les contrats doivent être rédigés dans un langage simple, clair et accessible afin que les consommateurs puissent comprendre pleinement leurs droits, leurs obligations et les voies de recours disponibles avant toute souscription.

4.1 Contenu obligatoire du contrat

Chaque contrat de service devrait comprendre au minimum les éléments suivants :

Exigence	Description
Description du service	Description détaillée du service souscrit, des technologies utilisées et des fonctionnalités offertes.
Tarifs et facturation	Informations complètes sur les prix, la fréquence de facturation, les taxes, les frais et les modalités de paiement.
Durée du contrat	Date d'entrée en vigueur, durée, modalités de renouvellement et conditions de résiliation.
Qualité de service	Débits minimum, habituellement disponibles et maximum en téléchargement et en téléversement lorsque cela est applicable.
Droits du consommateur	Procédures de plainte, mécanismes de règlement des différends,

Exigence	Description
	politiques d'indemnisation et coordonnées de l'Autorité de Régulation.
Protection des données	Obligations relatives à la protection des données personnelles et au respect de la législation applicable.
Assistance aux clients	Coordonnées du service clientèle, horaires d'ouverture, contacts d'urgence et moyens de communication disponibles.

4.2 Flexibilité contractuelle recommandée

Afin de renforcer la protection des consommateurs et de favoriser une concurrence saine, L'ARTAO recommande les principes suivants :

Sujet	Recommandation harmonisée
Durée du contrat	Favoriser des engagements plus courts, idéalement compris entre trois et six mois lorsque cela est possible.
Renouvellement automatique	Le renouvellement automatique ne devrait intervenir qu'après information préalable du consommateur et possibilité de refus.
Interruptions prolongées	Le consommateur devrait pouvoir résilier son contrat sans pénalité lorsque les interruptions prolongées sont imputables au fournisseur.
Portabilité des numéros	Garantir la portabilité des numéros sans délai injustifié ni pénalité financière.
Droit de rétractation	Prévoir un délai de rétractation approprié pour les contrats conclus à distance conformément à la législation nationale.
Clauses abusives	Interdire les clauses contractuelles créant un déséquilibre significatif entre les parties.

4.3 Normes relatives aux Accords de Niveau de Service (SLA)

Les contrats devraient intégrer des indicateurs mesurables de performance.

Indicateur	Norme harmonisée
Temps Garanti d'Intervention (GTI)	Délai maximal entre la déclaration d'un incident et le début de l'intervention technique.
Temps Garanti de Rétablissement (GTR)	Délai maximal pour le rétablissement complet du service après validation de l'incident. GTR 4h : rétablissement dans les 4 heures. GTR 8h : rétablissement en 8 heures. GTR J+1 : rétablissement sous 24 heures.
Interruption Maximale de Service	Seuil annuel maximal d'indisponibilité fixé par l'Autorité Nationale de Régulation. Limite d'indisponibilité cumulative sur une période annuelle (ex. 48 heures/an). Dépassement = compensation automatique au consommateur.
Information des consommateurs	Communication régulière sur les interruptions et l'évolution des travaux de rétablissement.
Indemnisation	Mise en œuvre de mécanismes d'indemnisation lorsque les niveaux de service convenus ne sont pas respectés.

4.4 Recommandations réglementaires

Les Autorités Nationales de Régulation devraient :

- Élaborer des normes contractuelles minimales harmonisées.
- Exiger la publication transparente des conditions contractuelles.
- Contrôler le respect des obligations contractuelles.
- Mettre en place des mécanismes efficaces de règlement des litiges.

- Encourager les contrats électroniques tout en garantissant leur sécurité juridique.
- Sensibiliser les consommateurs à leurs droits et obligations contractuels.

5 Qualité de l'Expérience et Satisfaction

Les lignes directrices relatives à la qualité de l'expérience et à la satisfaction des consommateurs établissent un cadre harmonisé permettant d'évaluer l'expérience réelle des utilisateurs des services de communications électroniques. Alors que la Qualité de Service (QoS) mesure principalement les performances techniques des réseaux, la Qualité de l'Expérience (QoE) reflète la perception du consommateur concernant la qualité, l'accessibilité, la fiabilité et la satisfaction globale des services.

L'objectif est de renforcer une réglementation fondée sur des données objectives en intégrant systématiquement l'expérience des consommateurs dans l'évaluation des performances du secteur.

5.1 Mécanismes de mesure de la satisfaction des consommateurs

Les Autorités Nationales de Régulation (ANR) devraient mettre en place des mécanismes harmonisés de mesure de la satisfaction reposant sur des méthodologies communes.

Principaux domaines d'évaluation

Les enquêtes de satisfaction devraient notamment couvrir :

Domaine d'évaluation	Description
Performance du réseau	Perception de la disponibilité, de la couverture, de la fiabilité et de la continuité du service.
Qualité des services	Satisfaction concernant la voix, les données, le haut débit, les débits et la stabilité des services.
Service clientèle	Réactivité, professionnalisme, accessibilité et efficacité

Domaine d'évaluation	Description
	des services d'assistance.
Facturation et pratiques commerciales	Exactitude de la facturation, transparence tarifaire, clarté des contrats et équité des pratiques commerciales.
Services numériques	Facilité d'accès aux plateformes numériques, applications libre-service et services en ligne.
Confiance des consommateurs	Niveau de confiance envers les opérateurs, les autorités de régulation et les mécanismes de traitement des plaintes.

Méthodes recommandées

Les ANR devraient recourir notamment à :

- des enquêtes nationales périodiques de satisfaction ;
- des études de marché indépendantes ;
- des plateformes numériques de retour d'expérience des consommateurs ;
- des opérations de client mystère (*mystery shopping*) ;
- des groupes de discussion (*focus groups*) ;
- des exercices de comparaison entre opérateurs.

Les résultats devraient être publiés régulièrement afin de renforcer la transparence et d'encourager l'amélioration continue des services.

5.2 Parlement des consommateurs

Afin de renforcer la protection des consommateurs et le règlement des différends, L'ARTAO recommande la création ou le renforcement de la consultation des consommateurs ou de mécanismes indépendants équivalents dans les États membres.

Ces mécanismes devraient :

- offrir une procédure accessible, abordable et impartiale ;
- traiter les litiges dans des délais clairement définis ;
- privilégier la médiation avant toute procédure contentieuse ;
- garantir la transparence et l'équité procédurale ;
- publier des décisions anonymisées afin de favoriser la cohérence réglementaire ;
- renforcer la confiance des consommateurs envers le secteur des télécommunications.

5.3 Utilisation réglementaire des données des consommateurs

Les informations fournies par les consommateurs constituent une ressource stratégique pour la régulation.

Les ANR devraient exploiter ces données afin de :

- identifier les problèmes émergents du marché ;
- détecter les insuffisances récurrentes de qualité de service ;
- contrôler le respect des obligations des opérateurs ;
- améliorer la réglementation de la qualité de service (QoS) ;
- alimenter les analyses de marché ;
- orienter les politiques de protection des consommateurs ;
- évaluer l'efficacité des mesures réglementaires.

Toutes les activités de collecte et de traitement des données doivent respecter les législations nationales relatives à la protection des données personnelles ainsi que les principes internationaux de confidentialité.

5.4 Suivi régional des performances

Afin de favoriser l'harmonisation régionale, L'ARTAO devrait mettre en place un cadre commun de suivi de la qualité de l'expérience des consommateurs.

Les principaux indicateurs régionaux pourraient inclure :

- Indice national de satisfaction des consommateurs ;
- Taux de résolution des plaintes ;
- Délai moyen de traitement des plaintes ;
- Indice de sensibilisation des consommateurs ;
- Niveau de confiance envers les autorités de régulation ;
- Accessibilité des services numériques ;
- Perception de la disponibilité des services ;
- Indice de recommandation des consommateurs.

La publication régulière de ces indicateurs favorisera l'amélioration continue des services et permettra des comparaisons régionales entre les États membres.

6 Traitement des Plaintes et Réclamations

Les lignes directrices relatives au traitement des plaintes et réclamations établissent un cadre régional harmonisé visant à assurer un règlement efficace, transparent, équitable et rapide des plaintes des consommateurs concernant les services de communications électroniques. Un système performant de gestion des plaintes renforce la confiance des consommateurs, améliore la responsabilité des opérateurs et fournit aux Autorités Nationales de Régulation (ANR) des informations précieuses pour la régulation.

Le dispositif de traitement des plaintes doit être centré sur le consommateur, accessible, transparent et fondé sur des procédures clairement définies.

6.1 Processus harmonisé de traitement des plaintes

Tous les fournisseurs de services devraient mettre en œuvre un processus harmonisé comprenant les étapes suivantes :

Étape	Description
Dépôt de la plainte	Les consommateurs peuvent déposer une plainte auprès des agences commerciales, centres d'appel, lignes téléphoniques, sites Internet, applications mobiles, courrier électronique, SMS ou toute autre plateforme numérique autorisée.
Accusé de réception	Chaque plainte reçoit un numéro de référence unique et un accusé de réception confirmant son enregistrement.
Enregistrement et classification	Les plaintes sont enregistrées dans un système centralisé et classées selon leur nature et leur niveau de priorité.
Instruction	L'opérateur procède aux investigations techniques et commerciales nécessaires.

Étape	Description
Résolution	Les mesures correctives appropriées sont mises en œuvre et le consommateur est informé de la décision prise.
Recours ou escalade	En cas d'insatisfaction, le consommateur peut saisir l'Autorité Nationale de Régulation ou un mécanisme agréé de règlement alternatif des différends (RAD).
Clôture	La plainte est clôturée après notification de la décision finale au consommateur et archivage du dossier.

6.2 Délais harmonisés de traitement

Afin de garantir une approche uniforme dans les États membres, L'ARTAO recommande les délais maximum suivants :

Étape	Délai recommandé
Accusé de réception	24 heures
Enregistrement et classification	2 jours ouvrables
Première investigation	5 jours ouvrables
Réponse définitive	15 jours ouvrables
Dossiers techniques complexes	30 jours calendaires maximum
Recours devant l'ANR	Selon les procédures nationales, de préférence dans un délai de 30 jours

Lorsque des délais supplémentaires sont nécessaires, le consommateur doit être informé des motifs du retard et du nouveau calendrier de traitement.

6.3 Règlement alternatif des différends (RAD)

Les États membres sont encouragés à renforcer les mécanismes de règlement alternatif des différends en :

- privilégiant la médiation avant toute intervention réglementaire ;
- garantissant l'indépendance et l'impartialité des organes de règlement ;
- limitant les coûts supportés par les consommateurs ;
- favorisant les règlements amiables ;
- publiant des guides clairs sur les procédures de plainte.

6.4 Suivi réglementaire et rapports

Les Autorités Nationales de Régulation devraient exiger des opérateurs des rapports périodiques comprenant notamment :

- le nombre total de plaintes reçues ;
- les catégories de plaintes ;
- le délai moyen de traitement ;
- le taux de résolution dans les délais réglementaires ;
- le nombre de recours ;
- les indemnisations accordées ;
- les mesures correctives mises en œuvre.

Ces informations permettront d'améliorer le suivi du marché et l'efficacité des politiques réglementaires.

6.5 Recommandations aux Autorités Nationales de Régulation

Les ANR devraient :

- adopter des procédures harmonisées de traitement des plaintes ;
- mettre en place des plateformes numériques centralisées de gestion des plaintes ;
- contrôler le respect des obligations des opérateurs ;
- publier des statistiques annuelles relatives aux plaintes ;
- réaliser des audits réguliers des systèmes de gestion des plaintes ;

- renforcer la sensibilisation des consommateurs ;
- développer la coopération avec les associations de consommateurs et les partenaires régionaux afin d'améliorer le règlement des différends.

7 Partenariat entre les ANR et les Associations de Consommateurs

Une protection efficace des consommateurs repose sur une coopération étroite entre les Autorités Nationales de Régulation (ANR) et les associations de consommateurs reconnues. Ces associations jouent un rôle essentiel dans la représentation des intérêts des utilisateurs des services de télécommunications, la sensibilisation des consommateurs, le suivi des pratiques du marché et l'appui à une régulation fondée sur des données objectives.

La présente ligne directrice établit un cadre harmonisé de coopération institutionnelle entre les ANR et les associations de consommateurs dans l'ensemble de l'espace L'ARTAO.

Les objectifs sont les suivants :

- renforcer la participation des consommateurs à la régulation du secteur ;
- améliorer la transparence et la redevabilité ;
- favoriser le dialogue entre les régulateurs, les opérateurs et les consommateurs ;
- développer l'information, la sensibilisation et la défense des consommateurs ;
- contribuer à la prévention et au règlement efficace des différends.

7.1 Domaines de collaboration

Les Autorités Nationales de Régulation devraient mettre en place des mécanismes formels de coopération avec les associations de consommateurs reconnues dans les domaines suivants.

A. Sensibilisation et éducation des consommateurs

Les associations de consommateurs devraient collaborer avec les ANR afin de :

- organiser des campagnes nationales de sensibilisation ;

- élaborer des supports pédagogiques sur les droits et obligations des consommateurs ;
- promouvoir la culture numérique et la cybersécurité ;
- diffuser les décisions réglementaires et les mesures de protection des consommateurs.

B. Consultation des consommateurs

Les ANR devraient associer les associations de consommateurs :

- aux consultations publiques ;
- à l'élaboration des lignes directrices réglementaires ;
- à la révision des textes relatifs à la protection des consommateurs ;
- aux études de marché et enquêtes de satisfaction ;
- au suivi de la mise en œuvre des décisions réglementaires.

C. Suivi des plaintes

Les associations de consommateurs devraient contribuer à :

- identifier les problèmes récurrents rencontrés par les consommateurs ;
- analyser les tendances des plaintes ;
- orienter les dossiers non résolus vers les ANR ;
- fournir un retour d'expérience sur les mécanismes de traitement des plaintes.

D. Élaboration des politiques

Les associations devraient participer :

- à l'élaboration des politiques de protection des consommateurs ;
- aux initiatives relatives à la qualité de service (QoS) et à la qualité de l'expérience (QoE) ;
- aux programmes de service universel ;
- aux politiques d'abordabilité ;
- aux programmes d'inclusion numérique.

E. Recherche et partage d'information

Les ANR et les associations de consommateurs devraient coopérer pour :

- réaliser des études conjointes ;
- partager les informations sur le marché ;
- publier des rapports destinés aux consommateurs ;
- identifier les nouveaux défis réglementaires ;
- échanger les bonnes pratiques au niveau régional.

7.2 Critères d'éligibilité des associations de consommateurs

Pour participer aux activités réglementaires, les associations de consommateurs devraient satisfaire aux critères minimum suivants.

7.2.1 Exigences institutionnelles

L'association devrait :

- être légalement constituée conformément à la législation nationale ;
- exercer ses activités sans but lucratif ;
- être indépendante des opérateurs de télécommunications ;
- disposer d'une gouvernance transparente ;
- assurer une gestion financière responsable.

7.2.2 Capacités techniques

Les associations devraient démontrer leur capacité à :

- comprendre les politiques et la réglementation des télécommunications ;
- analyser objectivement les préoccupations des consommateurs ;
- participer efficacement aux consultations publiques ;
- conduire des activités de sensibilisation ;
- dialoguer de manière constructive avec les différentes parties prenantes.

7.2.3 Principes éthiques

Les associations devraient respecter les principes suivants :

- impartialité ;
- transparence ;
- redevabilité ;
- confidentialité lorsque nécessaire ;
- prévention des conflits d'intérêts.

7.3 Cadre institutionnel de coopération

Les ANR sont encouragées à formaliser leur coopération au moyen de :

- protocoles d'accord (MoU) ;
- réunions périodiques de concertation ;
- groupes de travail techniques conjoints ;
- forums annuels des parties prenantes ;
- comités consultatifs des consommateurs ;
- campagnes conjointes de sensibilisation.

7.4 Recommandations aux Autorités Nationales de Régulation

Les ANR devraient :

- reconnaître officiellement les associations de consommateurs répondant aux critères établis ;
- mettre en place des procédures transparentes de consultation ;
- faciliter l'accès aux informations réglementaires non confidentielles ;
- soutenir le renforcement des capacités des associations ;
- promouvoir la coopération régionale entre les associations de consommateurs ;
- évaluer régulièrement l'efficacité des mécanismes de partenariat mis en place.

8 Sensibilisation et Éducation des Utilisateurs

Les lignes directrices relatives à la sensibilisation et à l'éducation des utilisateurs établissent un cadre régional harmonisé visant à renforcer les connaissances des consommateurs, promouvoir une utilisation responsable des services de communications électroniques et favoriser l'inclusion numérique dans l'ensemble des États membres de l'ARTAO.

Un consommateur bien informé est davantage en mesure de prendre des décisions éclairées, d'exercer ses droits, d'assumer ses responsabilités, de protéger ses données personnelles, d'éviter les fraudes et de participer pleinement à l'économie numérique. L'éducation des consommateurs constitue ainsi un pilier essentiel de la réglementation des télécommunications.

8.1 Mécanismes de sensibilisation et d'éducation

Les Autorités Nationales de Régulation (ANR), les opérateurs de télécommunications, les associations de consommateurs, les établissements d'enseignement, les organisations de la société civile et les partenaires au développement devraient collaborer afin de mettre en œuvre des programmes coordonnés de sensibilisation.

8.1.1 Principaux domaines de sensibilisation

Les programmes devraient notamment porter sur :

Domaine	Description
Droits et obligations des consommateurs	Informar les consommateurs sur leurs droits, leurs responsabilités, les procédures de plainte et les voies de recours.
Culture numérique	Promouvoir l'utilisation sûre et efficace des outils et services numériques.
Cybersécurité	Sensibiliser aux cybermenaces, à la fraude en ligne, au phishing, aux échanges frauduleux de cartes SIM et aux bonnes pratiques de sécurité.

Domaine	Description
Protection des données personnelles	Informar les utilisateurs sur leurs droits en matière de confidentialité et de protection des données.
Services financiers numériques	Promouvoir l'utilisation sécurisée du Mobile Money, des services financiers numériques et des paiements électroniques.
Technologies émergentes	Développer la compréhension de la 5G, de l'intelligence artificielle, de l'Internet des objets (IoT), du cloud et des autres technologies émergentes.

8.1.2 Canaux de communication recommandés

Les ANR devraient promouvoir des campagnes utilisant notamment :

- la télévision et la radio ;
- la presse écrite et les médias numériques ;
- les sites Internet officiels ;
- les réseaux sociaux ;
- les campagnes SMS ;
- les applications mobiles ;
- les établissements scolaires et universitaires ;
- les actions communautaires ;
- les forums des consommateurs ;
- une Semaine nationale de sensibilisation des consommateurs.

8.2 Modèles d'engagement des consommateurs

Une sensibilisation efficace nécessite un dialogue permanent entre les autorités de régulation et les consommateurs.

Les mécanismes recommandés comprennent :

- des forums nationaux de consultation ;
- des tables rondes avec les parties prenantes ;
- des plateformes numériques de participation ;

- des comités consultatifs des consommateurs ;
- des enquêtes annuelles de satisfaction ;
- des webinaires et ateliers interactifs ;
- des programmes de sensibilisation dans les écoles et universités ;
- des partenariats avec les organisations de la société civile.

Ces mécanismes doivent favoriser une participation active des consommateurs à l'élaboration des politiques publiques et aux décisions réglementaires.

8.3 Points de contact universels recommandés

Afin de faciliter l'accès des consommateurs à l'information et à l'assistance, les États membres devraient mettre en place des points de contact harmonisés.

Point de contact	Objectif
Ligne nationale d'assistance aux consommateurs	Fournir des informations, des conseils et une assistance en matière de plaintes.
Portail national des consommateurs	Donner accès aux informations réglementaires et aux services numériques.
Application mobile	Permettre le dépôt de plaintes, l'accès aux services et aux informations réglementaires.
Portail régional L'ARTAO	Diffuser les informations réglementaires harmonisées et les supports de sensibilisation régionaux.

Point de contact	Objectif
Centres d'information des consommateurs	Offrir un accès physique à l'information et à l'assistance lorsque cela est nécessaire.

8.4 Recommandations aux Autorités Nationales de Régulation

Les ANR devraient :

- élaborer une stratégie nationale de sensibilisation des consommateurs ;
- consacrer des ressources suffisantes aux programmes d'information ;
- coordonner les campagnes avec les opérateurs et les associations de consommateurs ;
- intégrer la culture numérique dans les programmes de service universel ;
- évaluer régulièrement l'efficacité des actions de sensibilisation ;
- publier un rapport annuel sur les activités de sensibilisation ;
- renforcer la coopération régionale dans le cadre des initiatives de partage des connaissances de L'ARTAO.

9 Recommandations Transversales

La mise en œuvre effective du Cadre Réglementaire Harmonisé de L'ARTAO repose sur une action coordonnée des Autorités Nationales de Régulation (ANR), des opérateurs de télécommunications, des associations de consommateurs, des gouvernements, des institutions régionales et des partenaires au développement. Les présentes recommandations transversales visent à renforcer la cohérence réglementaire, améliorer la protection des consommateurs, accroître les performances du marché et accélérer la transformation numérique dans l'ensemble de l'espace L'ARTAO.

9.1 Recommandations aux Autorités Nationales de Régulation (ANR)

Les ANR devraient :

9.1.1 Harmonisation réglementaire

- Aligner les cadres réglementaires nationaux sur les lignes directrices harmonisées de L'ARTAO.
- Actualiser régulièrement les textes réglementaires afin de tenir compte des évolutions technologiques et du marché.
- Renforcer la cohérence réglementaire entre les États membres.

9.1.2 Protection des consommateurs

- Renforcer les droits des consommateurs par des règles transparentes et applicables.
- Mettre en place des mécanismes efficaces de traitement des plaintes et de règlement des différends.
- Favoriser la participation des consommateurs aux processus réglementaires.

9.1.3 Suivi du marché

- Développer des indicateurs harmonisés de performance.

- Assurer le suivi de la Qualité de Service (QoS) et de la Qualité de l'Expérience (QoE).
- Publier régulièrement des rapports sur les performances du marché et la protection des consommateurs.

9.1.4 Inclusion numérique

- Soutenir les initiatives de service universel.
- Promouvoir un accès abordable au haut débit.
- Réduire la fracture numérique dans les zones rurales et mal desservies.

9.1.5 Renforcement des capacités

- Développer les capacités institutionnelles et techniques.
- Encourager la formation continue.
- Favoriser le partage d'expériences entre les États membres.

9.2 Recommandations aux opérateurs de télécommunications

Les opérateurs devraient :

9.2.1 Services centrés sur le consommateur

- Placer les consommateurs au cœur de leurs activités.
- Fournir des informations exactes, transparentes et accessibles.
- Garantir des pratiques contractuelles équitables.

9.2.2 Investissements dans les infrastructures

- Continuer à investir dans des réseaux résilients, sécurisés et performants.
- Étendre la couverture du haut débit, notamment dans les zones insuffisamment desservies.
- Promouvoir le partage des infrastructures lorsque cela est pertinent.

9.2.3 Qualité des services

- Améliorer continuellement la qualité des réseaux et l'expérience client.
- Mesurer régulièrement la satisfaction des consommateurs.
- Réagir rapidement aux plaintes et interruptions de service.

9.2.4 Innovation

- Développer des services numériques innovants.
- Soutenir le déploiement de la 5G, de l'intelligence artificielle (IA), de l'Internet des objets (IoT), des services cloud et des services financiers numériques.
- Renforcer les dispositifs de cybersécurité et de protection des données.

9.3 Recommandations aux associations de consommateurs

Les associations de consommateurs devraient :

9.3.1 Représentation des consommateurs

- Représenter les intérêts des consommateurs lors des consultations réglementaires.
- Encourager la participation des groupes vulnérables.
- Promouvoir des pratiques commerciales équitables.

9.3.2 Sensibilisation et éducation

- Organiser des campagnes permanentes d'information.
- Promouvoir la culture numérique et la cybersécurité.
- Informer les consommateurs sur leurs droits et les mécanismes de plainte.

9.3.3 Suivi et recherche

- Collecter des informations sur les préoccupations des consommateurs.
- Réaliser des enquêtes indépendantes.

- Partager les résultats avec les ANR.

9.3.4 Coopération régionale

- Échanger les bonnes pratiques entre États membres.
- Participer activement aux initiatives régionales de L'ARTAO.
- Soutenir la mise en œuvre harmonisée des politiques de protection des consommateurs.

9.4 Recommandations à l'ARTAO et aux institutions régionales

L'ARTAO devrait :

- coordonner la mise en œuvre régionale des lignes directrices harmonisées ;
- faciliter la coopération entre les États membres ;
- organiser des programmes régionaux de renforcement des capacités ;
- élaborer des guides méthodologiques et des outils réglementaires harmonisés ;
- mettre en place un mécanisme régional de suivi et d'évaluation ;
- actualiser périodiquement les lignes directrices afin de tenir compte des évolutions technologiques ;
- renforcer les partenariats avec la CEDEAO, l'Union Africaine des Télécommunications (UAT), l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), Smart Africa et les autres partenaires stratégiques.

9.5 Résultats attendus au niveau régional

La mise en œuvre de ces recommandations devrait permettre de :

- renforcer la confiance des consommateurs dans les marchés des télécommunications ;
- améliorer la qualité, l'accessibilité et l'abordabilité des services ;
- accroître la cohérence réglementaire dans l'ensemble des États membres de L'ARTAO ;

- encourager les investissements durables et l'innovation ;
- accélérer l'inclusion numérique ;
- contribuer à la réalisation de l'Agenda Numérique de la CEDEAO et de la Stratégie de Transformation Numérique de l'Union Africaine.

10 Conclusion

Le Cadre Réglementaire Harmonisé relatif à l'Accès et à l'Expérience des Consommateurs constitue une étape majeure dans les efforts de l'ARTAO visant à renforcer la protection des consommateurs, promouvoir la convergence réglementaire et soutenir le développement d'un écosystème numérique inclusif, compétitif et résilient en Afrique de l'Ouest.

Les dix chapitres présentés dans ce rapport offrent aux Autorités Nationales de Régulation (ANR), aux opérateurs de télécommunications, aux associations de consommateurs, aux décideurs publics et à l'ensemble des parties prenantes un ensemble cohérent de principes réglementaires harmonisés et de mesures opérationnelles couvrant l'ensemble du parcours du consommateur, depuis l'accès aux services jusqu'au traitement des plaintes, à la sensibilisation et à la coopération institutionnelle.

La mise en œuvre réussie de ces lignes directrices nécessitera un engagement durable, une coopération étroite et un dialogue permanent entre toutes les parties prenantes. Si chaque État membre demeure libre d'adapter ces recommandations à son cadre juridique et institutionnel national, le maintien d'une approche régionale harmonisée demeure essentiel afin de renforcer la cohérence réglementaire et de favoriser l'intégration numérique régionale.

L'ARTAO devra poursuivre son rôle de chef de file régional en coordonnant la mise en œuvre, en assurant le suivi des progrès réalisés, en facilitant le partage d'expériences et en procédant à une révision périodique des présentes lignes directrices afin qu'elles demeurent adaptées aux évolutions technologiques, aux mutations du marché et aux attentes des consommateurs.

La mise en œuvre de ce Cadre Harmonisé contribuera directement à :

- renforcer la confiance des consommateurs dans les services de communications électroniques ;
- améliorer la qualité, l'accessibilité, l'abordabilité et l'inclusion numérique ;
- promouvoir une concurrence loyale et des investissements durables ;
- renforcer la coopération réglementaire entre les États membres de l'ARTAO ;
- soutenir la mise en œuvre du Plan Stratégique l'ARTAO 2026–2030 ;

- contribuer à la réalisation de l'Agenda Numérique de la CEDEAO, de la Stratégie de Transformation Numérique de l'Union Africaine (2020–2030) et des Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies.

10.1 Feuille de route pour la mise en œuvre

Afin d'assurer une mise en œuvre efficace, L'ARTAO recommande une approche progressive articulée autour de quatre phases.

Phase I – Adoption

- Adoption officielle des lignes directrices harmonisées par l'Assemblée Générale Annuelle de L'ARTAO.
- Diffusion des lignes directrices auprès des États membres et des parties prenantes.

Phase II – Adaptation nationale

- Révision des cadres juridiques et réglementaires nationaux.
- Intégration des lignes directrices dans les instruments réglementaires nationaux.
- Renforcement des capacités des autorités de régulation et des parties prenantes.

Phase III – Suivi régional

- Élaboration d'indicateurs régionaux de performance.
- Rapports annuels de mise en œuvre présentés par les États membres.
- Partage des bonnes pratiques et apprentissage entre pairs.

Phase IV – Amélioration continue

- Révision périodique des lignes directrices.
- Intégration des technologies émergentes et des nouvelles priorités réglementaires.
- Consultation permanente des parties prenantes et élaboration de politiques fondées sur des données probantes.

10.2 Déclaration finale

Ces lignes directrices harmonisées traduisent l'engagement collectif de l'ARTAO à placer le consommateur au cœur de la réglementation des télécommunications tout en favorisant l'innovation, l'investissement, l'inclusion numérique et la coopération régionale. Leur mise en œuvre contribuera à bâtir un secteur des télécommunications plus intégré, plus résilient et davantage centré sur les besoins des consommateurs en Afrique de l'Ouest.