

Rapport final sur la Question 6/1 de l'UIT-D **Information, protection et droits du consommateur**

Période d'études 2022-2025



Rapport final sur la Question 6/1 de l'UIT-D

Information, protection et droits du consommateur

Période d'études 2022-2025



Information, protection et droits du consommateur: Rapport final sur la Question 6/1 de l'UIT-D pour la période d'études 2022-2025

ISBN 978-92-61-40932-6 (version électronique)

ISBN 978-92-61-40942-5 (version EPUB)

© Union internationale des télécommunications 2025

Union internationale des télécommunications, Place des Nations, CH-1211 Genève, Suisse

Certains droits réservés. Le présent ouvrage est publié sous une licence Creative Commons Attribution Non Commercial-Share Alike 3.0 IGO licence (CC BY-NC-SA 3.0 IGO).

Aux termes de cette licence, vous êtes autorisé(e)s à copier, redistribuer et adapter le contenu de la publication à des fins non commerciales, sous réserve de citer les travaux de manière appropriée, comme indiqué ci-après. Dans le cadre de toute utilisation de ces travaux, il ne doit, en aucun cas, être suggéré que l'UIT cautionne une organisation, un produit ou un service donnés.

L'utilisation non autorisée du nom ou logo de l'UIT est proscrite. Si vous adaptez le contenu de la présente publication, vous devez publier vos travaux sous une licence Creative Commons analogue ou équivalente. Si vous effectuez une traduction du contenu de la présente publication, il convient d'associer l'avertissement ci-après à la traduction proposée: "La présente traduction n'a pas été effectuée par l'Union internationale des télécommunications (UIT). L'UIT n'est pas responsable du contenu ou de l'exactitude de cette traduction. Seule la version originale en anglais est authentique et a un caractère contraignant". On trouvera de plus amples informations sur le site

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/>

Avertissement proposé: Information, protection et droits du consommateur: Rapport final sur la Question 6/1 de l'UIT-D pour la période d'études 2022-2025. Genève: Union internationale des télécommunications, 2025. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

Contenus provenant de tiers: si vous souhaitez réutiliser du contenu issu de cette publication qui est attribué à un tiers, tel que des tableaux, des figures ou des images, il vous appartient de déterminer si une autorisation est nécessaire à cette fin et d'obtenir ladite autorisation auprès du titulaire de droits d'auteur. Le risque de réclamations résultant d'une utilisation abusive de tout contenu de la publication appartenant à un tiers incombe uniquement à l'utilisateur.

Déni de responsabilité: les appellations employées dans la présente publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent, de la part de l'Union internationale des télécommunications (UIT) ou du secrétariat de l'UIT, aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

La mention de sociétés ou de produits de certains fabricants n'implique pas que ces sociétés ou certains produits sont approuvés ou recommandés par l'UIT de préférence à d'autres, de nature similaire qui ne sont pas mentionnés. Sauf erreurs et omissions, les noms des produits exclusifs sont distingués par une lettre majuscule initiale.

L'UIT a pris toutes les mesures raisonnables pour vérifier l'exactitude des informations contenues dans la présente publication. Toutefois, le matériel publié est distribué sans garantie d'aucune sorte, qu'elle soit explicite ou implicite. La responsabilité de l'interprétation et de l'utilisation dudit matériel incombe au lecteur.

Les opinions, résultats et conclusions exprimés dans cette publication ne reflètent pas nécessairement les opinions de l'UIT ou de ses membres.

Crédits photos de couverture: Adobe Stock

Remerciements

Les commissions d'études du Secteur du développement des télécommunications de l'Union internationale des télécommunications (UIT-D) offrent un cadre neutre où des experts des pouvoirs publics, du secteur privé, des organisations de télécommunication et des établissements universitaires du monde entier se réunissent pour élaborer des outils et des ressources pratiques permettant de traiter les questions de développement. À cette fin, les deux commissions d'études de l'UIT-D sont chargées d'élaborer des rapports, des lignes directrices et des recommandations sur la base des contributions soumises par les membres. Les Questions à étudier sont définies tous les quatre ans à la Conférence mondiale de développement des télécommunications (CMDT). Les membres de l'UIT, réunis à la CMDT-22 qui s'est tenue à Kigali en juin 2022, sont convenus que pour la période 2022-2025, la Commission d'études 1 examinerait sept Questions relevant du domaine de compétence général "Mise en place d'un environnement propice à une connectivité efficace".

Le présent rapport a été élaboré en réponse à la Question 6/1: Information, protection et droits du consommateur, sous la direction et la coordination générales de l'équipe de direction de la Commission d'études 1 de l'UIT-D dirigée par Mme Regina Fleur Assoumou-Bessou (Côte d'Ivoire), Présidente, secondée par les Vice-Présidents suivants: M. Ali Rasheed Hamad Al-Hamad (Koweït), M. Amah Vinyo Capo (Togo), M. George Anthony Giannoumis (Norvège), M. Roberto Mitsuke Hirayama (Brésil), M. Sangwon Ko (République de Corée), Mme Umida Musaeva (Ouzbékistan), Mme Caecilia Nyamutswa (Zimbabwe), Mme Memiko Otsuki (Japon), Mme Khayala Pashazade (Azerbaïdjan), M. Sunil Singhal (Inde), M. Mehmet Alper Tekin (Turquie).

Le rapport a été rédigé par les Corapporteurs pour la Question 6/1, Mme Cristiana Camarate (Brésil) et Mme Wei Pei (Institut chinois des communications), en collaboration avec les Vice-Rapporteurs, Mme Hadiza Kachallah (Nigéria), Mme Lin Lin (République populaire de Chine), Mme Tharalika Livera (Sri Lanka), Mme Caroline Kathure Murianki (Kenya), Mme Anne Chantal Ngondji (Cameroun), M. Jesús Coquis Romero (Mexique), M. Osman Sahin (Turquie) et M. Issouf Soulama (Burkina Faso).

Nous remercions particulièrement les auteurs principaux des chapitres du présent rapport, à savoir Mme Wei Pei (Introduction, Conclusion, § 3.3); M. Issouf Soulama et Mme Tharalika Livera (Chapitre 1); les collaborateurs actifs M. Daniel Araujo (Brésil) et Mme Elisa Daigele Bizarria (Brésil) avec les conseils de Mme Cristiana Camarate (Chapitre 2); Mme Caroline Kathure Murianki (§ 3.1); Mme Hadiza Kachallah (§ 3.2); Mme Archana Gulati (§ 3.4); Mme Lin Lin (§ 4.1); M. Osman Sahin (§ 4.2); M. Jesús Coquis Romero (§ 4.3); Mme Anne Chantal Ngondji (Chapitre 5); et les contributeurs actifs M. Teddy Woodhouse (Royaume-Uni), M. Joseph Burton (États-Unis) et Mme Nicola Bennett (Australie). Le présent rapport a été élaboré avec l'appui des coordonnateurs de l'UIT D pour la Question 6/1, des éditeurs, de l'équipe de la production des publications et du secrétariat de la Commission d'études 1 de l'UIT-D.

Table des matières

Remerciements.....	iii
Résumé analytique.....	vi
Abréviations	ix
Chapitre 1 - L'importance du dialogue sur la protection numérique du consommateur	1
1.1 Coopération et échange d'informations entre les décideurs, les régulateurs et les associations de consommateurs.....	1
1.2 Mécanismes/outils pour recevoir les commentaires des consommateurs et résoudre leurs réclamations.....	2
1.3 Bonnes pratiques en matière de coordination et de dialogue sur la protection numérique des consommateurs	6
Chapitre 2 - Évolution des politiques en matière de protection du consommateur et des instruments réglementaires	7
2.1 Instruments réglementaires adaptés.....	7
2.2 Bonnes pratiques en matière de réglementation pour la protection des droits du consommateur	11
Chapitre 3 - Stratégies en matière de transformation numérique et questions pertinentes pour les consommateurs.....	13
3.1 Communications et transactions en ligne par le biais de technologies des télécommunications/TIC nouvelles et émergentes.....	13
3.2 Communications commerciales non sollicitées	18
3.3 Fraude en ligne	24
3.4 Utilisation abusive des informations d'identification personnelle.....	32
Chapitre 4 - Mécanismes visant à promouvoir la prise de décisions éclairées par les consommateurs	38
4.1 Données d'expérience nationales concernant la publication d'informations transparentes, comparables, appropriées et actualisées relatives aux décisions des consommateurs lors de la souscription ou de la résiliation de contrats de services numériques	38
4.2 Transparence concernant les principales formes de facturation, notamment les modes de paiements par des tiers (par exemple, facturation directe via l'opérateur, services kiosque et paiements sur mobile).....	41

4.3	Bonnes pratiques relatives aux mesures de protection des consommateurs concernant la qualité de service/d'expérience et la sécurité des services offerts aux consommateurs.....	44
4.4	Exigences en matière de transparence concernant la gestion du trafic et la gratuité des services compte tenu des expériences nationales actuelles.....	47
4.5	Bonnes pratiques sur les mécanismes visant à promouvoir la prise de décisions éclairées par les consommateurs	48
Chapitre 5 - Mesures adoptées pour favoriser la protection des consommateurs, en particulier les utilisateurs vulnérables		50
5.1	Bonnes pratiques visant à assurer la qualité, l'information, la sécurité des membres de communautés défavorisées, des personnes handicapées, des personnes âgées, des femmes et des enfants.....	51
Chapitre 6 - Conclusions		53
6.1	Chapitre 6 - Conclusions.....	53
6.2	Lignes directrices stratégiques.....	54
6.3	La voie à suivre	55
Annex 1 - Case studies		56
1.1	Cooperation and information-sharing among policy-makers, regulators and consumer associations.....	56
1.2	Mechanisms/tools for listening to the consumer and means to receive and resolve consumer complaints	57

Résumé analytique

Le présent rapport contient les résultats de l'étude de la Question 6/1 (Information, protection et droits du consommateur) du Secteur du développement des télécommunications de l'UIT (UIT-D) pour la période d'études 2022-2025.

I Considérations générales

La croissance exponentielle des technologies numériques et des services de télécommunication a transformé la façon dont les consommateurs interagissent avec les marchés, les services publics et entre eux. Le nombre d'internautes dans le monde a doublé au cours de la dernière décennie et est désormais estimé à 5,5 milliards. Cette hausse, qui marque un tournant, a fait émerger de nouvelles possibilités, mais constitue également une source potentielle de risques liés aux menaces de sécurité, à la fraude en ligne, au vol d'informations d'identification personnelle (PII) et à l'exposition à des pratiques commerciales trompeuses. Le caractère quasi universel de l'Internet a fait de ce risque un danger omniprésent. Les organismes nationaux, régionaux et internationaux ont reconnu qu'il était urgent de mettre en place des cadres solides afin de protéger les consommateurs, en particulier les groupes les plus vulnérables et ceux issus de milieux économiquement défavorisés.

Le présent rapport s'inscrit dans une initiative plus large visant à recenser les bonnes pratiques réglementaires et des mécanismes qui garantissent l'inclusion numérique, la transparence et l'autonomisation des consommateurs dans les secteurs des télécommunications et des technologies de l'information et de la communication (TIC). Il souligne une nouvelle fois la nécessité pour toutes les parties prenantes, en particulier les gouvernements, d'appuyer les initiatives relatives à la maîtrise des outils numériques, qui jouent un rôle crucial pour aider les consommateurs à s'orienter dans l'environnement complexe des services numériques et à se protéger contre les cyberrisques.

Le présent rapport est fondé sur des contributions écrites aux travaux de la Commission d'études 1 de l'UIT-D sur la Question 6/1, soumises par des participants représentant les États Membres de l'UIT, les Membres du Secteur de l'UIT-D et les établissements universitaires participant aux travaux de l'UIT, ainsi que sur le contenu des ateliers suivants: "Évolution des instruments réglementaires pour la protection du consommateur afin de permettre la transformation numérique"¹ (17 mai 2023), "Données personnelles"² (17 avril 2024) et "Mécanismes visant à encourager la prise de décisions éclairées des consommateurs"³ (18 juin 2024). Chaque chapitre du présent rapport fournit des lignes directrices spécifiques sur des sujets pertinents sur la base du contenu mentionné ci-dessus.

II Contenu principal

Le rapport comporte cinq chapitres et met en avant l'importance du dialogue et de la réglementation en matière de protection numérique du consommateur.

¹ <https://www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2022-2025/Pages/meetings/session-Q6-1-may23.aspx>.

² https://www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2022-2025/Pages/meetings/workshop-personal-data_april24.aspx.

³ <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/Americas/Pages/EVENTS/2024/cons-awa-2024.aspx>.

Le Chapitre 1 souligne qu'il est nécessaire de mettre en place des cadres exhaustifs pour autonomiser et protéger le consommateur à l'ère du numérique. Il met en avant l'importance de la coordination entre les parties prenantes telles que les décideurs, les régulateurs, le secteur privé et les associations de consommateurs pour élaborer des mécanismes efficaces de traitement des griefs des consommateurs et fournir des informations claires et accessibles.

Le Chapitre 2 examine les outils et politiques réglementaires actuellement utilisés pour assurer la protection du consommateur. Il insiste sur la nécessité pour ces instruments d'être adaptés à l'usage auquel ils sont destinés, conciliant la sécurité du consommateur et la promotion de l'innovation et de la concurrence. En outre, il souligne le besoin de disposer d'outils réglementaires souples et adaptables à l'évolution du secteur des TIC.

Le Chapitre 3 examine les principales questions liées à la protection du consommateur dans le contexte de la transformation numérique, en décrivant des stratégies visant à protéger les intérêts des consommateurs tout en encourageant le développement de technologies de pointe, notamment l'Internet des objets (IoT).

Le Chapitre 4 souligne l'importance de fournir aux consommateurs des informations claires et accessibles pour étayer la prise de décisions éclairées. Il porte sur les mécanismes réglementaires, tels que les exigences en matière de transparence, les initiatives d'éducation du consommateur et les outils qui aident le consommateur à comparer les services et à en comprendre les conditions générales, lui permettant ainsi de s'orienter en toute sécurité et en toute confiance dans l'environnement des services numériques.

Le Chapitre 5 met l'accent sur les mesures prises dans chaque pays pour protéger les groupes vulnérables, tels que les personnes âgées et les personnes handicapées, par le biais de réglementations adaptées, d'initiatives en matière d'accessibilité et de programmes d'éducation ciblés. Ces mesures visent à garantir un accès inclusif et équitable aux services numériques, tout en renforçant la protection globale du consommateur.

III Principales conclusions

Nécessité d'une action réglementaire coordonnée: pour protéger le consommateur à l'ère du numérique, il est impératif que les gouvernements, les régulateurs, le secteur privé et les associations de consommateurs travaillent de concert à l'élaboration de cadres efficaces qui répondent aux défis uniques posés par l'utilisation abusive des services numériques et la multiplication de ces services.

Importance de disposer de réglementations adaptées: les instruments réglementaires doivent répondre de manière adaptée à des problèmes spécifiques, sans étouffer l'innovation. La réglementation doit concilier la protection des droits et des intérêts du consommateur et la promotion de la concurrence, de l'innovation et du progrès technologique.

La maîtrise des outils numériques, pilier de l'autonomisation du consommateur: il est essentiel de renforcer la maîtrise des outils numériques et d'accroître la sensibilisation à ce sujet pour protéger les droits et les intérêts du consommateur. Les initiatives d'éducation et d'autonomisation devraient viser à faire en sorte que les consommateurs comprennent leurs droits, reconnaissent les messages frauduleux et sachent comment protéger leurs informations d'identification personnelle (PII).

Cadres inclusifs de protection des consommateurs: pour protéger efficacement les consommateurs, il est indispensable de tenir compte des besoins des populations vulnérables, y compris les personnes handicapées et celles issues de communautés mal desservies. Les politiques en la matière doivent garantir l'accessibilité des services numériques à tous, indépendamment des facteurs démographiques.

Renforcement de la responsabilisation et de la transparence: les fournisseurs de services devraient être tenus de diffuser des informations claires et accessibles sur leurs services et leurs politiques de confidentialité. La transparence et les outils numériques interactifs tels que les plates-formes de comparaison de services renforcent la confiance et permettent aux consommateurs de prendre des décisions éclairées lors de l'achat, de l'utilisation, de la mise à jour et de la résiliation des services numériques.

Adaptabilité aux technologies émergentes: dans un contexte où les nouvelles technologies comme l'IoT et l'intelligence artificielle (IA) remodelent le paysage numérique, les cadres de protection des consommateurs doivent évoluer pour traiter les risques qui y sont associés. Il est impératif de contrôler et d'adapter en permanence la réglementation de manière à évoluer au rythme des progrès technologiques.

Collaboration internationale: la nature mondiale du commerce et des communications numériques rend nécessaire une collaboration internationale pour traiter les problèmes transfrontières tels que la fraude en ligne, les communications malveillantes et les violations de données. L'échange de bonnes pratiques et le renforcement de la coopération dans le domaine de la réglementation revêtent une grande importance.

Mécanismes de recours pour les consommateurs: des mécanismes efficaces de soumission de réclamation et de résolution des litiges sont essentiels à la protection du consommateur. Les organismes de régulation devraient mettre en place des canaux clairement définis pour permettre aux consommateurs d'exprimer leurs préoccupations et devraient veiller à ce que les problèmes soient résolus rapidement et de façon équitable.

Mesures de protection des données: la protection des informations PII demeure une préoccupation essentielle dans l'économie numérique. Les cadres réglementaires devraient accorder la priorité à la sécurité des données personnelles des consommateurs, en établissant des directives strictes pour le traitement des données et en exigeant des organisations qu'elles mettent en œuvre des mesures de protection efficaces.

Priorité accordée aux pratiques commerciales éthiques: les entreprises devraient adopter des pratiques de marketing et de collecte de données éthiques pour renforcer la confiance du consommateur. La surveillance réglementaire est un moyen de garantir que les fournisseurs de services adoptent des pratiques équitables, en particulier dans l'utilisation des données des consommateurs à des fins commerciales.

Abréviations

Abréviation	Terme
2G/3G/4G/5G/6G	Communications mobiles de deuxième/troisième/quatrième/cinquième/sixième génération ⁴
ACCC	Commission australienne de concurrence et de consommateurs
ACMA	Autorité des communications et des médias
IA	Intelligence artificielle
Anatel	Agence nationale des télécommunications (Brésil)
ARPTC	Autorité de régulation des postes et télécommunications de la République démocratique du Congo
ARTCI	Autorité de régulation des télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire
AR/VR	Réalité augmentée/réalité virtuelle
BTK	Autorité des technologies de l'information et de la communication de Türkiye
CONATEL	Conseil national des télécommunications (Haïti)
IoT	Internet des objets
UIT-D	Secteur du développement des télécommunications de l'UIT
UIT-R	Secteur des radiocommunications de l'UIT
MNO	Opérateur de réseau mobile
NCC	Commission des communications du Nigéria
NTRA	Autorité nationale de régulation des télécommunications (Égypte)
PII	Informations d'identification personnelle
RIFEN	Réseau international des femmes expertes du numérique
TIO	Médiateur du secteur des télécommunications (Australie)
TRCSL	Commission de régulation des télécommunications de Sri Lanka
VAS	Service à valeur ajoutée

⁴ Bien que nous ayons pris soin dans le présent document d'utiliser la définition officielle des générations de systèmes IMT (voir la Résolution [UIT-R 56](#) "Appellations pour les Télécommunications mobiles internationales"), l'UIT-D tient à souligner que certaines parties du présent document contiennent des éléments fournis par les membres de l'UIT qui utilisent l'appellation commerciale "xG" couramment rencontrée. Ces éléments ne peuvent pas toujours être associés à une génération donnée de systèmes IMT, les critères sous-jacents utilisés par le membre n'étant pas connus. En règle générale, les systèmes IMT-2000, IMT évoluées, IMT-2020 et IMT-2030 sont appelés systèmes 3G, 4G, 5G et 6G, respectivement. Des technologies plus anciennes, par exemple les technologies pour le système mondial de communications mobiles (GSM), EDGE et pour le service général de radiocommunication en mode paquet (GPRS) sont désignées par le sigle 2G et pourraient être considérées comme des technologies "pré-IMT" ou "pré-IMT-2000" dans les documents et règlements de l'UIT.

Chapitre 1 – L'importance du dialogue sur la protection numérique du consommateur

L'environnement numérique évolue rapidement à mesure que de nouvelles technologies, de nouvelles plates-formes et de nouveaux modèles économiques se font jour. Maintenir un dialogue permanent permet de faire en sorte que la protection du consommateur évolue au rythme de ces changements et tienne compte des risques émergents.

Il est devenu de plus en plus important pour les décideurs, les régulateurs et les associations de consommateurs, compte tenu du rôle qui leur revient, d'autonomiser les consommateurs et d'assurer leur protection sur le plan numérique.

Cependant, pour garantir une protection pleine et efficace des droits et des intérêts des consommateurs, ces différents acteurs doivent travailler en bonne intelligence et sélectionner les outils et les instruments qui leur permettront d'informer les consommateurs ou de traiter leurs réclamations de manière appropriée.

Pour atteindre cet objectif, les parties prenantes sont appelées à coopérer et à échanger des informations et, partant, à harmoniser les mécanismes et outils permettant de recueillir les commentaires des consommateurs et de résoudre leurs réclamations.

1.1 Coopération et échange d'informations entre les décideurs, les régulateurs et les associations de consommateurs

La protection des droits et des intérêts du consommateur nécessite un système structuré dans lequel les décideurs, les régulateurs et les associations de défense des droits du consommateur collaborent étroitement. Cette coopération est essentielle pour protéger efficacement le consommateur, en veillant à ce que ses besoins liés aux services numériques soient pris en considération dans l'élaboration des politiques et de la réglementation. À l'échelle mondiale, 67,5% des régulateurs des TIC sont responsables de promouvoir la représentation des consommateurs⁵.

Conformément à la Résolution 64 (Rév. Kigali, 2022) de la Conférence mondiale de développement des télécommunications (CMDT) sur la protection et l'appui pour les utilisateurs/consommateurs de services issus des télécommunications/TIC, certains pays ont mis en place des cadres de collaboration pour soutenir les consommateurs de services numériques.

En Côte d'Ivoire⁶, l'Autorité de régulation des télécommunications/TIC (ARTCI) a institué le Comité des consommateurs le 1er mars 2022 par sa Décision N° 2022-0723. Ce comité est composé de treize membres permanents, à savoir neuf représentants d'associations de consommateurs et quatre responsables de l'ARTCI. Il constitue une tribune inclusive pour tous les acteurs de la protection des consommateurs de services issus des télécommunications/TIC. Ce comité est notamment chargé de rendre des avis, de proposer des projets de décisions et

⁵ Centre de données de l'UIT: <https://datahub.itu.int/data/?i=100039&s=3124>.

⁶ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0042> de l'UIT-D soumis par la Côte d'Ivoire.

de formuler des recommandations à l'attention du Conseil de régulation de l'ARTCI sur des questions telles que la protection des droits du consommateur, les transactions électroniques, les données personnelles et la prévention de la cybercriminalité. Les membres des associations de consommateurs sont nommés pour deux ans renouvelables, selon un processus transparent de sélection défini par le Conseil de régulation de l'ARTCI.

De même, au Burkina Faso⁷, l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) a mis en place un cadre de concertation avec les associations de consommateurs. Cette tribune facilite le dialogue permanent et l'échange d'informations avec les associations de défense des intérêts des consommateurs, afin de recueillir leurs préoccupations et attentes concernant les initiatives publiques de protection des droits du consommateur. Contrairement au modèle ivoirien, ce cadre n'est pas codifié dans un instrument juridique et se concrétise généralement sous la forme d'ateliers axés sur des thématiques spécifiques, faisant intervenir l'ensemble des associations de consommateurs légalement constituées.

En République démocratique du Congo (RDC)⁸, l'Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications (ARPTC) a mis en place des mécanismes de collaboration avec les associations de consommateurs pour renforcer la protection des consommateurs des services issus des télécommunications et des TIC. Ces initiatives visent à pallier les insuffisances du service fourni à la clientèle par les opérateurs de réseaux mobiles (MNO). Cette collaboration vise à informer les consommateurs des tendances actuelles dans le domaine des TIC, à identifier les problèmes auxquels ils sont confrontés et à leur fournir des informations sur les solutions disponibles. Pour la mettre en œuvre, l'ARPTC a identifié trois associations de consommateurs, dont l'une spécialisée dans le secteur des TIC.

En Côte d'Ivoire⁹, les pouvoirs publics mettent actuellement en place des centres locaux permanents pour renforcer les droits du consommateur dans l'écosystème en expansion du numérique. Ces centres, répartis stratégiquement à travers le pays, visent à améliorer la diffusion de l'information et à traiter les réclamations des consommateurs. L'initiative a pour but de renforcer la confiance entre les consommateurs et les organes administratifs, favorisant ainsi un environnement numérique plus fiable.

1.2 Mécanismes/outils pour recevoir les commentaires des consommateurs et résoudre leurs réclamations

Pour protéger efficacement les droits du consommateur, il est essentiel de mettre en place des systèmes juridiques ou des mécanismes techniques permettant de recevoir et de traiter rapidement les réclamations. Selon le Centre de données de l'UIT, 85,3% des régulateurs des TIC dans le monde sont directement responsables du traitement des réclamations des consommateurs. Conscients de cette nécessité, de nombreux États Membres de l'UIT ont mis en place des outils destinés à recueillir les commentaires des consommateurs et à traiter leurs réclamations. Si les solutions spécifiques varient d'un pays à l'autre, l'objectif commun est d'autonomiser les consommateurs et les organisations qui se consacrent à la défense de leurs droits, en veillant ainsi à ce que leurs préoccupations soient reçues et traitées efficacement.

⁷ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0052> de l'UIT-D soumis par le Burkina Faso.

⁸ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0031> de l'UIT-D soumis par la République démocratique du Congo.

⁹ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0056> de l'UIT-D soumis par la Côte d'Ivoire.

En Türkiye¹⁰, l'Autorité des technologies de l'information et de la communication (BTK) a mis en place un système de notification en ligne des réclamations des consommateurs au sujet des services de communication électronique et des services postaux. Ce système permet aux consommateurs de soumettre des réclamations par voie électronique, à la suite de quoi la BTK les transmet aux fournisseurs de services concernés pour résolution. Il offre plusieurs avantages, notamment un fonctionnement sans papier, plusieurs possibilités de recours, un système efficace de résolution des réclamations, des informations réglementaires et des délais de réponse rapides. Ce système renforce l'autonomie des consommateurs et contribue à rendre l'environnement des services numériques plus efficace et plus réactif en Türkiye.

La Commission des communications du Nigéria (NCC) a mis en œuvre plusieurs initiatives de protection des consommateurs de services numérique axées sur le traitement des réclamations et l'échange avec les consommateurs¹¹.

Le premier outil propose des "voies de réclamation", par l'intermédiaire desquelles la NCC fournit aux consommateurs une plate-forme leur permettant de soumettre des réclamations non résolues. Celles-ci sont ensuite transmises aux fournisseurs de services et se voient attribuer un délai de résolution précis, ce qui garantit qu'une réponse y sera rapidement apportée. Le deuxième outil propose un mécanisme d'échange avec les consommateurs, par l'intermédiaire duquel la NCC mène divers programmes visant à maintenir le dialogue avec les consommateurs de services numériques, notamment le Parlement des consommateurs de services issus des télécommunications. Un autre programme, "Telecom Consumer Conversations" (Conversations avec les consommateurs de services issus des télécommunications) comprend lui-même divers programmes interactifs, parmi lesquels on peut citer le programme "Telecom Campus Conversation" (Conversations universitaires au sujet des télécommunications), un forum organisé dans les universités à travers le pays à l'occasion duquel des régulateurs et des fournisseurs de services se réunissent pour informer les étudiants de l'enseignement supérieur sur les questions importantes du secteur et résoudre leurs réclamations; le programme "National Youth Service Corps Camp Sensitization" (Camp de sensibilisation du Service national de la jeunesse), où les régulateurs sensibilisent les participants au camp aux questions urgentes du secteur; le programme "Village Square Dialogue" (Conversations sur la place du village), un programme spécialement conçu pour sensibiliser les consommateurs de services issus des télécommunications au niveau local, dispensé dans les langues locales; et le programme "Market Conversation" (Conversations sur le marché), destiné à informer les vendeurs des marchés à travers le pays sur les questions importantes du secteur, ainsi que sur leurs droits et privilèges, en utilisant un langage adapté.

Grâce à ces initiatives, la NCC s'efforce de responsabiliser les consommateurs, en veillant à ce qu'ils soient bien informés et à ce que leurs préoccupations soient traitées de manière efficace.

En République démocratique du Congo¹², l'ARPTC a donné la priorité à la protection du consommateur en mettant en place différents mécanismes de collaboration avec les associations de consommateurs. Ces cadres permettent de recueillir et de traiter les préoccupations et les attentes des consommateurs à l'égard des services numériques. Ces collaborations ont débouché sur la création de plusieurs outils visant à mieux protéger les droits du consommateur, notamment le système de registre central des identités d'équipement (CEIR) de lutte contre

¹⁰ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0089> de l'UIT-D soumis par la Türkiye.

¹¹ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0020> de l'UIT-D soumis par le Nigéria.

¹² Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0031> de l'UIT-D soumis par la République démocratique du Congo.

le vol et la contrefaçon de terminaux mobiles, un portail web sur lequel les consommateurs peuvent soumettre des réclamations et comparer les services. Ce site web joue également le rôle de simulateur et de comparateur de prix pour permettre aux utilisateurs de consulter les offres disponibles sur le marché, de choisir celles qui sont les plus adaptées à leurs besoins et d'évaluer le budget qu'ils devront allouer aux services issus des télécommunications. L'un des outils conçus en collaboration avec les consommateurs est un numéro vert mis à disposition pour recueillir les réclamations des consommateurs de services numériques. L'ARPTC envisage de renforcer davantage cette collaboration à travers des initiatives comme un forum de discussion sur Facebook, une charte tripartite avec les opérateurs MNO et les associations de consommateurs, ou encore des enquêtes périodiques sur la satisfaction des consommateurs à l'égard des services issus des télécommunications.

En Australie¹³, un organisme libre et indépendant de règlement des différends destiné aux petites entreprises et aux clients résidentiels, appelé Telecommunications Industry Ombudsman (médiateur du secteur des télécommunications ou TIO), a été créé en vertu de la loi sur la consommation et du Code de protection des consommateurs dans le secteur des télécommunications. Il est important de noter que tous les fournisseurs de services de télécommunication sont tenus d'adhérer au programme du TIO. Ce mécanisme permet aux consommateurs de soumettre au TIO les réclamations qui n'ont pas été traitées via les mécanismes traditionnels de résolution. Après examen de la réclamation, le TIO peut soit ordonner à un fournisseur de verser une indemnisation, soit renvoyer l'affaire au régulateur des télécommunications, à savoir l'Autorité des communications et des médias (ACMA) ou la Commission australienne de concurrence et de consommateurs (ACCC), qui est chargé de l'application de la loi.

Au Brésil¹⁴, Anatel, l'autorité de régulation nationale, est chargée de défendre et de protéger les droits des consommateurs de services de télécommunication. Les consommateurs peuvent enregistrer des réclamations concernant les services dans le système "*Anatel Consumidor*", au moyen d'une application pour smartphone, sur Internet, en appelant un centre d'appel ou en personne dans les bureaux d'Anatel. Les fournisseurs de services ont leurs propres canaux et outils pour recevoir et traiter les réclamations des consommateurs, notamment leurs propres sites web, qui permettent notamment d'enregistrer et de traiter, notamment, les demandes d'informations, les réclamations, les demandes de service et les demandes de résiliation; des centres d'appel gratuits fonctionnant 24 heures sur 24; et des magasins physiques. Anatel exige également que les entreprises en position de force sur le marché maintiennent, en plus des systèmes de service susmentionnés, un médiateur qui sert d'organe d'appel pour les consommateurs qui ne sont pas satisfaits du traitement de leurs réclamations. Dans le droit fil de sa mission centrée sur les consommateurs, Anatel élabore actuellement des mesures qui sont axées sur les expériences des consommateurs et qui visent à protéger les droits des consommateurs de services issus des télécommunications. Ces mesures consistent notamment à tirer parti de l'IA dans l'analyse qualitative des réclamations et des applications de messagerie en tant que canal d'entrée pour rapprocher Anatel des consommateurs.

En Chine¹⁵, le secteur des télécommunications repose sur une éthique et des normes solides. La haute qualité qui le caractérise trouve son origine dans l'approche disciplinée des opérateurs

¹³ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-RGQ-C-0061> de l'UIT-D soumis par l'Australie.

¹⁴ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0146> de l'UIT-D soumis par le Brésil.

¹⁵ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0222> de l'UIT-D soumis par China Mobile Communications Corporation.

de télécommunication étatiques, qui s'efforcent de sensibiliser le public au sujet de ses droits d'utilisateur. Ces opérateurs ont pour mission d'optimiser les initiatives de services de marché afin de favoriser une prise de décision éclairée par les consommateurs. China Mobile, qui est le plus grand opérateur de télécommunications du pays, prend des mesures en amont, conformément aux lois et aux projets de loi en vigueur, pour fournir aux consommateurs les informations dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées. China Mobile recueille également les commentaires des consommateurs par le biais de lignes d'assistance téléphonique et d'un service client. L'objectif à terme est de parvenir à la pleine satisfaction du consommateur, en faisant en sorte que tous les consommateurs de services de télécommunication utilisent des services de qualité et puissent continuer de prendre des décisions éclairées. À cette fin, l'Association chinoise des consommateurs (CCA), une organisation sociale nationale qui protège les droits légitimes du consommateur, intervient en tant que tierce partie, en recueillant les réclamations des consommateurs, en menant des enquêtes, en offrant des services de consultation aux consommateurs et en les assistant dans leurs actions en justice afin de protéger leurs droits. L'Association met au jour les incidents qui portent atteinte aux droits et aux intérêts des consommateurs. L'une de ces initiatives les plus retentissantes est la diffusion à l'échelle nationale, chaque année et en direct, de l'émission connue sous le nom "Gala 3.15", organisée conjointement avec les départements gouvernementaux concernés. Ce programme dénonce publiquement les incidents qui constituent une violation des droits des consommateurs, intégrant ainsi la supervision sociale à la surveillance réglementaire. En attirant l'attention du grand public, cet événement exerce une forte pression sur les entreprises, en particulier les opérateurs de télécommunication et les fournisseurs de services, pour qu'ils procèdent à des auto-évaluations, améliorent leurs mécanismes de conformité et répondent rapidement aux préoccupations des consommateurs.

En Haïti¹⁶, le Conseil national des Télécommunications (CONATEL) supervise le secteur des télécommunications pour protéger les intérêts des consommateurs. Le CONATEL a créé une unité spéciale chargée de contrôler les opérateurs et de traiter les réclamations des consommateurs, notamment sur les questions de minutes perdues et de publicité non sollicitée. Cette unité recueille les réclamations reçues par téléphone ou présentées sur place, en traitant ces données dans le respect des procédures établies, afin de garantir que les consommateurs bénéficient de services de qualité, conformément aux conditions de licence des opérateurs.

En outre, le CONATEL préconise la mise en place de services de communication publique en ligne pour améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées. Conscient des progrès réalisés dans le domaine des technologies haptiques, telles que les télécommandes, les annonces vocales dans les transports publics et les signaux sonores aux passages pour piétons, le CONATEL soutient les initiatives qui autonomisent le Bureau du Secrétaire d'État à l'intégration des personnes handicapées. L'une de ces initiatives est le programme *RepareNet*, qui forme de jeunes handicapés à réparer les téléphones, leur permettant ainsi de gagner un revenu et de participer à l'économie numérique. Ces efforts témoignent de la volonté d'Haïti d'améliorer les services de télécommunication et de garantir l'inclusivité pour tous les citoyens.

L'Institut fédéral des télécommunications du Mexique¹⁷ a mis en place un outil de cartographie des réclamations qui donne aux utilisateurs une image des réclamations formulées contre les fournisseurs de services dans différentes régions. En analysant les données issues de l'outil baptisé "Je suis un utilisateur", l'Institut catégorise les réclamations en fonction du type de

¹⁶ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0171> de l'UIT-D soumis par Haïti.

¹⁷ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0184> de l'UIT-D soumis par le Mexique.

service, du problème de non-conformité, de l'état et de l'année de soumission, ce qui permet aux utilisateurs de prendre des décisions éclairées concernant les fournisseurs de services.

En Égypte¹⁸, l'Autorité nationale de régulation des télécommunications (NTRA) a lancé son application interactive intitulée "MyNTRA" pour faciliter le processus consistant à offrir des services de télécommunication par téléphone mobile aux utilisateurs et aux entreprises, sans qu'il soit nécessaire de contacter le centre d'appel ou de se rendre personnellement dans les agences de l'opérateur. L'application mobile MyNTRA propose un certain nombre de services interactifs en ligne conçus pour les utilisateurs, y compris le système de réclamations, qui permet aux utilisateurs de faire remonter leurs réclamations à la NTRA, de se renseigner à leur sujet et de suivre leur traitement.

1.3 Bonnes pratiques en matière de coordination et de dialogue sur la protection numérique des consommateurs

Les bonnes pratiques en matière de coordination et de dialogue entre les différentes parties prenantes peuvent être résumées comme suit:

- **Appliquer des règles à la collaboration entre les acteurs:** mettre en place des cadres réglementaires qui faciliteront la coopération et l'échange d'informations entre les décideurs, les régulateurs, le secteur privé et les associations de consommateurs.
- **Être à l'écoute des consommateurs:** mettre en place différents mécanismes de dépôt de réclamations, par exemple par l'intermédiaire de courriers électroniques, d'une application web et en ligne, des réseaux sociaux, des services téléphoniques, dans les magasins physiques et éduquer les consommateurs en utilisant différentes méthodes.
- **Tirer parti des canaux numériques pour élargir la portée du dialogue:** numériser les systèmes de réclamation de sorte que les commentaires en retour soient transmis directement aux fournisseurs de services, éliminant ainsi l'utilisation de papier et de courrier, favorisant la transformation numérique et facilitant le suivi de la conformité.
- **Créer des centres:** dans certaines situations, il peut être avantageux de créer des bureaux permanents répartis à certains endroits stratégiques à travers le pays pour recueillir les réclamations des consommateurs. Ces centres peuvent se spécialiser dans l'éducation des consommateurs, répondre aux questions et recueillir les réclamations et contribuer, à terme, à établir des relations plus étroites avec la communauté.
- **Établir des échéances pour la résolution des réclamations des consommateurs:** garantir la prévisibilité de la procédure et le respect des besoins et des demandes des consommateurs en établissant des échéances pour la résolution des réclamations. Le régulateur et les entreprises créeront des processus simplifiés qui permettront d'analyser les contrats passés et de garantir le respect de leurs conditions.
- **Appliquer la loi:** mettre en place des mesures coercitives adéquates pour garantir que les fournisseurs de services se conforment aux décisions rendues en faveur des consommateurs.
- **Accorder la priorité à l'accessibilité:** veiller à ce que les fournisseurs de services et les régulateurs fournissent des produits et services TIC accessibles aux personnes handicapées et facilitent leur accès aux mécanismes de résolution des réclamations.
- **Mettre à disposition les données relatives aux réclamations des consommateurs:** utiliser des outils d'information, tels que des "cartes thermiques" montrant la répartition des réclamations concernant les fournisseurs de services, afin de donner aux utilisateurs les moyens de tirer parti de l'expérience des autres dans le choix d'un fournisseur.

¹⁸ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0190> de l'UIT-D soumis par l'Égypte.

Chapitre 2 – Évolution des politiques en matière de protection du consommateur et des instruments réglementaires

2.1 Instruments réglementaires adaptés

Les outils réglementaires et stratégiques devraient être proportionnels et se limiter à ce qui est nécessaire pour atteindre les objectifs fixés par les politiques publiques. Leur utilisation ne devrait pas restreindre inutilement les libertés économiques ou l'innovation sur le marché soumis à leur réglementation. Les outils réglementaires utilisés par les autorités nationales de réglementation doivent être adaptés à leur objet et permettre d'intervenir sur le marché pour atteindre les objectifs des politiques publiques, tout en assurant un équilibre entre le respect de la réglementation, la promotion de l'innovation, la concurrence et la protection du consommateur.

Une question importante pour le régulateur est de savoir comment les entreprises réglementées se comportent vis-à-vis des objectifs des politiques publiques. Cet aspect pourrait conditionner le choix des outils et des techniques de réglementation appropriés, lequel pourrait se faire en appliquant une procédure systématique qui tient compte des points de vue et des expériences des différentes parties concernées, en utilisant des méthodes telles que les consultations publiques, les demandes de preuves, la collecte de données, l'analyse des doléances et d'autres instruments, y compris les discussions informelles.

Après une première analyse complète du marché, des préoccupations réglementaires spécifiques peuvent être recensées et classées par ordre de priorité, dans ce cas, les questions relatives à protection du consommateur. Au cours de cette phase de diagnostic, l'accent devrait être mis avant tout sur la collecte et l'analyse des données et des preuves, afin d'identifier des problèmes particuliers et de les classer par ordre d'importance dans le contexte de l'environnement local.

Les réclamations des clients, par exemple, peuvent être analysées pour identifier les problèmes réglementaires qui se posent le plus fréquemment ou ceux qui ont la plus grande influence sur les clients. Il est à relever que le problème qui fait l'objet du plus grand nombre de réclamations n'est pas nécessairement celui qui doit être traité en priorité. Il peut exister une cause plus fondamentale qui, une fois traitée, pourrait réduire le nombre de réclamations. Cela pourrait être le cas, même si la résolution du problème en soi nécessite moins d'effort. À titre d'exemple, un nombre élevé de réclamations formulées par des clients concernant des frais illégaux ne signifie pas nécessairement qu'il faut s'attaquer au processus de facturation; au lieu de cela, il faudrait peut-être agir sur la manière dont les entreprises font la promotion de leurs produits auprès des clients.

Les régulateurs devraient prendre des mesures proactives visant à réduire l'asymétrie de l'information qui existe autour du problème spécifique une fois que celui-ci a été identifié et qu'un ordre de priorité lui a été attribué. Ces étapes comprennent l'utilisation de données et

d'analyses, le recueil d'informations, la collecte de données et l'établissement d'un dialogue avec les parties prenantes (telles que les associations de protection des consommateurs, les fournisseurs de services et les consommateurs). Une fois qu'une quantité importante d'informations a été recueillie, il est possible de créer un domaine de compétence clairement défini, assorti d'objectifs compréhensibles pour toutes les parties concernées. Cela permettra de hiérarchiser les activités et d'encourager l'obtention de résultats tangibles.

L'objectif de ces étapes est de disposer en permanence d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs, et de s'assurer que les entités concernées respectent les règles et réglementations. Les données relatives aux réclamations, par exemple, comprennent le nombre et le type de problèmes et de préoccupations des clients, ainsi que des informations détaillées à cet égard. Des inspections régulières devraient toujours être réalisées lors de la phase de diagnostic, lors de la mesure du niveau de mise en œuvre, mais aussi dans le cadre d'enquêtes et de recherches plus approfondies concernant les cas de non-conformité, lorsque le suivi ne permet pas d'atteindre les résultats attendus.

Une fois que les données fournissent les éléments de preuve requis, des mesures précises et approfondies peuvent être prises et un suivi de la satisfaction des consommateurs et des indicateurs devrait être effectué de manière cohérente. En outre, le régulateur doit déterminer la manière dont les consommateurs se comportent par rapport à l'intervention réglementaire qui a pu être mise en place.

En ce qui concerne le suivi et l'évaluation du marché, mettre en œuvre des évaluations des incidences réglementaires, en particulier celles qui sont axées sur les consommateurs, permettent de faire un état des lieux des interventions réglementaires en vigueur. Des interventions réglementaires adéquates et adaptées passent par des données fiables, la consultation des parties prenantes et une analyse indépendante. Alors que les régulateurs façonnent les marchés qu'ils réglementent, le processus consistant à recueillir des preuves, à mener des consultations avec les parties prenantes et à analyser les indicateurs pertinents peut contribuer à légitimer les mesures prises par les régulateurs. En retour, cela peut renforcer l'efficacité des régulateurs dans la protection des intérêts des consommateurs.

Afin de se conformer à la réglementation et d'améliorer la fourniture de services, certains régulateurs appliquent la création et le renforcement réciproque d'amendes et de mesures d'incitation. Les mesures d'incitation sont considérées comme essentielles et prennent généralement l'ascendant sur les pénalités. Cependant, toutes les stratégies devraient être utilisées selon les besoins de la situation, sans qu'une approche prédéfinie soit adoptée. Les données d'expérience sur cette approche ont démontré que l'intervention du régulateur est bénéfique et donne davantage de résultats lorsque les mesures et les normes que celui-ci met en place permettent d'inciter les entreprises exerçant dans le secteur à prendre une direction donnée tout en fournissant également des orientations et des corrections, le cas échéant.

L'élaboration de réglementations plus réactives, ainsi que la mesure de leur efficacité, sont tributaires de la mise à disposition d'outils et de processus transparents permettant de modifier le comportement des entités visées par la réglementation pour servir les objectifs. Les entités soumises à la réglementation devraient être considérées comme des participants au processus réglementaire, dans l'idéal de manière plus proactive. Elles devraient assumer une plus grande responsabilité, y compris vis-à-vis de l'organisation et de la structuration nécessaires pour atteindre les résultats attendus. Le régulateur ne se contente pas de superviser ce processus;

il joue un rôle proactif en guidant cette organisation et en veillant à ce que la souplesse et les résultats répondent aux exigences des consommateurs et de la société.

Comme l'ont démontré les données d'expérience acquises pendant ce processus, les mesures incitatives permettent de gagner en souplesse, d'utiliser plus efficacement les ressources, de mieux répartir les efforts et, en particulier, de trouver des solutions plus durables aux problèmes recensés. Les fournisseurs de services peuvent également ajuster, mettre en œuvre et adapter leurs processus, afin de répondre aux demandes réelles de la société et des consommateurs. Les consommateurs peuvent ainsi bénéficier de solutions sans devoir recourir à plusieurs reprises aux fournisseurs de services et aux autorités de réglementation pour que les problèmes soient résolus. Une façon d'organiser des mesures incitatives consiste à hiérarchiser les actions des entités en fonction des besoins et des problèmes les plus urgents. Dans le contexte de la mobilisation accrue des entités soumises à la réglementation et motivées par les mesures incitatives, le régulateur devrait instaurer un environnement propice, fournir des orientations appropriées pour faire en sorte que la réglementation soit respectée et encourager les entreprises à exercer leurs activités de manière éthique. En ce sens, les mesures d'incitation n'ont pas vocation à récompenser les entreprises qui respectent leurs obligations, mais plutôt à instaurer un environnement propice et sûr qui favorise le respect des règles et de la réglementation, et dans lequel les amendes et autres conséquences externes ne sont pas considérées comme la norme.

Dans ce contexte, les expériences décrites dans les bonnes pratiques ci-dessous (§ 2.2) mettent également en relief des aspects tels que la nécessité de renforcer le contrôle interne pour les entités visées par la réglementation. Le fait de contrôler par l'intermédiaire d'objectifs et d'indicateurs, au lieu de mener des inspections en permanence, contribuerait à réduire la charge informationnelle qui pèse sur les entités visées par la réglementation. Cela correspond également à la satisfaction des exigences de transparence et de responsabilité, de la part des entités visées par la réglementation et de l'autorité de réglementation elle-même. Plutôt que de rendre compte simplement des activités menées et des procédures appliquées, il convient d'observer le rôle des autorités et des entreprises vis-à-vis des résultats obtenus et des avantages procurés à la société. Même s'il n'est pas possible ou souhaitable de prédire un flux fixe et unique, il est entendu que la visualisation commune et la création d'un répertoire d'outils sont des tâches véritablement pertinentes pour la continuité et le renforcement des mesures d'intervention.

Avant tout, le processus de résolution de problèmes devrait être ouvert à la contribution de tous les acteurs dans la mesure du possible, de manière à pouvoir répondre aux demandes réelles actuelles des consommateurs et de la société, tout en tenant compte des perspectives internes des entreprises vis-à-vis des défis et des changements possibles. Les objectifs attendus du processus doivent être clairs pour toutes les parties prenantes. Cette clarté garantit la bonne harmonisation des efforts et contribue à atteindre les résultats souhaités. L'objectif des mesures adoptées doit également être équitable et proportionné selon la réponse prévue, et il convient d'indiquer clairement que des mesures plus importantes et efficaces pourront être prises, si nécessaire.

Pour évaluer le succès des initiatives et les résultats, il est important de fixer des indicateurs qui déterminent si les interventions réglementaires peuvent permettre d'atténuer les difficultés des consommateurs et de répondre aux préoccupations sociétales. Il est donc recommandé de fournir des indicateurs qualitatifs et quantitatifs visant à mesurer les effets de ce qui est demandé aux entreprises. Par exemple, les données sur les réclamations des consommateurs

indiquent les problèmes rencontrés par les consommateurs. Des inspections régulières doivent être envisagées lorsque le suivi continu ne permet pas d'atteindre les résultats attendus.

Dans le cadre d'une réglementation réactive, des ajustements peuvent être apportés tout au long des processus au moyen d'outils, en fonction des caractéristiques et de la pertinence des enjeux, du comportement et de la réponse des parties soumises à la réglementation et des résultats présentés. Ces ajustements permettent de résoudre de manière satisfaisante les problèmes relevés et améliorent les services. Les résultats devraient être diffusés et communiqués de manière claire et précise de sorte que la société puisse être informée de l'aboutissement des efforts déployés et que les prestataires de services puissent les comparer avec les efforts déployés à l'échelle du secteur.

Il convient également de relever que le changement culturel au sein des parties prenantes peut s'opérer progressivement et que plusieurs étapes peuvent être nécessaires pour achever et consolider le nouveau processus. Ces étapes comprennent une prise de conscience et une mobilisation, notamment au niveau de la haute direction, le fait d'inculquer des compétences spécifiques aux membres des équipes et, enfin, l'institutionnalisation du modèle. Dans certains cas, les entreprises ont pris conscience des avantages et des économies de coûts que permet la résolution des problèmes à travers une démarche réactive, et réalisé qu'elles ont axé leurs efforts au niveau interne au lieu de mener des discussions au niveau administratif. Cela leur a permis d'améliorer leur image et de générer des gains d'intérêt pour les actionnaires.

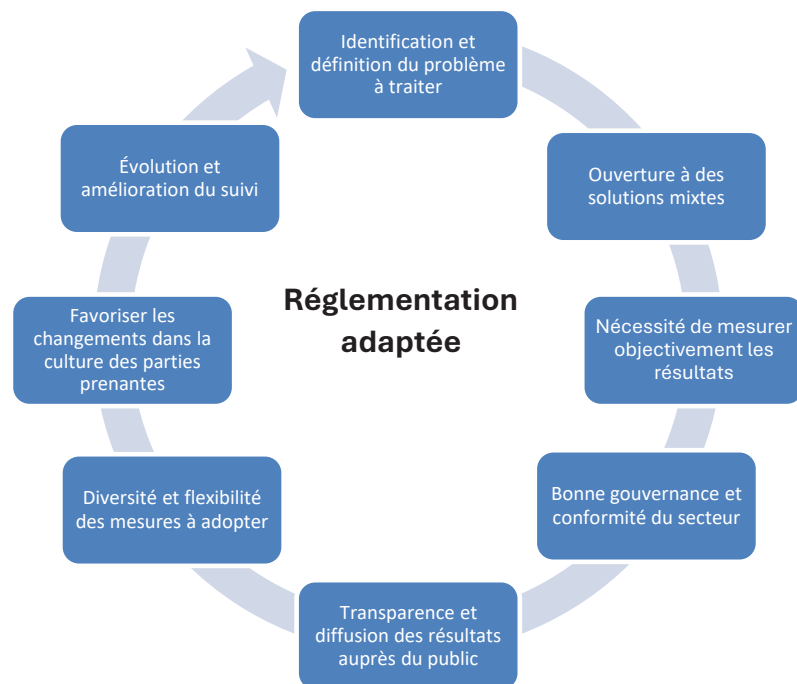
Pour conclure, outre le contrôle continu et le bon fonctionnement de la conformité interne des entreprises, il faudra également examiner les instruments utilisés, procéder à des examens réguliers de leur champ d'application et dégager des solutions adaptées aux évolutions technologiques et aux comportements des utilisateurs types dans ce secteur.

2.2 Bonnes pratiques en matière de réglementation pour la protection des droits du consommateur

Les bonnes pratiques en ce qui concerne à la réglementation en matière de protection du consommateur consistent habituellement à appliquer un ou plusieurs des principes exposés ci-après¹⁹.

- **Identification et définition du problème à traiter:** le champ d'application doit être défini avec précision et les objectifs attendus doivent être clairs pour les parties concernées, afin qu'elles hiérarchisent leurs efforts et soient encouragées à atteindre les résultats attendus.
- **Ouverture à des solutions mixtes:** le processus de résolution devrait être aussi ouvert que possible à toutes les parties concernées, de manière à répondre aux demandes réelles des consommateurs et de la société.
- **Nécessité de mesurer objectivement les résultats:** il convient de mettre l'accent sur l'amélioration des services, ce qui n'est pas toujours visible dans le cadre des évaluations subjectives. Les régulateurs devraient s'appuyer sur des indicateurs qualitatifs et quantitatifs pour déterminer les exigences proportionnées et nécessaires, afin que l'entreprise respecte les règles.
- **Bonne gouvernance et conformité du secteur:** les exigences et les principes généraux convenus constituent de bonnes pratiques établies qui devraient être appliquées systématiquement dans le cadre du processus de conformité interne de chaque entreprise, car ces éléments constituent le socle d'une action réactive, l'objectif étant d'assurer le succès initial de la mise en œuvre proposée et de sécuriser la pérennité des résultats.
- **Transparence et diffusion des résultats auprès du public:** il convient de diffuser et de communiquer les travaux, de sorte que le public puisse avoir connaissance des résultats et que les fournisseurs puissent également comparer les résultats des efforts déployés à l'échelle du secteur.
- **Diversité et flexibilité des mesures à adopter:** la régulation devrait en premier lieu permettre de résoudre de manière satisfaisante les problèmes relevés et d'améliorer les services, en incluant la possibilité d'apporter des ajustements tout au long des processus au moyen d'outils réactifs.
- **Favoriser les changements dans la culture des parties prenantes:** plusieurs étapes peuvent être nécessaires pour achever et consolider le nouveau processus, ce qui suppose une prise de conscience et un engagement de la part des parties prenantes.
- **Évolution et amélioration du suivi:** il est nécessaire d'étudier et d'examiner constamment les résultats, afin d'éviter que les mesures perdent de leur efficacité dans le temps ou d'atténuer cette tendance.

¹⁹ <https://www.itu.int/hub/publication/d-stg-sg01-06-3-2023/>.



Chapitre 3 – Stratégies en matière de transformation numérique et questions pertinentes pour les consommateurs

Ce chapitre fournit des informations sur les politiques, les cadres, les méthodes organisationnelles, les outils et les stratégies élaborés par les autorités nationales de régulation et d'autres organisations pour favoriser la transformation numérique, et examine les défis rencontrés.

Les défis auxquels sont confrontés les consommateurs sont notamment les suivants: communications et transactions en ligne (§ 3.1), communications commerciales non sollicitées (§ 3.2), fraude en ligne (§ 3.3) et utilisation abusive d'informations PII (§ 3.4).

3.1 Communications et transactions en ligne par le biais de technologies des télécommunications/TIC nouvelles et émergentes

Les technologies évoluent à une vitesse record et favorisent l'efficacité, la sécurité, l'innovation et la participation à l'économie et à la société numériques. Les technologies nouvelles et émergentes telles que la 5G, l'IoT, l'IA et la réalité augmentée/réalité virtuelle (AR/VR) révolutionnent les communications et les transactions en ligne grâce à la connectivité en temps réel, à l'automatisation, aux solutions personnalisées, à la transparence, à l'infrastructure évolutive et aux expériences immersives.

La réalisation du programme de transformation numérique dépend de la capacité des économies à tirer parti de ces technologies nouvelles et émergentes pour stimuler le développement de l'économie et de la société numériques²⁰. En outre, il est nécessaire de mettre en place un écosystème solide qui favorise ce développement, étant donné que les TIC sont omniprésentes dans tous les aspects de notre vie. Le dynamisme propre au secteur des TIC fait que les approches en matière de protection des consommateurs n'auront de cesse d'évoluer²¹.

De plus en plus, les consommateurs participeront à l'édification de l'économie et de la société numériques. Il convient de reconnaître le rôle élargi des consommateurs dans l'écosystème numérique et de faciliter leur participation à l'économie et à la société numériques grâce aux télécommunications/TIC nouvelles et émergentes. Pour ce faire, il est nécessaire de tirer parti des technologies émergentes pour améliorer l'expérience des consommateurs, de mettre en place des mesures appropriées qui facilitent l'accès et l'utilisation, et de reconnaître les attentes et les préférences des consommateurs et de s'y adapter.

²⁰ Rapport final de la CMDT-22, disponible à l'adresse https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/tdc/D-TDC-WTDC-2022-PDF-E.pdf.

²¹ <https://www.itu.int/pub/D-PREF-TRH.1-2020>.

3.1.1 Stratégies visant à faciliter et améliorer les communications et les transactions en ligne des consommateurs au moyen de télécommunications/TIC nouvelles et émergentes et de pratiques organisationnelles

3.1.1.1 Technologies émergentes qui améliorent l'expérience de l'utilisateur, les communications et les transactions en ligne

L'innovation en matière de technologies nouvelles et émergentes devrait apporter des possibilités et des avantages incalculables en faveur du développement et de la croissance de l'économie et de la société numériques, qu'il s'agisse d'effectuer des tâches banales ou de fournir des solutions qui améliorent la transformation numérique. Ces possibilités s'étendent dans tous les secteurs, grâce à des solutions axées sur l'amélioration de la productivité et des résultats professionnels, le processus créatif, l'analyse des données et le renforcement de la confiance des consommateurs dans le marché des TIC, entre autres²². Une étude sur le potentiel qui pourrait découler de l'utilisation de l'IA en Afrique montre que les avantages potentiels dans seulement quatre pays d'Afrique subsaharienne (Ghana, Kenya, Nigéria et République sudafricaine) pourraient atteindre 136 milliards USD d'ici à 2030²³.

L'utilisation de technologies immersives a considérablement amélioré l'expérience des utilisateurs et, par conséquent, a eu des incidences sur la consommation des utilisateurs, étant donné qu'elles associent expériences réelles et virtuelles. China Mobile a transformé le tourisme culturel et les visites de sites historiques en tirant parti de la technologie 5G et de la réalité virtuelle pour permettre aux utilisateurs de s'immerger dans les activités des cultures anciennes²⁴.

3.1.1.2 Comprendre le comportement des consommateurs à l'ère du numérique

L'émergence de nouvelles technologies peut offrir aux consommateurs une expérience enrichie d'une grande variété de produits et de services à travers des solutions plus pratiques, sûres, facilement accessibles (fondées sur les dispositifs mobiles) et respectueuses de la vie privée, en plus de leur proposer une expérience client et des méthodes de paiement simplifiés²⁵.

Les technologies nouvelles et émergentes ont déjà révolutionné la manière de consommer et les utilisateurs qui les exploitent en tirent désormais une valeur et des expériences nouvelles, à mesure que ces technologies²⁶ sont utilisées grâce à l'intégration d'expériences en ligne et hors ligne, par exemple.

²² Document 1/242 <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0242> de l'UIT-D soumis par Access Partnership Limited, Royaume-Uni.

²³ *Ibid.*

²⁴ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0231> de l'UIT-D soumis par China Mobile Communications Corporation.

²⁵ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0335> de l'UIT-D: Rapport de l'atelier sur le thème "Renforcer la sensibilisation des consommateurs - Mécanismes visant à encourager la prise de décisions éclairées des consommateurs": Atelier conjoint des Groupes du Rapporteur pour les Questions 6/1 et 3/2 organisé à Brasilia du 18 au 20 juin 2024.

²⁶ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0231> de l'UIT-D soumis par China Mobile Communications Corporation.

Ces évolutions viennent avec leur lot de défis²⁷ liés aux risques potentiels pour les utilisateurs en matière de protection des données²⁸, de sécurité des données et des informations PII, de transparence et d'éthique de l'IA, au risque d'élargissement de la fracture numérique²⁹ et à l'exposition à des pratiques commerciales déloyales³⁰. En ce qui concerne l'élargissement de la fracture numérique, il est à noter que les consommateurs vulnérables tels que les femmes, les personnes handicapées, les personnes âgées, les personnes vivant dans des zones rurales, isolées et marginalisées risquent d'être laissés pour compte³¹. En raison de l'absence d'une connectivité universelle et efficace, il est difficile pour ces personnes de participer activement à l'économie et à la société numériques, phénomène qui touche également les petites et moyennes entreprises (PME)³².

En outre, la question de l'accès à des informations factuelles et dignes de confiance donne lieu à des inquiétudes grandissantes³³, comme en témoigne clairement la prévalence croissante des fausses informations. Ce problème majeur a attiré l'attention du monde entier et poussé certains pays, à l'instar de la Chine³⁴, de l'Inde, des États-Unis, ainsi que l'Union européenne, à publier des lignes directrices, des avis et des codes de pratique pour lutter contre les infox vidéo ou *deepfakes*³⁵.

La question de la collecte d'un grand volume d'informations, y compris les données de santé et les informations PII, à partir de dispositifs tels que les caméras de sécurité, pose également problème. Selon une étude de Kaspersky, les dispositifs IoT sont de plus en plus la cible de cyberattaques³⁶. Les données relatives aux incidents témoignent du défi que représente la protection des données face aux pirates informatiques qui accèdent aux flux vidéo des particuliers³⁷.

3.1.1.3 Stratégies visant à améliorer les communications en ligne avec les consommateurs

Dans la mesure où il est de plus en plus difficile de s'orienter dans l'environnement de l'économie et de la société numériques, il est nécessaire de donner aux consommateurs les moyens de prendre des décisions d'achat et d'utilisation éclairées³⁸. Pour ce faire, il est indispensable de mieux comprendre les préférences et le comportement des consommateurs en ce qui concerne l'achat et l'utilisation de produits et services basés sur les TIC, ainsi que leur niveau de participation à l'économie et à la société numériques. On peut y parvenir en s'appuyant sur les

²⁷ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0343> de l'UIT-D soumis par le Cameroun.

²⁸ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0470> de l'UIT-D soumis par le Tchad.

²⁹ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0242> de l'UIT-D soumis par Access Partnership Limited, Royaume-Uni.

³⁰ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0325> de l'UIT-D soumis par la République du Congo.

³¹ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0150> de l'UIT-D soumis par le RIFEN.

³² Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0242> de l'UIT-D soumis par Access Partnership Limited, Royaume-Uni.

³³ *Ibid.*

³⁴ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0505> de l'UIT-D soumis par China Mobile Communications Corporation.

³⁵ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0150> de l'UIT-D soumis par le RIFEN.

³⁶ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0325> de l'UIT-D soumis par la République du Congo.

³⁷ *Ibid.*

³⁸ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0335> de la CE 1 de l'UIT-D: Rapport de l'atelier sur le thème "Renforcer la sensibilisation des consommateurs – Mécanismes visant à encourager la prise de décisions éclairées des consommateurs": Atelier conjoint des Groupes du Rapporteur pour les Questions 6/1 et 3/2 organisé à Brasilia du 18 au 20 juin 2024.

sciences³⁹ comportementales, comme le font Anatel au Brésil et l'Ofcom au Royaume-Uni. En outre, il convient de donner aux consommateurs les moyens de prendre des décisions d'achat et d'utilisation éclairées en améliorant l'accès de ces derniers à des informations transparentes et en mettant à leur disposition des outils d'aide à la décision⁴⁰, notamment pour comparer les tarifs, soumettre des réclamations et en apprendre davantage sur la qualité de service, stratégie adoptée par le Mexique et l'Égypte.

Au Brésil, pour satisfaire aux demandes des consommateurs en faveur de services rapides et personnalisés, l'entreprise de télécommunication Vivo⁴¹ déploie un certain nombre de stratégies visant à améliorer l'échange avec ses clients, notamment en proposant des parcours clients qui gagnent en simplicité, en praticité et en clarté, avec une expérience omnicanale (transparente sur toutes les plates-formes) et une approche centrée sur le client dans tous leurs canaux et leurs applications numériques.

En Chine, un système complet protège le droit des consommateurs à savoir quand ils bénéficient d'un service fondé sur l'IA ou quand un service de télécommunication/TIC utilise l'IA. Le système se concentre sur les points suivants : élaborer une politique pour guider la création d'un cadre de protection des droits des consommateurs en matière d'IA, en mettant particulièrement l'accent sur des domaines tels que les normes de recherche-développement, les accords de notification, l'étiquetage des contenus et les mécanismes de réclamation ; élaborer des normes pour les produits et services d'IA ; améliorer les technologies et les services afin d'aider les consommateurs à détecter les informations frauduleuses et à prévenir leur diffusion ; et publier des lignes directrices pour une utilisation sûre de l'IA tout en promouvant la culture de l'IA⁴².

3.1.1.4 Stratégies visant à améliorer les transactions en ligne

Les paiements et les transactions en ligne sont des composantes très importantes de l'économie et de la société numériques, car ils permettent aux utilisateurs d'accéder aux produits et services basés sur les TIC. À la suite de la pandémie de COVID-19, le mode de paiement préféré des consommateurs s'est orienté vers le numérique⁴³, avec 98% des utilisateurs interrogés à Bamako (Mali)⁴⁴ et 77,5% des utilisateurs de téléphone mobile en Chine continentale⁴⁵. Il est donc crucial de garantir des transactions en ligne sûres et transparentes. Il ressort des contributions que les services d'argent mobile tels que M-Pesa, Orange Money et MTN Mobile money se sont développés plus rapidement sur les marchés qui présentaient à la fois un taux de pénétration élevé de la téléphonie mobile et une forte population de consommateurs non bancarisés⁴⁶.

Les consommateurs ont été confrontés à plusieurs difficultés s'agissant des services d'argent mobile, notamment l'exposition à la fraude et aux escroqueries, telles que l'utilisation de l'échange de visages fondé sur l'IA pour contourner la vérification faciale sur les applications de paiement numérique⁴⁷, les processus chronophages et la bureaucratie lorsqu'il s'agit

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ *Ibid.*

⁴¹ *Ibid.*

⁴² Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0505> de l'UIT-D soumis par la Chine.

⁴³ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0224> de l'UIT-D soumis par la China Telecommunications Corporation.

⁴⁴ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0376> de l'UIT-D soumis par le Mali.

⁴⁵ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0224> de l'UIT-D soumis par la China Telecommunications Corporation.

⁴⁶ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0383> de l'UIT-D soumis par la République du Congo.

⁴⁷ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0224> de l'UIT-D soumis par la China Telecommunications Corporation.

de corriger des erreurs et de résoudre des réclamations⁴⁸. D'autres difficultés concernent notamment les coûts élevés des transactions, la qualité de service médiocre, un manque de transparence et d'information concernant les processus de réclamation et l'exposition à des risques tels que l'utilisation abusive des données⁴⁹, comme il ressort d'un rapport soumis par le Mali. On déplore une absence de collaboration entre les parties prenantes concernées, une absence d'intervention réglementaire dans le traitement des réclamations soumises par les consommateurs et une absence de contrôle réglementaire des systèmes de gestion des réclamations mis en place par les fournisseurs de services d'argent mobile⁵⁰.

Certaines des stratégies mises en œuvre par la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale (CEMAC) pour accroître la confiance des consommateurs dans les services consistent notamment à mettre en place des règles permettant aux consommateurs de récupérer des fonds transférés par erreur à un mauvais destinataire. Pour ce faire, il faut que les transactions d'argent mobile, tout en étant immédiatement créditées sur le compte du bénéficiaire, ne soient disponibles pour utilisation qu'après cinq minutes, de façon à donner à l'expéditeur la possibilité d'annuler la transaction⁵¹.

La contribution soumise par la République du Congo met en avant la nécessité pour les régulateurs et les opérateurs de jouer un rôle accru et d'assumer davantage de responsabilités dans la lutte contre la fraude liée aux services d'argent mobile⁵².

Pour renforcer la sécurité des données, la société BestPay de China Telecom a créé un Centre de protection des utilisateurs⁵³, qui permet une gestion transparente en libre-service. L'assistance basée sur l'IA améliore l'échange avec les utilisateurs, la détection des problèmes et la gestion de l'expérience, tandis que les produits de contrôle intelligent des risques répondent aux préoccupations en matière de sécurité. Il existe également des solutions dédiées aux personnes âgées⁵⁴.

3.1.2 Bonnes pratiques pour permettre la transformation numérique

Pour stimuler la transformation numérique grâce à une approche centrée sur le consommateur, les régulateurs devraient encourager les organisations à adopter les pratiques suivantes:

- **Mettre en œuvre des politiques et des lignes directrices centrées sur le consommateur:** élaborer des cadres qui accordent la priorité aux besoins des utilisateurs. Garantir que les réglementations favorisent l'innovation numérique tout en protégeant les consommateurs.
- **Tirer parti des technologies émergentes:** améliorer les produits et services numériques grâce aux technologies nouvelles et émergentes, telles que l'IA, à des fins de détection de la fraude et de cybersécurité. Adopter une approche axée sur tous les canaux pour accroître la participation des consommateurs.
- **Informers et responsabiliser les consommateurs:** concevoir des programmes reposant à la fois sur les technologies traditionnelles et émergentes pour informer les utilisateurs sur les outils numériques et l'évolution des questions relatives aux consommateurs.

⁴⁸ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0383> de l'UIT-D soumis par la République du Congo.

⁴⁹ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0376> de l'UIT-D soumis par le Mali.

⁵⁰ *Ibid.*

⁵¹ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0383> de l'UIT-D soumis par la République du Congo.

⁵² Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0475> de l'UIT-D soumis par la République du Congo.

⁵³ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0224> de l'UIT-D soumis par la China Telecommunications Corporation.

⁵⁴ *Ibid.*

- **Répondre aux préoccupations nouvelles des consommateurs:** mettre en place des mécanismes permettant de s'attaquer aux difficultés que rencontrent les consommateurs sur les plans de l'éthique, de l'environnement, de la santé, des informations PII et de la protection des données.
- **Renforcer les mesures de protection internes des consommateurs:** mettre en œuvre des systèmes de contrôle interne et des cadres de prévention des risques pour protéger les consommateurs.
- **Favoriser une culture centrée sur le consommateur:** promouvoir l'innovation et la réactivité face aux besoins des consommateurs à tous les niveaux de l'organisation.
- **Bâtir un écosystème numérique transparent et responsable:** créer une infrastructure de soutien qui assure une transformation numérique responsable tout en préservant la confiance et la transparence.

3.2 Communications commerciales non sollicitées

Les communications commerciales non sollicitées, également appelées spam, sont des messages numériques non désirés et souvent invasifs envoyés en masse par des messages textuels, des appels téléphoniques, des courriels ou des réseaux sociaux.

Dans le secteur des télécommunications, la question des communications commerciales non sollicitées est un problème pour les consommateurs du monde entier, plusieurs pays ayant adopté des lois ou des règlements visant à contrôler, à réglementer ou à faire appliquer des pratiques responsables en matière de marketing textuel, ainsi qu'à appliquer des sanctions en cas d'entorses à celle-ci.

Au Nigéria⁵⁵, les opérateurs MNO ont adopté diverses stratégies de télémarketing pour diffuser des informations auprès de leurs abonnés concernant les services et les offres disponibles sur leur réseau. Cela a entraîné une recrudescence des réclamations de consommateurs concernant des messages et des appels robotisés de télémarketing non sollicités. Par conséquent, la NCC a publié un instrument réglementaire aux termes duquel les opérateurs MNO opérant au Nigéria sont tenus de:

- 1) créer une base de données des préférences des consommateurs concernant le service "ne pas déranger" (Do-Not-Disturb, DND);
- 2) réserver le numéro court "2442" pour permettre aux abonnés de s'inscrire gratuitement dans la base de données afin de ne plus recevoir de messages de télémarketing non sollicités appartenant à une ou plusieurs des catégories suivantes: actualités, messages religieux, sport, éducation, santé et tourisme;
- 3) mener des campagnes de sensibilisation auprès des consommateurs sur la possibilité d'opter pour le service DND sur les différents réseaux;
- 4) veiller à ce que les SMS générés par les réseaux et autorisés ne soient envoyés aux consommateurs qu'entre 8 heures et 20 heures;
- 5) imposer des amendes administratives si les opérateurs ne respectent pas les instruments réglementaires, afin de dissuader les contrevenants;
- 6) exempter les notifications relatives aux transactions financières et les messages liés aux élections du service DND, afin de prévenir la fraude et d'assurer la circulation de l'information pendant les élections. Des exemptions sont aussi accordées dans les situations d'urgence de santé publique ou pour des raisons de sécurité.

⁵⁵ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0032> de l'UIT-D soumis par le Nigéria.

À cet égard, la Chine⁵⁶ accorde la priorité aux droits des consommateurs en améliorant l'environnement de consommation, en cherchant un équilibre entre développement et réglementation, et en renforçant les mesures de protection juridique. Le pays améliore en permanence les lois et les normes, en mettant l'accent sur les droits numériques et en protégeant les consommateurs vulnérables.

Le Rwanda⁵⁷ a mis en place plusieurs mécanismes de contrôle et de réglementation visant à limiter les communications commerciales non sollicitées, tout en encourageant des pratiques marketing responsables et consensuelles. La réglementation vise à exiger que les messages électroniques commerciaux contiennent des informations exactes au sujet de l'expéditeur, ainsi qu'une option de désabonnement fonctionnel qui permette au destinataire de transmettre à l'expéditeur l'instruction de cesser toute communication future. Elle vise également à empêcher l'emploi de logiciels de récolte d'adresses et l'utilisation de listes d'adresses récoltées par ce biais pour l'envoi de messages électroniques non sollicités à caractère commercial et, d'une manière générale, à décourager les usages inappropriés des TIC.

La Commission de régulation des télécommunications de Sri Lanka (TRCSL)⁵⁸ a publié une politique d'autogouvernance à l'intention des opérateurs concernant les messages promotionnels, qui précise la procédure à suivre par les opérateurs concernant les messages diffusés par l'opérateur et ceux générés par des parties externes.

On trouvera ci-après la procédure à suivre concernant les messages promotionnels générés par des parties externes:

- 1) L'opérateur doit tenir à jour une liste des ports/clients qui sont autorisés à générer des messages promotionnels et chacun de ces clients garantit à l'opérateur que tous les messages transmis le sont avec le consentement des consommateurs enregistrés auprès dudit client.
- 2) L'opérateur n'autorise que ces ports/clients enregistrés à générer des messages promotionnels à l'intention de leurs clients enregistrés respectifs. Les messages promotionnels générés par des ports/clients non enregistrés seront bloqués.
- 3) L'opérateur enregistrera toutes les plaintes des clients reçues concernant des messages non sollicités envoyés via des ports SMS/des services de numéro masqué, ou via des numéros mobiles standard, mènera une enquête pour chaque plainte et prendra des mesures, notamment la déconnexion du port ou le blocage permanent d'un masque de numéro ou d'un numéro de téléphone mobile.
- 4) L'opérateur publiera gratuitement des informations concernant la méthode permettant de bloquer les messages promotionnels générés par un masque de numéro de port particulier, sur son site web et d'autres canaux d'information à l'intention des clients.

Pour ce qui est des messages promotionnels diffusés par l'opérateur (qui sont sous le contrôle de l'opérateur):

- 1) Chaque message promotionnel doit comporter une option de retrait permettant aux clients d'interrompre, à leur convenance, la réception de messages promotionnels provenant du fournisseur de services/port/masque de numéro concerné.
- 2) Chaque message promotionnel doit être généré sous un masque de numéro afin d'identifier de manière unique l'auteur du message promotionnel.

⁵⁶ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0069> de l'UIT-D soumis par l'Université de Beihang.

⁵⁷ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0155> de l'UIT-D soumis par le Rwanda.

⁵⁸ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0125> de l'UIT-D soumis par Sri Lanka.

- 3) Chaque message promotionnel doit prévoir une option de retrait permettant d'interrompre la réception de ce type de message.
- 4) La fonction de retrait ou de blocage des SMS doit être fournie gratuitement.
- 5) Les méthodes de retrait ou de blocage des SMS concernant les messages promotionnels de l'opérateur seront publiées sur le site web de l'opérateur et communiquées via divers moyens d'information à l'intention des clients.

Malgré la mise en œuvre des lignes directrices relatives à la politique d'autogouvernance, le nombre de plaintes des consommateurs concernant des messages promotionnels reçus en très grand nombre, intrusifs et non conformes, en particulier concernant des messages promotionnels non sollicités et les pratiques de télémarketing, ne cessait d'augmenter. Dans ce contexte, la TRCSL a élaboré un code de bonnes pratiques à l'intention des opérateurs de télécommunication, afin de remédier aux failles découlant de la mise en œuvre des lignes directrices précédentes et de renforcer la protection des consommateurs⁵⁹.

Au Brésil⁶⁰, plusieurs mesures ont été prises pour remédier au problème des appels abusifs, par exemple en encourageant l'adoption de bonnes pratiques, en bloquant la possibilité d'émettre des appels en cas de dépassement de certaines limites d'appel ou d'efficacité et en améliorant la qualité des informations fournies aux consommateurs. Anatel a élaboré des initiatives pour autonomiser les utilisateurs dans la lutte contre les pratiques abusives de télémarketing et de recouvrement de dettes, ainsi que les appels analogues. Ces initiatives, décrites en détail ci-dessous, visaient à lutter contre certains aspects du problème, comme l'utilisation abusive de numéros, les appels groupés et les atteintes aux droits du consommateur, entre autres.

- 1) La liste rouge des consommateurs qui ont refusé expressément de recevoir des appels relatifs à des offres de produits et de services de télécommunication, qui s'accompagne également d'un code de conduite visant à harmoniser le traitement des appels.
- 2) L'obligation, pour les entreprises de télémarketing et les entités responsables d'un grand nombre d'appels (plus de 10 000 appels par jour), d'utiliser le préfixe 0303, quel que soit le motif de l'appel, afin que les consommateurs puissent identifier l'appelant et décider de répondre ou non à l'appel.
- 3) Une décision a été adoptée à titre préventif, sur la base de trois piliers d'action: limiter le volume d'appels par accès (numéro d'origine); encourager une utilisation efficace des réseaux de télécommunication par les utilisateurs; élaborer des règles propres à rendre l'origine des appels plus transparente. Conformément à cette décision, on considère que l'utilisation de solutions technologiques pour générer des appels en masse dans un volume supérieur à la capacité humaine normale de composition des numéros, de réponse et de communication, qui sont déconnectés dans les 3 secondes suivantes, que ces appels aboutissent ou pas (dénommés "appels courts"), constitue une utilisation abusive des ressources de numérotage et une utilisation inappropriée des services de télécommunication. Les opérateurs de réseau doivent identifier l'origine de l'appel et bloquer, pour une période de 15 jours, la capacité à passer des appels depuis les accès du service de téléphonie fixe commuté (lignes terrestres) et du service mobile personnel (téléphones cellulaires) des entités juridiques qui:
 - a) émettent au moins 100 000 appels courts par code d'accès en une journée; ou qui
 - b) émettent au moins 100 000 appels et dont le nombre total d'appels courts représente un pourcentage égal ou supérieur à 85% du nombre total d'appels.

⁵⁹ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0492> de l'UIT-D soumis par Sri Lanka.

⁶⁰ Document [1/453](#) (Brésil) de la CE 1 de l'UIT-D.

- 4) En vertu de cette décision, les fournisseurs de services de télécommunication qui utilisent des ressources de numérotage sont appelés à collaborer pour mettre à disposition un outil de recherche sur l'Internet permettant d'identifier le titulaire des codes d'accès des téléphones fixes et mobiles des entités juridiques. L'outil en question est accessible via le portail Internet www.QualEmpresaMeLigou.com.br.
- 5) Mise en œuvre du protocole d'authentification et d'identification des appels STIR/SHAKEN, permettant de vérifier l'origine des appels, qui donne la possibilité aux consommateurs de visualiser le numéro d'identification de l'appelant, son identification, son nom et le logo, le motif de l'appel et un cachet numérique attestant de son origine (données d'appel étendues). Grâce à ces informations, les consommateurs pourront identifier les appels provenant des entreprises et décider s'ils souhaitent répondre à l'appel ou non.
- 6) Anatel travaille en coordination avec l'Autorité nationale brésilienne de protection des données (ANPD), dans le but d'envisager des mesures structurelles visant à lutter contre les courtiers de données, autrement dit les entreprises spécialisées dans la collecte d'informations publiques et partagées par d'autres entreprises qui font partie de la chaîne des téléservices et dont les activités influent dans une large mesure sur le nombre d'appels reçus par le public. Des dizaines de poursuites judiciaires sont en cours à l'encontre d'entreprises de télécommunication et de téléservices, ainsi que de leurs contractants.

En Australie⁶¹, le régulateur mène à bien des activités d'application de la loi et de conformité pour lutter contre les arnaques dans le domaine des télécommunications et prend des mesures à l'encontre des fournisseurs contrevenants. Le régulateur avertit également les consommateurs des attaques par usurpation d'identité des organismes publics et des arnaques à l'accès à distance. Plusieurs mesures prises par gouvernement et le secteur privé pour lutter contre les arnaques dans le domaine des télécommunications ont également donné de bons résultats. Ces initiatives sont les suivantes:

- 1) Utiliser le numéro 7226 (SCAM) comme numéro de service communautaire spécial (destiné à une utilisation volontaire par les fournisseurs de services de télécommunication, afin de permettre à leurs abonnés de signaler directement et rapidement les arnaques).
- 2) Prévenir l'utilisation des numéros de libre appel, des numéros à tarif local et des numéros de kiosque pour les appels sortants (afin d'empêcher les escrocs d'utiliser ces numéros pour gagner la confiance des consommateurs lors d'escroqueries téléphoniques).
- 3) Conférer au régulateur le pouvoir de retirer les numéros associés à des arnaques ou à d'autres activités frauduleuses.
- 4) Enregistrer le code pour la réduction des escroqueries par téléphone et par SMS, de sorte à exiger des fournisseurs de services de télécommunication qu'ils:
 - identifient, tracent et bloquent les escroqueries téléphoniques et par SMS;
 - publient des informations pour aider leurs abonnés à gérer et à signaler de leur propre initiative les escroqueries téléphoniques et par SMS.
- 5) Rendre obligatoire l'application des processus de vérification de l'identité plus robustes avant que les numéros de téléphone mobile puissent être transférés d'un fournisseur à un autre, grâce à la norme de 2020 relative au secteur des télécommunications, afin d'empêcher les escrocs de détourner les numéros de téléphone mobile en vue de vider les comptes bancaires des abonnés.
- 6) Rendre obligatoire l'application des processus de vérification de l'identité plus robustes concernant les transactions présentant un risque élevé (y compris les demandes de changement de carte SIM et de modification de compte), grâce à la détermination de 2022 relative aux fournisseurs de services de télécommunication, afin d'empêcher les

⁶¹ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0212> de l'UIT-D soumis par l'Australie.

accès non autorisés d'acteurs malveillants aux services de télécommunication et aux informations personnelles des abonnés.

- 7) Faire en sorte que les fournisseurs de services de télécommunication utilisent des filtres anti-escroquerie pour identifier et bloquer les SMS malveillants contenant des liens suspects ou provenant d'un numéro de téléphone suspect avant que les abonnés ne les reçoivent sur leur téléphone mobile.
- 8) Cibler les escroqueries par rappel téléphonique, grâce à l'initiative "Call Stop". Lancée par un fournisseur de services de télécommunication, cette initiative vise à empêcher les escroqueries qui consistent pour un consommateur à recevoir un courriel ou un SMS indiquant des problèmes avec leur compte bancaire. La communication demande au consommateur de rappeler la banque au numéro fourni, qui s'avère en fait être un escroc se faisant passer pour la banque. L'escroc trompe ainsi le consommateur de manière à lui soutirer l'accès à son compte bancaire ou de l'argent par virement sur un compte contrôlé par l'escroc. Tant que le numéro frauduleux identifié n'est pas bloqué, cette initiative empêche le consommateur de joindre l'escroc lorsqu'il rappelle le numéro frauduleux identifié, en transférant l'appel vers un message automatisé pour l'avertir qu'il est la cible d'une escroquerie.

3.2.1 Bonnes pratiques en matière de communications commerciales non sollicitées

- 1) Pour réaliser la transformation numérique, les consommateurs doivent se sentir en sécurité et protégés lorsqu'ils choisissent d'utiliser un nouveau service. Il est donc conseillé aux pays de se doter de cadres réglementaires pour traiter les communications commerciales non sollicitées, d'appliquer des sanctions et de disposer de mécanismes d'application de la loi visant à remédier aux manquements et à ce que les parties rendent des comptes lorsque cela est nécessaire.
- 2) Les pays doivent établir un cadre juridique et réglementaire qui favorise le développement du monde numérique en mettant en œuvre des règlements qui protègent les consommateurs contre l'utilisation abusive de leurs informations PII, ainsi qu'en rendant plus transparente la façon dont les informations des consommateurs sont obtenues et utilisées dans les communications.
- 3) Pour répondre aux besoins en évolution constante en matière de protection des consommateurs à l'ère du numérique, les pays sont encouragés à adapter et à améliorer en permanence les politiques et réglementations pertinentes, en mettant la transformation numérique au service des lois traditionnelles sur la protection des consommateurs.
- 4) Les marchés devraient respecter le fait que les communications commerciales non sollicitées sont généralement considérées comme gênantes et malvenues. En collaborant avec toutes les parties prenantes sur des stratégies marketing éthiques et efficaces, il est possible d'atténuer les effets du problème rencontré.
- 5) Compte tenu de l'extrême complexité des communications commerciales non sollicitées, il convient d'adopter diverses mesures préventives et complémentaires.
- 6) Il convient d'adopter une approche de coréglementation ou une démarche globale, le cas échéant, pour tenir compte de toutes les initiatives de l'industrie et des pouvoirs publics à l'appui des objectifs de politique publique, ainsi que de mettre en place des campagnes continues de sensibilisation des consommateurs pour leur donner des moyens d'action.
- 7) Il convient de faciliter la coopération internationale avec d'autres pays et régulateurs internationaux afin de renforcer les engagements stratégiques dans la lutte mondiale contre l'escroquerie, le télémarketing non sollicité et le spam, car cela contribuera au partage d'informations sur le spam, à l'identification des escroqueries prioritaires et à la sensibilisation du public.

Voici quelques exemples de stratégies éthiques et efficaces pour traiter les communications commerciales non sollicitées:

- 1) L'éducation et la responsabilisation des consommateurs, de même que la collaboration entre les différentes parties prenantes, demeurent essentielles pour faire face aux problématiques nouvelles, accroître la transparence et nourrir la confiance dans l'économie numérique. Cette approche est tout aussi essentielle pour protéger le consommateur dans un paysage numérique en constante évolution.
- 2) Il convient d'intégrer des mécanismes efficaces et fonctionnels d'abonnement et de désabonnement qui permettent aux clients d'empêcher l'envoi de nouveaux messages par le fournisseur de service ou l'application concernés.
- 3) Les spécialistes du marketing ou les entités commerciales doivent obtenir un consentement écrit explicite, et non verbal, pour ajouter quelqu'un à leur liste d'abonnés, avant d'envoyer des messages promotionnels dans l'intention de vendre, de faire de la publicité pour un produit, une entreprise ou un service ou d'en faire la promotion.
- 4) Même si un consommateur fournit son numéro de téléphone et entretient une relation de longue date avec une entreprise, le consentement écrit doit être requis avant l'envoi de communications commerciales.
- 5) Pratiquer un marketing fondé sur l'autorisation nécessite de recueillir le consentement des clients avant de leur envoyer des communications commerciales. Il faut mettre en œuvre un processus d'abonnement à double acceptation, dans le cadre duquel il est demandé aux utilisateurs de confirmer leur accord pour recevoir des messages.
- 6) Il convient de s'assurer que les consommateurs acceptent de recevoir des SMS transactionnels pour les tenir au courant d'informations importantes ou pour les aider à effectuer une démarche qui n'aboutit pas à une vente.
- 7) Les professionnels du marketing ou les entités commerciales doivent fournir des informations importantes, telles que leur identité, la fréquence des messages, une méthode de désabonnement, les frais applicables, dans le premier SMS envoyé au consommateur avant que celui-ci ne confirme son consentement.
- 8) Il convient d'inclure des appels à l'action clairs et explicites à la fin de chaque message, qui mentionnent l'objectif de la campagne, la fréquence des messages, les conditions générales, la politique de confidentialité, et donne des informations sur le message et les tarifs des données.
- 9) Il convient d'imposer des sanctions en cas d'infraction aux lois et aux règles relatives au marketing par SMS.
- 10) Il convient de s'assurer que les entreprises de télémarketing utilisent un préfixe spécifique pour aider à identifier les communications commerciales non sollicitées.
- 11) On peut établir une liste "ne pas déranger" ou une liste d'opposition qui permettent aux personnes et aux entreprises de se désabonner de communications commerciales ou de vente non sollicitées ou d'autres formes de communication.
- 12) Les fournisseurs de services de télécommunication doivent être encouragés à utiliser des filtres anti-esroquerie pour identifier et bloquer les SMS et les appels malveillants contenant des liens suspects ou provenant d'un numéro de téléphone suspect avant que les abonnés ne les reçoivent.
- 13) Les fournisseurs de services de télécommunication doivent contrôler et identifier les responsables de volumes importants d'appels et garantir le respect des règles sous la supervision du régulateur.

3.3 Fraude en ligne

3.3.1 Tendance générale à la fraude en ligne

Le développement rapide du cyberspace et des technologies de l'information a entraîné une véritable explosion de la fraude en ligne. Si à ses débuts elle se présentait sous la forme d'une escroquerie relativement simple par message textuel et par téléphone, la fraude en ligne s'est transformée en une entreprise sophistiquée utilisant des technologies de pointe et des tactiques innovantes. Trois des principales tendances observées actuellement sont décrites ci-après.

Premièrement, force est de constater que le cyberspace, caractérisé par son ouverture, sa diversité, ses identités virtuelles et sa facilité d'interaction, constitue un environnement propice à certaines activités frauduleuses. Les fraudeurs peuvent utiliser des informations personnelles afin de gagner la confiance des utilisateurs de manière trompeuse. Cela rend d'autant plus facile le contournement des mécanismes de sécurité mis en place par les établissements de paiement, les opérateurs de télécommunication et d'autres fournisseurs de services. De cette façon, des victimes peu méfiantes peuvent être escroquées, ce qui leur cause non seulement des pertes financières, mais aussi une détresse mentale et émotionnelle, entre autres. À titre d'exemple:

- En Ouganda, on compte 24,1 millions d'utilisateurs actifs de la monnaie électronique, dont le taux de pénétration s'élève à 56% dans le pays. Toutes ces personnes peuvent donc être victimes de fraude en ligne.
- En République de Corée⁶², les criminels ont recours à l'usurpation d'identité pour se procurer des téléphones mobiles à des fins illicites, ce qui a conduit à l'utilisation de 200 à 300 téléphones de ce type à des fins de fraude en 2022, selon la police coréenne.
- En Australie, les préjudices de consommation dus aux arnaques ont atteint un niveau record en 2022, s'élevant à 3,1 milliards AUD, ce qui a eu des incidences notables à la fois sur les victimes et sur l'économie dans son ensemble.

Selon le rapport intitulé "Truecaller Global Scam and Spam Report" (2022), le Brésil⁶³ est le mauvais élève du secteur depuis quatre ans, avec 32,9 appels non sollicités par mois par utilisateur, soit près du double du Pérou, qui est le deuxième pays le moins performant, avec 18,02 appels par mois par utilisateur. La perte d'argent due à une escroquerie ou l'usurpation d'identité a de profondes répercussions sur les victimes et l'ensemble de l'économie⁶⁴.

Deuxièmement, chaque itération dans le renouvellement continu des technologies émergentes comporte un risque d'exploitation par les fraudeurs en ligne qui suivent de près ces évolutions. La fraude en ligne peut être liée à d'autres activités, telles que la violation des informations PII, et les faciliter, et fonctionner en synergie avec toute une chaîne d'opérateurs inscrits sur des listes noire ou grise, la fraude en ligne occupant la place centrale.

Par conséquent⁶⁵, des contenus frauduleux générés par l'IA, notamment des infox vidéo, sont utilisés pour tromper les personnes dans le cadre d'escroqueries ciblées. À titre d'exemple, en Chine, où les plates-formes de paiement numériques se fondent principalement sur la reconnaissance faciale pour la connexion aux comptes des utilisateurs, la vérification des transactions et le déblocage des comptes, les fraudeurs utilisent désormais des technologies

⁶² Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0152> de l'UIT-D soumis par la République de Corée.

⁶³ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0145> de l'UIT-D soumis par le Brésil.

⁶⁴ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0212> de l'UIT-D soumis par l'Australie.

⁶⁵ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0356> de l'UIT-D soumis par le RIFEN.

fondées sur l'IA d'échange de visages, ce qui entraîne des pertes importantes pour les consommateurs⁶⁶. En Inde, les escrocs se font passer pour les services postaux ou les autorités chargées de l'application de la loi en utilisant des informations personnelles dérobées pour tromper leurs victimes. Les arnaques reposant sur un mot de passe à usage unique ont également entraîné des pertes financières importantes en raison de l'avènement des paiements numériques⁶⁷.

Troisièmement, certaines personnes sont particulièrement vulnérables à la fraude en ligne. En Chine, le Rapport national de recherche sur l'utilisation de l'Internet par les mineurs (2021) montre que la proportion d'internautes mineurs ayant été victimes de fraude en ligne a augmenté⁶⁸. En outre, 20% des internautes mineurs ne savent pas comment lutter contre la fraude en ligne, les atteintes à la confidentialité, le harcèlement, entre autres, et plus ils sont jeunes, moins ils sont conscients des risques⁶⁹.

La lutte contre ces manifestations de la fraude en ligne grève les ressources de nombreux pays. Comme il ressort de la contribution soumise par le Libéria, sur les 54 pays africains, seuls 25 ont adopté des lois sur les droits du consommateur en ligne et les transactions électroniques, tandis que quatre autres élaborent actuellement des projets de loi⁷⁰. Dans de nombreux cas, les lois existantes en la matière sont obsolètes et ne sont pas adaptées pour lutter contre les nouvelles formes de fraude en ligne à l'encontre des consommateurs. Par exemple, en Ouganda, les lois sur les transactions électroniques et les délits informatiques ont été promulguées en 2011 et ne sont plus en mesure d'assurer la protection des droits des consommateurs en ligne⁷¹. De même, en République sudafricaine, la réglementation en matière de publicité mensongère est toujours fondée sur une loi relative à la protection du consommateur datant de 2008⁷².

3.3.2 Mesures innovantes de lutte contre la fraude en ligne

3.3.2.1 Amélioration des politiques et de la législation en matière de lutte contre la fraude en ligne

De nombreux pays mettent à jour leur législation afin d'assurer la protection des droits et des intérêts des consommateurs.

L'**Inde** a amendé sa législation relative aux transactions électroniques en inscrivant les délits informatiques dans la loi de 2000 sur les technologies de l'information et en introduisant le terme "électronique" dans le Code pénal indien, afin d'inclure explicitement les dossiers et documents électroniques dans la catégorie des dossiers et documents physiques⁷³.

En 2023, le gouvernement de l'**Inde** a publié un projet de lignes directrices pour la prévention et la réglementation des interfaces conçues pour désorienter les utilisateurs (*dark patterns* en anglais) afin d'endiguer la menace qu'elles représentent pour les consommateurs en ligne. Ces interfaces sont définies comme "toute pratique ou tout modèle visant à désorienter les

⁶⁶ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0224> de l'UIT-D soumis par la Chine.

⁶⁷ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0302> de l'UIT-D soumis par l'Inde.

⁶⁸ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0222> de l'UIT-D soumis par la China Mobile Communications Corporation.

⁶⁹ *Ibid.*

⁷⁰ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0004> de l'UIT-D soumis par le Libéria.

⁷¹ *Ibid.*

⁷² *Ibid.*

⁷³ *Ibid.*

utilisateurs au moyen d'interactions fondées sur les conceptions de l'interface utilisateur/ expérience utilisateur (UI/UX) sur quelque plate-forme que ce soit, qui sont conçus pour induire en erreur ou inciter les utilisateurs à faire quelque chose qu'ils n'avaient ni l'intention ni l'envie de faire au départ, portant atteinte à l'autonomie, à la prise de décision ou au choix du consommateur, et constituant une publicité mensongère, une pratique commerciale déloyale ou une violation des droits du consommateur⁷⁴.

En **République sudafricaine**, la loi sur la protection du consommateur régleme explicitement la publicité mensongère et trompeuse afin de protéger les consommateurs contre les annonceurs peu scrupuleux⁷⁵.

En vertu de la loi de l'**Ouganda** sur la criminalité en ligne, la fraude en ligne à l'encontre des consommateurs est désormais sanctionnée⁷⁶.

En **Chine**, la Cour suprême du peuple, le Protectorat suprême du peuple et le Ministère de la sûreté publique ont émis conjointement en 2016 des avis sur l'application de la loi dans la lutte contre la fraude liée aux réseaux de télécommunication et à d'autres affaires pénales. Afin de sanctionner encore la fraude en ligne et de réprimer ces activités de manière généralisée, la Chine a officiellement mis en œuvre, en décembre 2022, la loi sur la lutte contre la fraude en ligne et dans le domaine des télécommunications, définissant ainsi les responsabilités des pouvoirs publics locaux, des services de réglementation du secteur et des entreprises, ainsi que les mesures qu'ils doivent prendre, en matière de prévention et de gouvernance⁷⁷.

Au **Brésil**, dans le cadre de son plan stratégique pour la période 2023-2027, Anatel a pris des mesures stratégiques prévenir la fraude et les escroqueries dans l'écosystème numérique, en sensibilisant à la cybersécurité et en renforçant la sécurité numérique des citoyens⁷⁸. D'autres initiatives visent à lutter contre certains aspects du problème, comme l'utilisation abusive de numéros, les appels groupés et les atteintes aux droits des utilisateurs⁷⁹.

En **Australie**, l'ACMA a mis en place plusieurs nouvelles règles visant à freiner les activités d'escroquerie: a) modification du plan de numérotage pour les services de télécommunications de 2015 pour soutenir plusieurs initiatives visant à perturber les activités d'escroquerie; b) enregistrement en juillet 2022 du code pour la réduction des escroqueries par téléphone et par SMS, qui exige des fournisseurs de services de télécommunication qu'ils identifient, tracent et bloquent les escroqueries téléphoniques et par SMS, et qu'ils publient des informations pour aider les consommateurs à gérer et à signaler les escroqueries téléphoniques; c) obligation d'appliquer des processus de vérification de l'identité plus robustes avant que les numéros de téléphone mobile puissent être transférés d'un fournisseur à un autre, grâce à la norme de 2020 relative au secteur des télécommunications, portant sur la vérification supplémentaire de l'identité avant la portabilité de numéros mobiles; et d) rendre obligatoire l'application des processus de vérification de l'identité plus robustes concernant les transactions présentant un risque élevé, grâce à la détermination de 2022 relative aux fournisseurs de services de télécommunication portant sur l'authentification de l'identité du consommateur⁸⁰.

⁷⁴ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0196> de l'UIT-D soumis par la Fondation UIT-APT de l'Inde.

⁷⁵ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0004> de l'UIT-D soumis par le Libéria.

⁷⁶ *Ibid.*

⁷⁷ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0069> de l'UIT-D soumis par l'Université de Beihang.

⁷⁸ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0251> de l'UIT-D soumis par le Brésil.

⁷⁹ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0145> de l'UIT-D soumis par le Brésil.

⁸⁰ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0212> de l'UIT-D soumis par l'Australie.

3.3.2.2 Amélioration des mécanismes de surveillance et d'application de la loi

Cette amélioration se déploie en trois étapes. Premièrement, de nombreux pays mettent en place des plates-formes pour traiter les réclamations des consommateurs. Au **Nigéria**, la NCC a mis en place une plate-forme multicanal gratuite de réception des réclamations soumises par écrit, sur un portail destiné aux consommateurs, par courrier électronique, via les comptes Facebook, Twitter et Instagram, etc., afin de bâtir des ponts entre les consommateurs et la Commission et de veiller à ce que leurs réclamations soient effectivement résolues⁸¹. En **Türkiye**, la BTK, en tant que régulateur national du secteur des communications électroniques et des postes, exige des fournisseurs de services qu'ils mettent en place un système de résolution des réclamations provenant des consommateurs qui soit transparent, rapide et facile à utiliser, assorti de procédures et de principes à suivre pour résoudre les réclamations et les demandes⁸².

Deuxièmement, des organes consultatifs ont été créés pour formuler des recommandations sur des questions réglementaires. En **Côte d'Ivoire**, le Comité des consommateurs mis sur pied par l'ARTCI a pour mission de proposer des avis, des projets de décision, etc., sur des questions réglementaires relevant de la responsabilité de l'ARTCI, telles que la protection de la vie privée et de la confidentialité, et la prévention et la lutte contre la criminalité en ligne, pour protéger et préserver les droits et intérêts légitimes des consommateurs en leur permettant de participer personnellement au processus décisionnel de l'agence de réglementation⁸³.

Troisièmement, les mécanismes de surveillance et de respect de la conformité sont renforcés et un modèle réglementaire dynamique combinant discipline externe et incitations internes est préconisé.

Au **Brésil**, Anatel a adopté un mécanisme d'application de la loi qui prévoit des amendes et d'autres sanctions en cas de fraude ou d'autres infractions constatées dans le cadre des services de télécommunication. Anatel fait valoir la théorie de la réglementation réactive, qui prévoit de réglementer, de manière souple et diversifiée, la conformité des fournisseurs de services de télécommunication en fonction de circonstances spécifiques, afin de garantir un fonctionnement approprié et réglementé, de prévenir la fraude en ligne et de répondre aux besoins des consommateurs⁸⁴.

En **Australie**, entre avril et juin 2023, l'ACMA a pris des mesures à l'encontre de trois fournisseurs après que leurs manquements à la conformité ont permis l'envoi de SMS contenant l'identifiant de l'expéditeur sans vérification suffisante pour s'assurer qu'ils n'étaient pas utilisés par des escrocs⁸⁵.

3.3.2.3 Coopération avec les plates-formes et les parties prenantes

Compte tenu de la complexité des escroqueries en ligne, de nombreux pays renforcent actuellement leur coopération avec les parties prenantes, notamment les plates-formes, afin de rendre plus efficaces la prévention des escroqueries, la lutte contre celles-ci et les actions permettant d'y mettre fin. Plusieurs approches sont appliquées à cette fin.

⁸¹ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0020> de l'UIT-D soumis par le Nigéria.

⁸² Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0089> de l'UIT-D soumis par la Türkiye.

⁸³ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0042> de l'UIT-D soumis par la Côte d'Ivoire.

⁸⁴ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0039> de l'UIT-D soumis par le Brésil.

⁸⁵ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0212> de l'UIT-D soumis par l'Australie. Les rapports de l'ACMA sur ces manquements à la conformité sont disponibles à l'adresse <https://www.acma.gov.au/publications>, dans la rubrique "Escroqueries".

La première consiste à renforcer l'échange d'informations entre les pouvoirs publics et le secteur des technologies de l'information.

La Commission des communications de l'**Ouganda** (UCC) se concentre sur la fraude liée aux paiements mobiles et travaille avec plusieurs parties prenantes clés, notamment la Banque centrale, l'Autorité nationale d'enregistrement des identités, l'Association des fournisseurs de services de technologie financière, l'équipe d'intervention en cas d'urgence informatique dans les communications et les organisations de défense des consommateurs, pour faciliter la mise en œuvre d'initiatives réglementaires relatives à l'enregistrement et à la vérification des cartes SIM, renforcer les capacités des parties prenantes et créer un environnement sûr et sécurisé dans le domaine des paiements mobiles, afin de prévenir et de combattre la fraude liée aux paiements mobiles⁸⁶.

En **Égypte**, grâce à service appelé "My Lines" (*Mes lignes*), les utilisateurs peuvent utiliser leur numéro d'identité nationale pour connaître par leurs propres moyens le nombre de lignes mobiles enregistrées à leur nom auprès de tous les opérateurs mobiles actifs dans le pays. Ce service permet de protéger la vie privée des abonnés et contribuer à réduire également les opérations frauduleuses⁸⁷.

L'**Australie** a renforcé la coopération avec les parties prenantes en créant un centre national anti-escroquerie en juillet 2023, afin de rassembler les autorités chargées de l'application de la loi, les fournisseurs de services de télécommunication, les plates-formes numériques et d'autres acteurs, afin d'échanger des informations sur les arnaques, de cibler les escroqueries prioritaires et de sensibiliser le public⁸⁸.

Une autre approche consiste à encourager les entreprises à innover afin d'améliorer les mécanismes de lutte contre la fraude en ligne.

En **Australie**, les fournisseurs de services de télécommunication les plus importants utilisent un mécanisme de filtrage des escroqueries. Telstra, le plus grand fournisseur de services de télécommunication du pays, utilise un filtre anti-escroquerie pour identifier et bloquer les SMS malveillants contenant des liens ou provenant d'un numéro de téléphone suspect avant qu'ils ne parviennent au téléphone mobile d'un consommateur. Dans ce cas, le contenu du SMS est sondé par une machine à la recherche de schémas et de caractéristiques suspects. Des experts examinent les messages suspects pour identifier une escroquerie, tandis que les coordonnées du destinataire restent cachées. En outre, le deuxième plus grand fournisseur de services de télécommunication d'Australie, Optus, a annoncé en juillet 2023 qu'il s'était associé à l'organisation australienne d'échange d'informations sur les délits financiers (Australian Financial Crimes Exchange) et à des membres du secteur bancaire. Cette coopération a donné naissance à l'initiative "Call Stop", qui vise à empêcher les abonnés d'Optus de joindre l'escroc lorsqu'ils rappellent le numéro frauduleux identifié, tant que le numéro n'est pas bloqué, et à transférer l'appel vers un message automatisé pour avertir les consommateurs de l'escroquerie: "Le numéro que vous essayez de joindre a été signalé comme étant utilisé à des fins d'escroquerie. Pour de plus amples renseignements, rendez-vous sur: optus.com.au/CallStop". Les consommateurs sont ainsi avertis d'être la cible d'une escroquerie⁸⁹.

⁸⁶ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0046> de l'UIT-D soumis par l'Ouganda.

⁸⁷ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0190> de l'UIT-D soumis par l'Égypte.

⁸⁸ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0212> de l'UIT-D soumis par l'Australie.

⁸⁹ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0212> de l'UIT-D soumis par l'Australie.

La société **chinoise** BestPay a mis en place un mécanisme de gestion interne du service à la clientèle, un système d'information destiné aux consommateurs, un système complet de contrôle interne et un système complet de gestion des risques, afin de se conformer à la responsabilité sociale de l'organisation concernant la protection des droits et des intérêts des consommateurs, y compris la confidentialité. BestPay utilise plusieurs canaux en ligne et hors ligne pour sensibiliser les consommateurs aux questions liées à la sécurité, avec des connaissances et des compétences élémentaires et avancées en matière de protection des informations et données personnelles. Les canaux en ligne comprennent les messages, les plates-formes officielles de média domestiques et les notifications poussées personnalisées⁹⁰.

La troisième approche consiste à renforcer les obligations et les responsabilités juridiques des entreprises dans la lutte contre la fraude en ligne.

En République du Congo, les régulateurs responsabilisent les plateformes en ligne telles que les réseaux sociaux, les marketplaces et les moteurs de recherche pour la publicité et la protection des consommateurs contre les produits dangereux, la contrefaçon et la fraude⁹¹.

En Australie, l'ACMA mène en permanence des activités de garantie de la conformité pour lutter contre les escroqueries et soumet les fournisseurs de services de télécommunication qui envoient des SMS en masse à des processus d'audit, révélant que dans certains cas, les escrocs exploitent les vulnérabilités créées par le non-respect de la conformité pour envoyer des SMS frauduleux très médiatisés à des Australiens⁹².

3.3.2.4 Sensibilisation de l'opinion et renforcement des capacités numériques des consommateurs

Une sensibilisation accrue des consommateurs aux questions liées à la sécurité et une amélioration des capacités numériques de ces derniers à traiter ces questions peuvent contribuer à prévenir la fraude en ligne et d'autres activités malveillantes. C'est pourquoi plusieurs pays attachent une grande importance à la sensibilisation des consommateurs et à la fourniture d'orientations. Le *Centre de données de l'UIT* révèle que **80,7% des régulateurs des TIC** sont responsables des programmes d'information à l'intention des consommateurs. En outre, les pays ont pris diverses mesures, par exemple en menant des campagnes publicitaires et en fournissant des conseils en matière de compétences numériques à des groupes particuliers tels que les femmes, les enfants et les personnes âgées, ainsi que des conseils plus précis et des messages ciblés sur les applications d'information, les paiements en ligne, l'évaluation des risques et d'autres connaissances pertinentes, afin de sensibiliser les consommateurs aux mesures préventives.

La **République sudafricaine** a créé une autorité chargée de régler les noms de domaine, la ZADNA, afin de dispenser des cours et des formations à l'intention des consommateurs, y compris les femmes et les personnes handicapées, concernant les bonnes pratiques pour protéger leurs noms de domaine, au moyen de mots de passe forts, de mesures d'authentification à plusieurs facteurs, etc., et pour mieux identifier les risques pour la sécurité dans les infrastructures électroniques et ainsi prévenir les comportements inappropriés tels que la fraude en ligne⁹³.

⁹⁰ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0224> de l'UIT-D soumis par la China Telecommunications Corporation.

⁹¹ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0147> de l'UIT-D soumis par la République du Congo.

⁹² Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0212> de l'UIT-D soumis par l'Australie.

⁹³ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0073> de l'UIT-D soumis par la République sudafricaine.

La **Côte d'Ivoire** a mis en place une chaîne de centres communautaires permanents visant à informer les consommateurs de leurs droits. Grâce aux activités de formation habituellement menées sur les évolutions dans le domaine du numérique et des droits des consommateurs lorsqu'il s'agit de l'utilisation des biens et services TIC, les centres contribuent à réduire la fracture numérique et à donner aux consommateurs les moyens de recenser les risques tels que la fraude en ligne et de prendre les mesures appropriées pour faire face à ces risques⁹⁴.

La **Chine** a mis en place un système d'aide sociale à long terme spécifiquement destiné aux consommateurs âgés, pour leur fournir des conseils et des explications ciblées sur les tâches que cette catégorie de consommateurs effectue habituellement en ligne, en organisant des activités en classe d'intérêt public sur la prévention de la fraude. Le Centre chinois de lutte contre la fraude a élaboré et publié l'édition de 2023 d'un manuel de sensibilisation sur la prévention de la fraude dans les réseaux de télécommunication⁹⁵.

Le manuel expose la situation actuelle de la fraude dans les réseaux de télécommunication. Il décrit en détail dix types courants de fraude en ligne à risque élevé, fournit une analyse des cas types, expose les pratiques frauduleuses et donne des conseils pour lutter contre la fraude à l'intention des groupes vulnérables. Axé sur la prévention, le grand public est encouragé à bâtir comme un pare-feu contre la fraude en ligne. Le manuel offre une contribution efficace afin de renforcer la sensibilisation à la fraude de nombreux consommateurs et leur capacité à reconnaître et à prévenir la fraude.

Le **Mexique** organise des ateliers sur la traduction dans les langues autochtones afin de promouvoir l'utilisation de ces langues dans l'élaboration de documents, afin de faire connaître aux populations autochtones leurs droits en tant qu'utilisateurs, les menaces potentielles et la manière de protéger leurs droits et intérêts⁹⁶.

Enfin, **BestPay** a lancé un "groupe de discussion sur la sécurité" sur les comptes publics et les applications mobiles WeChat, qui fait office de rubrique d'éducation à la sécurité des informations personnelles. Ce groupe utilise des visuels de longue durée, des animations et de courtes vidéos sur la sécurité financière, couvrant un large éventail de domaines, tels que les principes fondamentaux de la finance, la cybersécurité, la confidentialité, la lutte contre le blanchiment d'argent, la lutte contre la fraude en ligne et la protection des droits des consommateurs⁹⁷.

3.3.2.5 Collaboration internationale

La collaboration internationale joue un rôle important dans la lutte contre la fraude. En **Chine**, la loi sur la lutte contre la fraude en ligne et dans le domaine des télécommunications préconise expressément la mise en place de mécanismes de coopération efficaces avec les pays, régions et organisations internationales concernés. La coopération internationale en matière d'application de la loi renforce l'échange d'informations, la réalisation d'enquêtes et la collecte d'éléments de preuve, la détection et l'arrestation de fraudeurs, ainsi que la récupération des biens volés

⁹⁴ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0056> de l'UIT-D soumis par la Côte d'Ivoire.

⁹⁵ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0068> de l'UIT-D soumis par la China Mobile Communications Corporation.

⁹⁶ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0101> de l'UIT-D soumis par le Mexique.

⁹⁷ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0224> de l'UIT-D soumis par la China Telecommunications Corporation.

et le recouvrement des pertes, ce qui permet de lutter efficacement contre la fraude en ligne au caractère transfrontière.

En **Australie**, l'ACMA entreprend une coopération internationale avec d'autres pays et des régulateurs internationaux afin de renforcer les engagements stratégiques dans la lutte mondiale contre l'escroquerie, le télémarketing non sollicité et le spam. Cette coopération est facilitée par un protocole d'accord récemment renouvelé qui prévoit un dialogue et un échange d'informations plus approfondis entre les organismes⁹⁸.

3.3.3 Bonnes pratiques en matière de lutte contre la fraude en ligne

Compte tenu de la législation et des données d'expérience concrètes de différents pays en matière de lutte contre la fraude en ligne, on trouvera ci-après un résumé des bonnes pratiques largement reconnues en la matière.

- 1) **Envisager de mettre à jour régulièrement les politiques et la réglementation relatives aux télécommunications/TIC pour lutter contre la fraude en ligne:** modifier et mettre à jour régulièrement les politiques et la réglementation relatives aux télécommunications/TIC pour tenir compte de l'évolution de la fraude en ligne, en consultation avec toutes les parties prenantes concernées.
- 2) **Établir des cadres réglementaires clairs:** introduire des dispositions précises pour lutter contre les pratiques trompeuses et la fraude, et assurer la protection des droits des consommateurs dans le secteur des télécommunications/TIC.
- 3) **Établir des mécanismes d'application de la loi efficaces** mettre en œuvre une surveillance réglementaire rigoureuse assortie de sanctions en cas d'infraction, le cas échéant, et garantir la conformité.
- 4) **Favoriser la création de mécanismes d'examen des plaintes:** les entreprises devraient mettre à la disposition des consommateurs des mécanismes d'examen des plaintes qui garantissent un règlement équitable, transparent, peu coûteux, accessible, rapide et efficace de leurs litiges sans qu'ils aient à supporter de coûts ou charges indus.
- 5) **Encourager la collaboration public-privé:** encourager les partenariats entre les organismes publics et les plates-formes privées afin d'échanger des informations et d'améliorer la prévention de la fraude, et inciter les plates-formes à assumer la responsabilité de la prévention de la fraude en ligne et de la protection des consommateurs.
- 6) **Renforcer la maîtrise des outils numériques et la sensibilisation:** mettre en œuvre des campagnes d'information complètes pour sensibiliser l'opinion à la fraude en ligne, ciblant tous les groupes démographiques, en particulier les populations vulnérables.
- 7) **Encourager des processus de vérification solides en ce qui concerne les transactions en ligne et les services mobiles:** encourager la mise en place de processus de vérification en ce qui concerne les transactions en ligne et les services mobiles, afin de contribuer à protéger les consommateurs des activités frauduleuses.
- 8) **Favoriser la collaboration internationale:** renforcer la collaboration transfrontalière avec les États, les régulateurs et les autres parties prenantes, afin d'échanger des bonnes pratiques pour lutter contre la fraude en ligne.
- 9) **Soutenir l'innovation technologique pour la prévention de la fraude:** encourager le développement et l'utilisation de solutions technologiques pour détecter et prévenir la fraude en ligne et en atténuer les effets.

⁹⁸ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0212> de l'UIT-D soumis par l'Australie.

- 10) **Mettre en œuvre une surveillance continue des risques:** évaluer et mettre à jour régulièrement les stratégies de prévention de la fraude pour garder une longueur d'avance sur les cybermenaces et les vulnérabilités qui se font jour.

3.4 Utilisation abusive des informations d'identification personnelle

3.4.1 Contexte

Dans la société actuelle, le volume d'informations diffusées dans l'économie est en très forte hausse, avec l'expansion des transactions sans contact direct, telles que les achats en ligne et les applications de livraison. Cela a été rendu possible, car les technologies numériques, les réseaux, l'IA et le stockage en nuage ont largement facilité la collecte, la tenue à jour et l'analyse d'informations sur les individus. À mesure que le nombre d'informations à caractère personnel utilisées à des fins publiques et privées augmente, le risque d'utilisation abusive de ces informations, y compris le vol, augmente également.

On entend par informations d'identification personnelle (PII) toutes les informations qui peuvent être utilisées pour distinguer ou retrouver l'identité d'un individu, comme le nom, la date et le lieu de naissance, les enregistrements biométriques (par exemple, balayage de la rétine, signature vocale, géométrie faciale, etc.); et toute autre information liée ou pouvant être liée à un individu, telle que des informations médicales, éducatives, financières et relatives à l'emploi. Les informations PII vont par exemple du nom ou de l'adresse électronique d'un individu à ses dossiers financiers, médicaux et de télécommunication, en passant par des indicateurs géographiques, l'affiliation religieuse, les dossiers juridiques, etc. L'utilisation et la divulgation non autorisées d'informations PII, ou l'accès non autorisé à celles-ci, peuvent nuire gravement aux personnes (en contribuant à l'usurpation d'identité, au chantage ou à l'humiliation) ainsi qu'à l'organisation, en sapant la confiance que lui confère le public ou en créant une responsabilité juridique.

Les décideurs font face à un double défi: permettre au mieux l'utilisation des informations PII pour promouvoir des services novateurs et améliorer le bien-être des consommateurs dans l'économie numérique, tout en mettant en place des mesures de précaution d'ordre administratif, technique et physique pour garantir la sécurité et la confidentialité des dossiers et protéger les personnes dont les informations PII sont recueillies contre tout préjudice ou désagrément potentiel.

La protection des informations PII comprend généralement la protection de la confidentialité, de l'intégrité et de la disponibilité des informations. La plupart des contrôles de sécurité utilisés pour d'autres types de données s'appliquent également à la protection des informations PII. Néanmoins, il existe plusieurs mesures de précaution propres à la vie privée pour les informations PII, telles que l'anonymisation, la minimisation de la collecte des informations PII et la désidentification. C'est pourquoi les informations PII doivent être traitées différemment des autres types de données; elles doivent être recueillies, tenues à jour et diffusées conformément à des principes stricts de protection de la vie privée et à des règlements appropriés en matière de protection des informations à caractère personnel. De nombreux pays ont mis en place une législation ou une réglementation pour protéger les PII. Certaines lignes directrices internationales, telles que les lignes directrices de l'OCDE sur la protection de la vie privée⁹⁹,

⁹⁹ OCDE, Lignes directrices de l'OCDE régissant la protection de la vie privée et les flux transfrontières de données de caractère personnel, 1980.

présentent un intérêt et sont devenues la référence pour les lois sur la protection de la vie privée et les politiques connexes dans de nombreux pays.

3.4.2 Politique relative aux informations PII en République de Corée

La société s'inquiète de plus en plus des effets néfastes de l'utilisation abusive des informations PII en République de Corée. Selon un livre blanc de 2022 de la Commission de protection des données à caractère personnel, l'agence nationale de protection des données, le nombre de rapports officiels sur des atteintes à la vie privée était de 210 767 en 2022, soit une augmentation de 18,8% par rapport à l'année précédente, le nombre de rapports (consultations comprises) ayant doublé depuis 2017.

Les cas d'utilisation abusive d'informations PII qui sont le plus fréquemment signalés concernent: 1) l'usurpation d'identité via un téléphone mobile¹⁰⁰, 2) l'utilisation abusive de comptes personnels d'achat en ligne¹⁰¹ et 3) le vol de code personnel de dédouanement ou de numéro d'identification douanier¹⁰².

La protection de la vie privée fait l'objet de la Loi sur la protection des informations à caractère personnel (PIPA). L'Article 3 de cette loi énonce huit principes de protection des informations à caractère personnel, selon lesquels il est exigé des personnes responsables du contrôle des données qu'elles traitent les informations PII de manière à réduire au minimum les atteintes à la vie privée et conformément aux procédures rigoureuses d'anonymisation¹⁰³.

En réponse à l'augmentation des cas de vols d'identité et d'autres atteintes à la vie privée, les régulateurs ont présenté les lignes directrices sur l'anonymisation des PII en août 2020. Elles n'ont toutefois pas produit l'effet escompté sur le comportement des personnes responsables du contrôle des données. D'autres efforts ont été déployés pour promouvoir l'anonymisation des informations à caractère personnel, tels que la "Politique de promotion de l'utilisation des informations PII anonymisées" annoncée par la Quatrième Commission de la révolution industrielle relevant du cabinet du Président en juillet 2021.

La Loi PIPA a porté modification des lignes directrices existantes sur l'anonymisation des informations PII le 28 avril 2022, dans le but de clarifier les règles et d'offrir une protection et une confiance accrues quant à l'utilisation des informations PII dans l'économie. Les lignes directrices améliorées visent à expliquer, étape par étape, comment traiter (désidentifier) les informations personnelles, garantir le niveau d'anonymisation adéquat, et présentent divers exemples de cas d'anonymisation ainsi qu'une foire aux questions pour les personnes responsables du contrôle des données. Les lignes directrices améliorées décrivent un processus en six étapes pour l'anonymisation des informations PII, qui sont résumées ci-dessous.

¹⁰⁰ Usurpation d'identité via un téléphone mobile: les téléphones mobiles sont obtenus en utilisant des identifiants personnels volés et sont utilisés à des fins criminelles. Selon la police, 200 300 téléphones de ce type étaient utilisés en 2022 pour divers types de fraudes téléphoniques.

¹⁰¹ Utilisation abusive de comptes personnels d'achat en ligne: des informations de comptes personnels d'achat sont piratées par des attaques de "bourrage d'informations d'identification" et les informations PII sont ensuite vendues illégalement sur le dark web en vue d'être utilisées dans des cyberattaques.

¹⁰² Vol de code personnel de dédouanement: les codes volés sont utilisés pour éviter les taxes ou contourner les réglementations à l'importation, ou pour la contrebande et autres importations illégales.

¹⁰³ Voir l'Article 3 des principes régissant la protection des informations à caractère personnel, disponible [ici](#).

Lignes directrices modifiées relatives à l'anonymisation des PII (avril 2022)

Étape 1 - Phase de prétraitement: vérifier si les documents et les données collectées sont conformes à la loi, obtenir le consentement des personnes concernées à l'utilisation des informations PII.

Étape 2 - Objet de la collecte: vérifier si les données collectées sont conformes à la loi, préparer la documentation juridique pour l'anonymisation des informations PII.

Étape 3 - Gestion des risques: vérifier si les données recueillies sont conformes aux lignes directrices relatives à l'évaluation des risques, se reporter à la liste de contrôle du classement des informations PII et au guide des normes.

Étape 4 - Processus d'anonymisation rigoureux: vérifier si le processus d'anonymisation a été correctement appliqué pour chaque catégorie d'informations PII recueillies, et s'il est conforme aux directives et aux procédures juridiques.

Étape 5 - Pertinence des résultats de l'anonymisation: vérifier si l'anonymisation a été pleinement réalisée, appliquer des niveaux supplémentaires d'anonymisation si nécessaire et préparer la documentation de l'anonymisation afin de respecter les obligations légales.

Étape 6 - Vérifier la réalisation des objectifs d'anonymisation: confirmer la conformité de l'anonymisation des informations aux objectifs déclarés, obtenir la documentation attestant de l'anonymisation des PII pour présentation.

3.4.3 Appui à la protection des consommateurs grâce à l'information au Mexique¹⁰⁴

L'Institut fédéral des télécommunications du Mexique a mis au point un outil interactif qui permet aux utilisateurs de visualiser et de comparer les caractéristiques pertinentes des politiques, modalités et conditions applicables aux plates-formes numériques, aux équipements terminaux et aux systèmes d'exploitation.

L'outil génère également des recommandations relatives à la sécurité des consommateurs, par exemple en encourageant les consommateurs à s'assurer qu'ils téléchargent des applications et des logiciels à partir de magasins officiels d'applications, à vérifier que les pages qu'ils consultent sont sûres et fiables avant de faire un achat en ligne, à faire preuve de prudence lorsqu'ils partagent des photos et des informations, à revoir leurs paramètres de confidentialité, à modifier périodiquement leurs mots de passe, à utiliser des mots de passe différents sur différentes plates-formes numériques et à éviter de prêter des téléphones mobiles et d'autres dispositifs sur lesquels des informations sur des comptes ont été enregistrées, ainsi que des moyens de paiement de services numérique, afin d'éviter une utilisation abusive.

L'outil de comparaison a reçu le premier prix au concours annuel des bonnes pratiques de 2023, organisé par le Forum latino-américain des régulateurs de télécommunication (REGULATEL), dans la catégorie "Qualité de service fournie à l'utilisateur". Le Forum décerne ce prix chaque année en reconnaissance des bonnes pratiques mises en œuvre au niveau international en matière de protection des droits des utilisateurs et de qualité de service.

¹⁰⁴ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0183> de l'UIT-D soumis par le Mexique.

3.4.4 Travail de réflexion des parties prenantes en Côte d'Ivoire¹⁰⁵

À l'occasion du dixième anniversaire de la protection des données à caractère personnel en Côte d'Ivoire, l'Autorité de régulation des télécommunications/TIC du pays a rassemblé les parties prenantes afin de mener des réflexions sur la mise en œuvre de la Loi N° 2013-450 relative à la protection des données à caractère personnel, afin de formuler les recommandations idoines et d'envisager des perspectives d'évolution. L'objectif était de recueillir les avis et retours d'expérience et difficultés rencontrées par les acteurs de la protection des données (entreprises, administrations, cabinets, consommateurs, etc.) concernant l'application de la loi en question. Il s'agit ensuite de compiler les recommandations en vue des futures révisions du cadre juridique et, enfin, d'évaluer les incidences de la loi relative à la protection des données à caractère personnel sur les différents acteurs. La consultation multi-parties prenantes complète sur l'application des règles est une bonne pratique réglementaire qui peut être reproduite. Ces règles peuvent également être renforcées afin de protéger les droits des populations, et notamment les groupes vulnérables tels que les mineurs et les personnes handicapées.

3.4.5 Mesures dissuasives contre les interfaces truquées en Inde

L'utilisation croissante de multiples plates-formes et services en ligne par les consommateurs entraîne la divulgation et la collecte de grandes quantités d'informations PII, qui peuvent être analysées par l'IA et exploitées pour déployer des interfaces truquées qui, en dernier ressort, portent préjudice aux consommateurs.

La menace que représentent les interfaces truquées est particulièrement présente dans les pays en développement où de nombreux consommateurs utilisent l'Internet pour la première fois, parfois même lorsqu'ils commencent à utiliser un téléphone mobile. En 2023, le gouvernement de l'Inde a publié un projet de lignes directrices relatives à la prévention et à la réglementation des interfaces truquées¹⁰⁶, afin de faire face à la menace que représentent les interfaces truquées aux effets préjudiciables.

La responsabilité de garantir un monde numérique sûr et équitable incombe également aux entreprises, qui doivent choisir de meilleurs modèles commerciaux, aux régulateurs, qui doivent protéger les consommateurs, et aux consommateurs, qui doivent connaître leurs droits et les faire valoir. Toutefois, la réglementation relative à la protection des consommateurs devrait également prendre en considération la protection des données, en prévoyant des garde-fous concernant l'utilisation des informations PII. Ce type de législation est particulièrement intéressant dans un monde où, à chaque fois qu'un consommateur se connecte, de nouvelles données sont intégrées à son identité numérique, déjà très exhaustive, qui fait bien souvent l'objet de transactions.

Les interfaces truquées sont interdites en vertu de la loi européenne sur les services numériques¹⁰⁷, qui est appliquée en complément d'autres réglementations comme le Règlement général sur la protection des données (RGPD) et la loi sur l'intelligence artificielle. La directive européenne sur les pratiques commerciales déloyales vise à interdire les "pratiques commerciales déloyales" qui portent atteinte aux intérêts économiques des consommateurs avant, pendant et après la conclusion d'un contrat et contient des orientations détaillées. La loi indienne sur la protection

¹⁰⁵ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0177> de l'UIT-D soumis par la Côte d'Ivoire.

¹⁰⁶ <https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/file-uploads/latestnews/Draft%20Guidelines%20for%20Prevention%20and%20Regulation%20of%20Dark%20Patterns%202023.pdf>

¹⁰⁷ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-services-act-package>

des consommateurs définit et interdit les pratiques commerciales déloyales, y compris la tromperie. Les lignes directrices sur les interfaces truquées représentent une avancée dans ce sens.

3.4.6 Délibérations sur la prévention de l'utilisation abusive des informations PII

Lors de l'atelier conjoint avec le Groupe du Rapporteur pour la Question 6/1 intitulé "Utilisation des données personnelles: aspects réglementaires et économiques", qui s'est tenu au siège de l'UIT à Genève le 17 avril 2024, les participants ont souligné l'importance de la sécurité, de la transparence, de l'équité, de la responsabilité, de l'éducation des consommateurs et du libre arbitre dans l'utilisation des données. Ces travaux ont également permis de formuler un certain nombre d'observations pertinentes.

Une perspective multipartite pour susciter et maintenir la confiance des consommateurs: outre les régulateurs, le secteur privé doit lui aussi se méfier des réactions négatives potentielles de consommateurs qui abandonnent les technologies abusives et les modèles économiques préjudiciables. S'il est vrai que de nombreux consommateurs ne savent peut-être pas que leurs données sont recueillies ou utilisées à mauvais escient, à la longue, ils pourraient décider de se tourner vers des technologies ou des modèles commerciaux qui accordent la priorité à leur sécurité et qui n'utilisent pas leurs données de façon abusive. L'innovation et la concurrence sont des mécanismes qui permettent de promouvoir des services numériques respectueux des consommateurs et d'éviter la nécessité de recourir à une réglementation trop stricte.

Importance des pratiques sectorielles: les organismes du secteur tels que la GSMA ne ménagent pas leurs efforts pour encourager les bonnes pratiques parmi leurs membres. La collaboration multipartite est essentielle. On considère qu'une réglementation protectrice, la conformité des entreprises du secteur et l'éducation active des consommateurs sont plus que jamais nécessaires.

Protection contre l'utilisation abusive des données à l'ère de l'intelligence artificielle: l'IA étant entraînée sur des quantités massives de données, des problèmes de protection des consommateurs peuvent survenir, en particulier lorsque des outils de formation et de surveillance recueillent des données personnelles et sensibles. Certains risques sont associés à l'extraction d'ensembles de données publiques pouvant inclure des données personnelles; il est par conséquent crucial de mettre en place des mesures d'anonymisation robustes. D'autres risques se posent en termes de partialité et de discrimination et mettent en évidence l'importance de la transparence et des droits des consommateurs à comprendre les limites et les risques des modèles d'IA afin de prendre des décisions éclairées.

3.4.7 Bonnes pratiques relatives au renforcement de la sensibilisation et des compétences des consommateurs face à l'utilisation abusive des informations PII

Dans un contexte où les technologies numériques – en particulier l'IA – continuent de progresser rapidement, il est difficile pour les consommateurs et les régulateurs de disposer des compétences numériques nécessaires pour s'adapter à cette évolution. En raison de ce décalage, les consommateurs sont davantage susceptibles d'être victimes de la fraude en ligne,

ce qui confère à cette question un caractère urgent et pressant. Une contribution du RIFEN¹⁰⁸ souligne la nécessité impérieuse d'assurer une collaboration intersectorielle et mondiale et de renforcer les compétences numériques afin de prévenir de nouveaux préjudices.

Compte tenu de l'augmentation du nombre de cas de violation de données à caractère personnel dans le monde au cours des dix dernières années, la sensibilisation du public et des consommateurs concernés par ces cas contribuera également à prévenir ou à réduire les dommages potentiels et à inciter les utilisateurs à prendre conscience des risques liés à l'utilisation abusive des informations PII. Les opérateurs en **Türkiye**¹⁰⁹ ont l'obligation légale de signaler toute violation des données personnelles aux autorités compétentes et aux personnes concernées. À ce sujet, KVKK, l'autorité nationale chargée de la protection des données, a publié un formulaire que les responsables du contrôle des données peuvent utiliser pour notifier les cas de violation de données personnelles. En outre, la KVKK publie sur son site web les notifications de cas de violation de données que le Conseil juge pertinentes.

Le succès de l'économie numérique et de la transformation numérique dépend de l'utilisation efficace et efficiente d'énormes quantités de données, sur lesquelles reposent en grande partie les services numériques novateurs.

Des initiatives sont en cours pour lutter contre l'utilisation abusive des informations PII et protéger les consommateurs particulièrement vulnérables, comme il ressort des paragraphes ci-dessus, tandis que la réglementation s'adapte progressivement à l'évolution rapide des technologies.

Les décideurs du monde entier devraient faire preuve d'une grande prudence lorsqu'ils élaborent des lignes directrices propres à concilier la nécessité de protéger les consommateurs et le souhait de tirer parti des bienfaits qui découlent des nouvelles technologies. Les parties prenantes doivent collaborer pour protéger les consommateurs de manière à susciter leur confiance, et à la préserver, afin de favoriser une transformation numérique durable. À terme, il est essentiel de renforcer les compétences et la sensibilisation des consommateurs pour leur donner les moyens de se protéger contre l'utilisation abusive des informations PII.

¹⁰⁸ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0150> de l'UIT-D soumis par le RIFEN.

¹⁰⁹ ITU-D Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0244/> from Türkiye

Chapitre 4 – Mécanismes visant à promouvoir la prise de décisions éclairées par les consommateurs

4.1 Données d'expérience nationales concernant la publication d'informations transparentes, comparables, appropriées et actualisées relatives aux décisions des consommateurs lors de la souscription ou de la résiliation de contrats de services numériques

L'essor des télécommunications a entraîné une multiplication de produits et de services qui facilitent le travail et la vie de tous, ce qui va de pair avec la collecte et l'utilisation généralisées des données à caractère personnel. Cela pose le défi consistant à garantir que les consommateurs de télécommunications sont toujours en mesure de prendre des décisions éclairées, c'est-à-dire des décisions autonomes en toute connaissance de cause et compatibles avec un comportement libre et rationnel en matière de consommation. Pour ce faire, toutes les parties prenantes doivent faire en sorte que ces derniers disposent d'informations transparentes, comparables, appropriées et actualisées lors de l'achat, de la souscription ou de la résiliation de services numériques. Ces efforts peuvent porter sur la législation, la divulgation des données, les outils pratiques, l'éducation des consommateurs et la conception des services.

4.1.1 Législation et divulgation des données pour garantir aux consommateurs l'accès à des informations transparentes

Afin d'assurer la santé du marché et de protéger les droits et les intérêts des consommateurs, il faut remédier autant que faire se peut à l'asymétrie des informations détenues par les opérateurs et les fournisseurs et les consommateurs, d'une part, et les consommateurs, d'autre part. Cet objectif peut être atteint moyennant la divulgation publique de données appropriées, la publication de rapports d'enquête et d'autres informations essentielles, et l'uniformisation de la législation et des textes réglementaires sur les droits et les intérêts des consommateurs. Ces mesures devraient renforcer le contrôle des opérateurs et des fournisseurs de services, améliorer la transparence du marché et défendre efficacement le droit des consommateurs à l'information.

En **Inde**, la législation sur les transactions électroniques a été amendée et renforcée en vue d'interdire les pratiques commerciales déloyales dans le commerce électronique, de protéger les intérêts du consommateur et de garantir la transparence des plates-formes de commerce électronique¹¹⁰.

La **République sudafricaine** a mis un frein à la publicité mensongère au moyen de sa législation. La Loi N° 68 sur la protection du consommateur régit la fourniture des biens et services, la passation des contrats de consommation ainsi que la promotion et la commercialisation des

¹¹⁰ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0004> de l'UIT-D soumis par le Libéria.

biens et services. Elle protège aussi les consommateurs contre les tentatives trompeuses et mensongères visant à les inciter à conclure des contrats en leur défaveur¹¹¹.

L'Ofcom, le régulateur indépendant des communications du **Royaume-Uni**, publie la plupart des données de son enquête dans un format ouvert, ce qui donne la possibilité aux parties prenantes de télécharger et d'analyser ces données. À cela s'ajoute la publication de tableaux de données, de rapports techniques et de documents de terrain. D'après le régulateur, les réponses du secteur aux consultations témoignent de cette pratique, y compris sur des sujets tels que le changement de fournisseur de services¹¹².

En **Chine**, le Service de l'information et de la communication au sein du Ministère de l'industrie et des technologies de l'information est l'agence de régulation du secteur des télécommunications. Il est chargé de formuler et de promulguer des normes et des mesures de gestion relatives à la qualité des services de télécommunication, d'en suivre la mise en œuvre, de suivre les questions relatives à la qualité de ces services et de divulguer publiquement le processus de traitement ainsi que les résultats des principaux événements qui concernent la qualité de service¹¹³.

L'opérateur de télécommunication China Mobile affiche de manière visible tous les plans tarifaires aux emplacements importants, par exemple dans les magasins et sur l'application China Mobile, en mettant en relief les informations essentielles, telles que les conditions, la portée et durée des offres promotionnelles¹¹⁴.

À **Madagascar**, pays où les réclamations les plus fréquentes portent sur la souscription et la résiliation de contrats de services, un espace d'information destiné aux clients a été créé sur le site web de l'ARTEC et une carte des infrastructures pour illustrer l'état de la couverture 2G, 3G et 4G dans le pays¹¹⁵.

En **Türkiye**, la BTK a adopté une réglementation sur les procédures et les principes régissant le service de résiliation électronique des contrats via la passerelle d'administration en ligne. Cette initiative contribuera à protéger les consommateurs plus efficacement, non seulement en leur permettant de résilier leurs contrats plus facilement et plus rapidement, mais aussi en les tenant informés tout au long du processus de résiliation du contrat. Un service électronique de résiliation des contrats utilisant un système à authentification multifactorielle fournit également une protection contre les transactions abusives et frauduleuses, ce qui renforce la sécurité et la confiance¹¹⁶.

4.1.2 Des outils pratiques pour aider les consommateurs à accéder à des informations comparatives

La prolifération de produits et de services qui évoluent à un rythme effréné rend souvent difficile pour les consommateurs de comparer leur contenu et leur valeur. Face à la complexité et au dynamisme de l'environnement commercial, les parties prenantes peuvent collaborer pour élaborer des outils d'information propres à fournir aux consommateurs les informations dont ils ont besoin, afin de les aider à prendre des décisions plus éclairées et plus efficaces.

¹¹¹ *Ibid.*

¹¹² Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0237> de l'UIT-D soumis par le Royaume-Uni.

¹¹³ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0222> de l'UIT-D soumis par la China Mobile Communications Corporation.

¹¹⁴ *Ibid.*

¹¹⁵ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0028> de l'UIT-D soumis par Madagascar.

¹¹⁶ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0345> de l'UIT-D soumis par la Türkiye.

En **République Démocratique du Congo**, l'ARPTC a créé un portail web qui permet aux consommateurs de simuler et de comparer les prix de services de télécommunication disponibles sur le marché, de sorte qu'ils puissent choisir les services les mieux adaptés à leurs besoins et estimer leurs tarifs. En outre, l'ARPTC a mis en place un outil permettant d'examiner les contrats d'abonnement proposés par les opérateurs de réseau mobile, afin de repérer les clauses abusives susceptibles de porter atteinte aux droits des consommateurs¹¹⁷.

L'Institut fédéral des télécommunications du **Mexique** a mis en place divers mécanismes d'information à l'intention des utilisateurs des services de télécommunication dans le but de renforcer le respect de leurs droits et de favoriser le développement d'un environnement numérique innovant, sûr et propre à susciter la confiance. Ces initiatives comprennent des outils et ressources d'information en ligne, tels qu'un comparateur d'offres et de tarifs de services de télécommunication, un outil intitulé "Je connais ma consommation" (*Conozco mi Consumo*) permettant à un utilisateur de choisir l'offre qui sied le mieux à son usage, un comparateur d'équipements mobiles et des rapports comparant des offres et des tarifs concernant un large éventail de services de télécommunication. Ces outils et ressources donnent aux consommateurs les moyens de prendre des décisions plus éclairées pour choisir leurs services de télécommunication en facilitant la comparaison, en réduisant les asymétries d'information et en favorisant l'autonomie des utilisateurs¹¹⁸. En outre, l'Institut fédéral des télécommunications a créé un catalogue en ligne des dispositifs de l'Internet des objets conformes aux réglementations techniques, qui fournit des informations transparentes sur les politiques de confidentialité et les caractéristiques des terminaux et, par conséquent, aide les utilisateurs à prendre des décisions éclairées et à faire bon usage des équipements IoT¹¹⁹. Cet organisme a également mis au point un outil interactif qui fournit des informations sur les politiques et les conditions applicables aux plates-formes numériques, comprenant une application interactive destinée aux utilisateurs de services numériques. Cet outil met en évidence les informations que les utilisateurs partagent avec les plates-formes et la façon dont ces informations sont traitées, et définit le champ d'application des autorisations que les utilisateurs accordent à ces plates-formes¹²⁰.

En Roumanie, l'Autorité nationale des télécommunications (ANCOM) a mis au point diverses plates-formes (Veritel, Netograf) afin de permettre aux utilisateurs de comparer les tarifs et de mesurer la qualité des services d'accès à l'Internet fournis par les différents opérateurs. L'accès à des informations comparables, appropriées et actualisées grâce à ces outils aide les utilisateurs finals à faire des choix en connaissance de cause lorsqu'ils achètent et utilisent des services de communications électroniques¹²¹.

4.1.3 Tirer parti de l'éducation des consommateurs et de la conception des services pour faciliter l'accès des consommateurs à des informations complètes et actualisées

Des activités de formation ciblées et riches en contenu peuvent améliorer la capacité des consommateurs à obtenir des informations, à évaluer leur protection personnelle et à accéder aux tendances et aux informations les plus récentes sur le marché. La conception des services

¹¹⁷ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0031> de l'UIT-D soumis par la République démocratique du Congo.

¹¹⁸ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0071> de l'UIT-D soumis par le Mexique.

¹¹⁹ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0097> de l'UIT-D soumis par le Mexique.

¹²⁰ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0183> de l'UIT-D soumis par le Mexique.

¹²¹ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0478> de l'UIT-D soumis par la Roumanie.

peut également contribuer à garantir que les consommateurs soient en mesure de prendre des décisions éclairées en matière d'achat: par exemple, un système d'abonnement efficace et transparent peut aider les consommateurs à obtenir des informations suffisantes et détaillées sur les produits et les services.

Au Mexique, l'Institut fédérale des télécommunications publie des rapports sur les conditions applicables aux plates-formes de commerce électronique¹²² et sur la protection des informations à caractère personnel des utilisateurs¹²³, en fournissant des informations claires, simples et transparentes sur les politiques de la plate-forme dans le domaine. L'Institut a relevé des manquements concernant la résiliation de contrat.

L'Autorité de Régulation des Télécommunications de **Côte d'Ivoire** a mis en œuvre un modèle de centre de proximité permanent pour l'éducation et le traitement des réclamations des consommateurs (CPP-ETRC), qui vise précisément à informer et à former les consommateurs sur les avancées technologiques en matière de TIC et sur leurs droits en tant qu'utilisateurs de produits et de services TIC, ainsi qu'à organiser régulièrement des activités de formation et d'information sur les nouvelles technologies numériques et sur l'évolution des droits des consommateurs¹²⁴.

L'opérateur de télécommunications **China Mobile** a mis en place un système de confirmation des abonnements en deux étapes, invitant les consommateurs à confirmer leur intention de souscrire un contrat, par SMS ou via une ligne d'assistance téléphonique. Lorsque les consommateurs utilisent les services d'une application, celle-ci affiche spontanément des informations telles que le "Manifeste sur la collecte d'informations personnelles" et la "Liste de partage d'informations avec des tiers", et informe les consommateurs des champs concernés, des scénarios commerciaux, des objectifs et des méthodes de collecte, ainsi que de la manière d'accéder aux informations personnelles, de les corriger et de les supprimer¹²⁵.

L'**UIT-D** a organisé un atelier conjoint sur le thème "Accroître la sensibilisation des consommateurs – Mécanismes visant à encourager la prise de décisions éclairées des consommateurs". L'atelier a permis de démontrer les bonnes pratiques dans les domaines de la protection, de la sensibilisation et du renforcement de l'influence des consommateurs, ainsi que les mécanismes permettant de résoudre les problèmes de cybersécurité et de sécurité en ligne, avec pour objectif premier de renforcer la protection et la sensibilisation des consommateurs à l'ère du numérique. Les sujets abordés ont compris l'amélioration des infrastructures dans les zones mal desservies, le renforcement de la sécurité et le développement des compétences numériques¹²⁶.

4.2 Transparence concernant les principales formes de facturation, notamment les modes de paiements par des tiers (par exemple,

¹²² Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0100> de l'UIT-D soumis par le Mexique.

¹²³ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0099> de l'UIT-D soumis par le Mexique.

¹²⁴ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0118> de l'UIT-D soumis par la Côte d'Ivoire.

¹²⁵ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0222> de l'UIT-D soumis par China Mobile Communications Corporation.

¹²⁶ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0335> de l'UIT-D – Rapport de l'atelier sur le thème "Renforcer la sensibilisation des consommateurs – Mécanismes visant à encourager la prise de décisions éclairées des consommateurs" (Atelier conjoint des Groupes du Rapporteur pour les Questions 6/1 et 3/2 organisé à Brasilia du 18 au 20 juin 2024).

facturation directe via l'opérateur, services kiosque et paiements sur mobile)

L'évolution permanente du secteur des télécommunications représente également un défi pour les régulateurs soucieux des questions de transparence lorsqu'il s'agit de l'évolution des factures téléphoniques. La facturation directe via l'opérateur (DCB), autrefois utilisée par les opérateurs principalement pour facturer des services de télécommunication fournis aux clients, est devenue un moyen pour les fournisseurs de services tiers de facturer à leurs clients l'achat d'autres produits et services¹²⁷.

La facturation DCB offre des avantages notables. Pour les opérateurs MNO, elle crée des possibilités de flux de revenus supplémentaires. Du point de vue des consommateurs, elle constitue un mode de paiement pratique pour les achats ou les abonnements, moyennant leur facture mobile ou par solde prépayé, sans utiliser d'espèces ou de cartes.

Toutefois, le modèle de facturation DCB pose un problème de taille, car il existe un risque que le consommateur s'abonne involontairement à des services à valeur ajoutée ou effectue des achats sans en comprendre pleinement les conditions, le prix ou les modalités d'annulation¹²⁸.

Étant donné qu'une grande partie des réclamations des consommateurs dans le secteur concerne la facturation et les paiements¹²⁹, les mécanismes de protection des consommateurs, y compris la transparence de la facturation, sont des outils importants que les régulateurs et les fournisseurs de services doivent envisager de mettre en place.

En Chine, l'opérateur de télécommunication China Mobile avertit les consommateurs des crédits de communication restants et leur envoie des alertes afin d'éviter des frais supplémentaires à certains moments du mois, ou lorsque la consommation dépasse un seuil déterminé. Il fournit également des services de recherche pratiques, qui permettent aux consommateurs de s'informer sur l'état actuel des services, des ressources disponibles, des factures et d'autres informations par le biais de lignes d'assistance téléphoniques, de SMS, de WeChat, d'autres applications et canaux¹³⁰.

Les clients des opérateurs de télécommunication en Chine peuvent également consulter leurs factures en temps réel et accéder à des relevés détaillés, remontant à au moins 12 mois, dans l'application des opérateurs. Ils peuvent également consulter leurs contrats de service, comparer leur consommation voix/SMS/données sur différentes périodes et recevoir des alertes automatiques en cas de surconsommation de données, ce qui garantit une gestion transparente de la consommation et du trafic¹³¹.

Après une forte augmentation des réclamations pour fraude sur paiements mobiles, l'**Ouganda** a mis en place des mesures, telles que l'enregistrement des cartes SIM et l'obligation d'échange de cartes SIM, et a commencé à organiser des campagnes de sensibilisation des consommateurs et des programmes réguliers de renforcement de la cybersécurité en collaboration avec les

¹²⁷ BoR (21) 118. [Rapport de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques \(OERECE\)](#) sur le traitement des frais de paiement de tiers sur les factures de téléphonie mobile.

¹²⁸ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0059> de l'UIT-D soumis par la Türkiye.

¹²⁹ UIT. [Manuel sur la réglementation du numérique](#). Genève, 2020.

¹³⁰ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0222> de l'UIT-D soumis par China Mobile Communications Corporation.

¹³¹ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0507> de l'UIT-D soumis par la Chine.

parties prenantes concernées. Ces mesures ont permis de limiter les cas de fraude liée aux services d'argent mobile et de promouvoir la sécurité des consommateurs¹³².

Certains régulateurs ont adopté des mesures spéciales pour les consommateurs de services prépayés, étant donné qu'il est plus facile pour un utilisateur de services post-payés de vérifier une facture qu'il ne l'est pour un utilisateur de services prépayés de vérifier son solde créditeur avant et après chaque transaction. Ainsi, les opérateurs de télécommunication en **Inde** ont l'obligation de communiquer par SMS aux consommateurs de services prépayés les informations ci-après après toute activation de service s'accompagnant d'un service à valeur ajoutée: montant déduit, motif, solde et période de validité du service à valeur ajoutée¹³³.

Un mécanisme de notification établi par voie d'une réglementation de BTK en **Türkiye** instaure les obligations suivantes:

- a) Tous les opérateurs doivent avertir leurs abonnés lorsque l'utilisation de l'un des services dans leur offre tarifaire (appels, messages et données) atteint certains seuils fixés par la réglementation, à savoir 80% et 100%.
- b) Les opérateurs comptant plus de 200 000 abonnés sont également tenus d'avertir leurs abonnés lorsque le montant total des frais (y compris les paiements par des tiers) compris dans leurs factures mensuelles atteint 100 livres turques, ou une limite définie par l'abonné¹³⁴.

Des notifications relatives aux limites de volume et aux montants fixés dans la réglementation de la BTK sont envoyées à tous les abonnés, sauf demande contraire. La réglementation vise à accroître la transparence en matière de facturation, à protéger les abonnés contre les factures exorbitantes et à leur permettre de mieux contrôler l'utilisation qu'ils font des services et leurs dépenses. Face au nombre croissant de réclamations concernant les services à valeur ajoutée, la BTK a également publié ses principes relatifs aux services à valeur ajoutée, soit un ensemble de règles ayant pour objet d'imposer la transparence à tous les stades de la souscription et de l'achat de services à valeur ajoutée, et à faire en sorte que les consommateurs soient pleinement informés des conditions générales des services, y compris les tarifs. À cette fin, les principes relatifs aux services à valeur ajoutée ont établi des procédures détaillées et distinctes applicables aux services achetés via l'Internet, par SMS et par téléphone¹³⁵.

Enfin, d'après le Code des communications électroniques européen, les utilisateurs finals ne sont la plupart du temps pas conscients du coût de leur comportement de consommation ou ont du mal à estimer leur consommation, en temps ou en données, lorsqu'ils utilisent des services de communication électronique. Par conséquent, afin d'accroître la transparence et d'assurer un meilleur contrôle des factures, les pays devraient pouvoir maintenir ou adopter des dispositions sur les limites de consommation protégeant les utilisateurs finals contre les factures exorbitantes, y compris en ce qui concerne les services kiosque et les autres services soumis à des conditions de tarification particulières.

Dans son plan stratégique, l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) souligne que les régulateurs ont toujours un rôle important à jouer pour garantir la transparence à l'égard des consommateurs, même si la transformation numérique

¹³² Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0046> de l'UIT-D soumis par l'Ouganda.

¹³³ UIT et Banque Mondiale, Plate-forme de réglementation du numérique, [Protection des consommateurs titulaires d'un compte prépayé](#).

¹³⁴ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0236> de l'UIT-D soumis par la Türkiye.

¹³⁵ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0059> de l'UIT-D soumis par la Türkiye.

a favorisé leur autonomisation, et qu'il continuera à surveiller le secteur du numérique et à promouvoir l'amélioration de la transparence afin que les consommateurs puissent prendre des décisions éclairées¹³⁶.

Les mesures en faveur de la transparence sont encore plus importantes pour aider les consommateurs en itinérance, étant donné que les services à valeur ajoutée peuvent donner lieu à des factures exorbitantes lorsqu'ils sont utilisés à l'étranger. Afin d'accroître la transparence dans ces situations, de nouvelles mesures ont été mises en place par le Règlement (UE) 2022/612 ("Règlement sur l'itinérance"), qui est une refonte du Règlement (UE) 531/2012 ayant expiré le 30 juin 2022¹³⁷.

En résumé, malgré les nombreux avantages qui découlent du nombre accru de services fournis par des tiers et des paiements sur mobile utilisés, tels que l'inclusion financière et une certaine commodité pour les consommateurs, ces derniers ignorent souvent les coûts encourus. Premièrement, parce qu'ils n'ont que peu d'informations sur les conditions applicables à ces services, y compris la tarification, et deuxièmement, en raison du risque que posent de nouvelles activités frauduleuses liées aux paiements sur mobile. Autant d'éléments qui rendent d'autant plus importantes la transparence en matière de facturation et la sensibilisation des consommateurs dans le secteur des communications électroniques.

4.3 Bonnes pratiques relatives aux mesures de protection des consommateurs concernant la qualité de service/d'expérience et la sécurité des services offerts aux consommateurs

Bien que les services de télécommunication soient devenus extrêmement accessibles et que la participation à l'écosystème numérique soit très répandue, les compétences numériques et la maîtrise des technologies numériques nécessaires restent très inégalement réparties, ce qui entrave la pleine participation et l'utilisation sûre et éclairée des différents services.

Par conséquent, il est important que les autorités de régulation du secteur des télécommunications mettent en œuvre des programmes visant à promouvoir la maîtrise des outils numériques et la protection des consommateurs pour leur permettre une utilisation sécurisée de l'accès à l'Internet et aux plates-formes numériques; il est également important qu'elles mettent à disposition des informations transparentes sur les conditions générales auxquelles les utilisateurs sont soumis dans le cadre de l'utilisation des différents services, pour encourager une meilleure prise de décision lorsqu'ils accèdent à ces services et les utilisent.

Par exemple, le **Libéria**¹³⁸ a mis en avant des préoccupations grandissantes en ce qui concerne la nécessité de protéger les consommateurs contre une mauvaise qualité de service et la publicité mensongère, notant qu'il faut un dialogue au niveau politique. Les consommateurs sont de plus en plus exposés à la fraude en ligne lorsqu'il n'existe pas de législation appropriée. Il est recommandé d'envisager la possibilité d'interdire les pratiques commerciales déloyales dans le commerce électronique, de protéger les intérêts du consommateur et de garantir la transparence des plates-formes de commerce électronique. De plus, il convient de renforcer la

¹³⁶ BoR (20) 108. [Stratégie de l'ORECE pour la période 2021-2025](#).

¹³⁷ BoR (22) 174. [Lignes directrices de l'ORECE](#) relatives au Règlement (UE) 2022/612 et au Règlement d'exécution (UE) 2016/2286 de la Commission (lignes directrices concernant les services d'itinérance au détail).

¹³⁸ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0004> de l'UIT-D soumis par le Libéria.

législation pour entériner, sur le plan juridique, les droits des consommateurs et les obligations des fournisseurs de services.

Il convient également de souligner l'expérience acquise par l'**Ouganda**, les stratégies adoptées et les résultats obtenus par le régulateur, en collaboration avec des parties prenantes de premier plan telles que les opérateurs MNO et la Banque centrale de l'Ouganda, pour lutter contre la fraude liée à l'argent mobile et promouvoir la sécurité des consommateurs¹³⁹.

Parmi les résultats obtenus, il y a lieu de citer le renforcement de la sensibilisation des consommateurs et de leur capacité de discernement des consommateurs, ce qui a entraîné une baisse du nombre de cas d'escroquerie liés à l'argent mobile, une amélioration de la confiance des consommateurs dans les services financiers numériques et une hausse du nombre d'abonnés aux services d'argent mobile.

Ces données d'expérience montrent comment le fait d'améliorer la confiance des utilisateurs peut aller de pair avec une adoption généralisée des services numériques. La maîtrise des outils numériques est l'un des principaux déterminants de la sécurité des consommateurs et l'autonomisation de ces derniers améliore leur capacité de discernement, leur confiance dans les applications d'argent mobile et leur sécurité lorsqu'ils les utilisent¹⁴⁰.

Un autre exemple édifiant est illustré dans le rapport du **Mexique**, où les conditions générales des plates-formes de commerce électronique ont été analysées et résumées de sorte que les utilisateurs soient informés des conditions auxquelles ils sont soumis lorsqu'ils utilisent ces plates-formes ou effectuent des transactions par leur intermédiaire¹⁴¹.

Les informations les plus pertinentes sont synthétisées et regroupées en différentes variables, telles que la responsabilité du fournisseur à l'égard des utilisateurs, la facturation, les transactions et les méthodes de paiement, les réclamations et les politiques de retour¹⁴².

Il est essentiel de fournir des informations aux utilisateurs pour promouvoir l'utilisation informée et responsable des plates-formes numériques et, partant, promouvoir la participation effective de la population à cet écosystème¹⁴³.

Un autre aspect important relatif à l'utilisation des plates-formes que les utilisateurs devraient comprendre concerne la confidentialité, compte tenu du volume d'informations partagées sur les différentes plates-formes numériques. Pour cette raison, au Mexique, une analyse des politiques de confidentialité est menée afin que les utilisateurs puissent savoir facilement quelles informations ils partagent, la durée de conservation de ces données, à qui elles sont communiquées et quel type d'autorisation ils accordent aux plates-formes, entre autres, lorsqu'ils génèrent des contenus¹⁴⁴.

Les rapports de confidentialité des utilisateurs dans le cadre des plates-formes numériques décrivent notamment les politiques de protection de la vie privée disponibles dans les systèmes d'exploitation, les équipements terminaux, les réseaux sociaux et les plates-formes numériques

¹³⁹ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0046> de l'UIT-D soumis par l'Ouganda.

¹⁴⁰ *Ibid.*

¹⁴¹ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0100> de l'UIT-D soumis par le Mexique.

¹⁴² *Ibid.*

¹⁴³ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0099> de l'UIT-D soumis par le Mexique.

¹⁴⁴ *Ibid.*

prenant en charge la fourniture de services, tels que le commerce électronique, les transports ou le divertissement, entre autres¹⁴⁵.

La protection des consommateurs est un élément important pour favoriser la confiance, qui joue à son tour un rôle crucial dans l'adoption constante des nouvelles technologies. Ce constat est particulièrement pertinent dans un monde de plus en plus interconnecté par les réseaux de télécommunication et les technologies de l'information. Les régulateurs jouent un rôle vital lorsqu'ils procèdent à une analyse et à une vérification de la manière dont les droits des utilisateurs des services de télécommunication sont protégés.

Par conséquent, les autorités de régulation devraient surveiller et réglementer les droits des consommateurs en ce qui concerne l'accès aux services et la qualité de service, la tarification et la concurrence.

À cet égard, les initiatives menées par la **République du Congo** sont remarquables. La contribution du pays contient les résultats d'une analyse des mesures adoptées par les régulateurs des télécommunications pour protéger les consommateurs dans l'environnement numérique et fournit un ensemble de lignes directrices basées sur leur expérience et sur leur analyse¹⁴⁶.

Qualité de service

- Assurer la fourniture de services de qualité conformes aux normes applicables, notamment en termes de disponibilité, de fiabilité et de débit de connexion.
- Mettre en place des mécanismes de surveillance et de contrôle de la qualité de service, ainsi que des procédures de résolution rapide des problèmes techniques.

Sécurité des transactions en ligne

- Mettre en œuvre des mesures de sécurité robustes pour protéger les transactions en ligne, y compris l'authentification forte et le cryptage des données confidentielles.
- Sensibiliser les consommateurs aux risques de fraude en ligne et leur fournir des conseils sur les meilleurs moyens de protéger leurs données.
- Adopter des normes et protocoles de sécurité plus stricts pour protéger les transactions en ligne contre la fraude et le piratage.
- Promouvoir l'utilisation de technologies de paiement sécurisées telles que la transformation en jeton et l'authentification forte.

Promouvoir l'accessibilité, l'éducation et la sensibilisation

- Encourager les entreprises à rendre leurs plates-formes et leurs interfaces utilisateur plus conviviales et accessibles à tous les utilisateurs.
- Mettre en place des programmes de sensibilisation et d'éducation des consommateurs pour les informer sur leurs droits et sur les bonnes pratiques en matière de sécurité en ligne.
- Promouvoir la maîtrise des outils numériques pour renforcer la capacité des consommateurs à naviguer en toute sécurité dans l'environnement numérique.

¹⁴⁵ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0100> de l'UIT-D soumis par le Mexique.

¹⁴⁶ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGO-C-0147> de l'UIT-D soumis par la République du Congo.

La **Côte d'Ivoire** a mis en œuvre un projet faisant intervenir les centres permanents pour établir un cadre de proximité entre les consommateurs, les autorités administratives et les organismes de protection, afin de favoriser un écosystème de confiance¹⁴⁷.

Ces centres permanents visent tout particulièrement à informer et éduquer les consommateurs sur l'évolution des TIC et sur leurs droits liés à l'utilisation des produits et services TIC, à mettre en place des mécanismes de collecte et de traitement des réclamations des consommateurs en cas de manquement à la réglementation en vigueur et à organiser périodiquement des activités de formation et d'information sur les nouvelles technologies numériques et sur l'évolution des droits des consommateurs.

En **Chine**, on a constaté que le fait que les consommateurs soient bien informés avant de prendre des décisions est bénéfique à la fois pour eux et pour les entreprises, ce qui favorise une économie plus durable et un environnement plus sûr et fiable¹⁴⁸.

Parmi les mécanismes présentés et mis en œuvre par la Chine pour protéger les droits et les intérêts des consommateurs de services de télécommunication, on peut citer l'amélioration constante de la législation et des règlements, qui offrent une base juridique pour la protection des droits dont il est question.

Il est essentiel que les organismes de réglementation suivent l'évolution du secteur des TIC et améliorent et précisent les mesures réglementaires pour faire en sorte que la prise de décisions éclairées des consommateurs soit protégée de façon plus complète, opportune et ciblée.

4.4 Exigences en matière de transparence concernant la gestion du trafic et la gratuité des services compte tenu des expériences nationales actuelles

L'essor spectaculaire des technologies numériques et des services de télécommunication décrit ci-avant s'est accompagné d'une véritable progression de la connectivité et des droits, ainsi que du développement d'activités essentielles dans l'environnement numérique. D'après le rapport "Faits et chiffres 2024" de l'UIT, le nombre d'internautes dans le monde aujourd'hui est estimé à 5,5 milliards de personnes¹⁴⁹.

Les pratiques de gestion du trafic et de gratuité, qui peuvent être mises en œuvre pour des raisons liées notamment à la qualité de service, à l'optimisation du réseau, à la sécurité, à la politique d'utilisation raisonnable ou pour des intérêts commerciaux ou autres, peuvent avoir des conséquences négatives pour les consommateurs lorsque ces pratiques sont appliquées de manière non transparente et discriminatoire. Informer le consommateur sur les conditions des services en question n'est pas une mince affaire. Toutefois, la gratuité peut profiter à de nombreuses organisations publiques et privées ainsi qu'aux consommateurs. Par exemple,

¹⁴⁷ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0118> de l'UIT-D soumis par la Côte d'Ivoire.

¹⁴⁸ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0222> de l'UIT-D soumis par China Mobile Communications Corporation.

¹⁴⁹ Rapport "Faits et chiffres 2024", disponible à l'adresse <https://www.itu.int/itu-d/reports/statistics/2024/11/10/ff24-internet-use/>.

dans le secteur public, les services gratuits peuvent contribuer à réduire les coûts, à gagner du temps et à s'investir davantage dans l'éducation, la santé et les services publics numériques¹⁵⁰.

La Colombie¹⁵¹ dispose d'une réglementation sur la question depuis 2011. En ce qui concerne le droit d'accéder librement à l'Internet, celle-ci prévoit que les fournisseurs de services ne peuvent appliquer aucun type de blocage, de discrimination ou de préférence vis-à-vis d'une entreprise, d'une application ou d'un contenu en particulier, au détriment d'une autre entreprise. Les seuls contenus susceptibles d'être restreints sont ceux visés par la loi, tels que la violence ou les paris, lesquels sont traités avec une attention particulière par les fournisseurs de services. Ces derniers sont également habilités à prendre des mesures afin d'éviter l'encombrement du trafic. Enfin, le règlement oblige les opérateurs à fournir aux utilisateurs des informations complètes et transparentes sur les conditions des plans tarifaires, y compris s'ils ont accès à des applications supplémentaires sans frais. Pendant la pandémie, l'autorité de régulation a pris des mesures pour permettre aux établissements de santé et aux établissements d'enseignement de bénéficier d'offres gratuites, afin que les consommateurs accèdent gratuitement à des informations élémentaires indispensables dans la vie quotidienne, pour le bien-être social.

4.5 Bonnes pratiques sur les mécanismes visant à promouvoir la prise de décisions éclairées par les consommateurs

En résumé, plusieurs mesures peuvent être prises pour faire en sorte que les consommateurs soient en mesure de prendre des décisions plus éclairées et pour leur donner les moyens de plaider en faveur de leurs propres droits et intérêts. Autrement dit, l'objectif est d'accroître leur niveau de connaissance et de sensibilisation dans les TIC et les services de télécommunication, et de renforcer leur confiance lorsqu'ils les utilisent. Les mesures suivantes peuvent être prises en ce sens:

- 1) Rendre accessibles en ligne des informations générales, des rapports, des recherches, des manuels et d'autres outils sur des questions concernant les consommateurs, afin d'encourager ces derniers à faire un usage optimal des télécommunications/TIC et de leur donner les moyens de le faire.
- 2) Veiller à ce que les informations fournies au sujet des contrats et des conditions générales auxquels les utilisateurs sont soumis lors de l'utilisation des services de télécommunication et des plates-formes numériques soient claires, compréhensibles et transparentes.
- 3) Créer des outils pratiques tels que des cartes de couverture réseau, des portails d'information et des sites comparateurs des offres tarifaires et d'informations sur les produits et services, afin que les consommateurs soient en mesure de prendre des décisions éclairées et en toute connaissance de cause.
- 4) Accroître la transparence et la sensibilisation des consommateurs en ce qui concerne la facturation des services de télécommunication afin d'aider ces derniers à mieux maîtriser leur utilisation des services et à prendre des décisions éclairées, en particulier en ce qui concerne les abonnements ou les achats liés à des services tiers.
- 5) Mettre en place des mesures sur le plan technique et organisationnel qui soient applicables aux paiements sur mobile, afin de répondre aux préoccupations des consommateurs concernant les pratiques abusives ou frauduleuses.

¹⁵⁰ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0335> de l'UIT-D - Rapport de l'atelier sur le thème "Renforcer la sensibilisation des consommateurs - Mécanismes visant à encourager la prise de décisions éclairées des consommateurs": atelier conjoint des Groupes du Rapporteur pour les Questions 6/1 et 3/2 organisé à Brasilia du 18 au 20 juin 2024.

¹⁵¹ *Ibid.*

- 6) Lorsque le paiement sur mobile fait intervenir plusieurs secteurs et pose des problèmes de réglementation, encourager la coopération et la collaboration entre les autorités compétentes et les autres parties prenantes.
- 7) Assurer la fourniture de services de qualité conformes aux normes applicables, notamment en termes de disponibilité, de fiabilité et de débit de connexion.
- 8) Mettre en place des mécanismes de contrôle et de mesure de la qualité de service, ainsi que des procédures de résolution rapide des problèmes techniques.
- 9) Veiller à ce que les fournisseurs de services de télécommunication et de services numériques appliquent des mesures de sécurité robustes pour gagner la confiance des consommateurs et faire en sorte qu'ils soient mieux protégés, bien informés et en sécurité lorsqu'ils accèdent à l'Internet et aux plates-formes numériques, y compris des programmes de sensibilisation et d'éducation à l'intention des consommateurs concernant leurs droits et les bonnes pratiques en matière de sécurité en ligne.
- 10) Pour ce qui est de la gestion du trafic et de la gratuité des services, veiller à ce que les utilisateurs aient accès à des informations complètes, notamment sur les conditions tarifaires, la consommation de données, les conditions d'éligibilité aux services/applications gratuits et les conditions applicables.
- 11) Travailler en coordination avec les fournisseurs de services sur la gratuité de services de télécommunication, afin de fournir un accès libre à plusieurs services publics.

Chapitre 5 – Mesures adoptées pour favoriser la protection des consommateurs, en particulier les utilisateurs vulnérables

Nous avons constaté à quel point la protection des consommateurs est importante dans le monde numérique; c'est particulièrement le cas pour les utilisateurs vulnérables. Il est nécessaire, dans un premier temps, de faciliter l'accessibilité, étant entendu que le manque d'accessibilité constitue souvent un obstacle majeur pour les personnes handicapées ou les personnes ayant des besoins particuliers. Alors que les pays développés ont souvent mis en place des solutions afin de favoriser l'égalité des personnes, conformément à la Déclaration universelle des droits de l'homme, les habitants des pays en développement sont souvent confrontés à des défis de taille.

Parmi les solutions susmentionnées qui ont été mises en œuvre dans divers pays, il convient de citer les exemples suivants:

- Conversion voix-texte pour les malentendants.
- Taille de police modulable ou conversion texte-voix pour les personnes aveugles ou malvoyantes.
- Capteurs d'alerte, de repérage spatial et de mouvement pour les personnes malvoyantes.
- Bibliothèques numériques pour les personnes sourdes ou malentendantes.
- Navigation par système mondial de positionnement (GPS) pour les personnes qui sont particulièrement exposées au risque de se perdre.
- Albums photos numériques et enregistrements vocaux pour les personnes atteintes d'amnésie, de démence ou de perte de mémoire à court terme pour leur rappeler leur passé, et l'identité de leurs amis et parents.
- Possibilité de mobilité indépendante grâce à des voitures autonomes pour aveugles ou malvoyants, dans le futur.
- Dispositifs produisant des phrases pour permettre aux personnes qui ne peuvent plus parler, parce qu'elles sont atteintes d'une maladie des neurones moteurs par exemple, de communiquer.

La situation demeure complexe pour les pays en développement, en raison de la disponibilité limitée de formations et d'équipements.

Dans ces pays, la plupart des activités visant à promouvoir l'indépendance des personnes handicapées et à élaborer des solutions pratiques pour répondre à ces besoins avec des ressources limitées sont menées par des associations de personnes handicapées. Par conséquent, pour résoudre le problème de l'accessibilité, les organismes publics devraient sérieusement envisager comme stratégie principale de soutenir et de promouvoir les efforts de ces associations et d'autres ONG. Cela pourrait aboutir à des résultats immédiats, à la faveur d'une relation directe avec les bénéficiaires et de l'existence d'un socle élémentaire d'infrastructures de ressources, avec du personnel formé et qualifié pour répondre aux besoins exprimés. En **Chine**, l'opérateur de télécommunication China Mobile mène une modernisation

complète des services destinés aux personnes âgées dans tous les domaines (scénarios de service, profondeur des services et innovation en matière de solutions), en mettant en place des services de divertissement numérique fondés sur l'IA et adaptés aux personnes âgées, des plates-formes de santé intégrant des médecins de famille virtuels fondés sur l'IA et des solutions exploratoires dans le domaine de la robotique pour les soins aux personnes âgées.¹⁵²

Parallèlement, la Chine continue de promouvoir l'intégration profonde des technologies numériques et de l'éducation dans ce domaine. Tout d'abord, le pays n'a cessé d'accélérer le déploiement du réseau 5G, qui garantit un soutien réseau fiable pour les nouveaux scénarios d'enseignement. Ensuite, la Chine s'engage à étendre le matériel, les applications et les services d'éducation numérique aux ménages et aux zones rurales, ce qui permet de fournir des ressources d'apprentissage de haute qualité et un tutorat en ligne aux élèves, ainsi qu'un soutien éducatif aux parents¹⁵³.

L'opérateur China Mobile a également activement étudié l'application de la technologie 5G dans le domaine médical afin de fournir des ressources médicales de haute qualité aux régions isolées, rendant les services de santé publique et les soins aux patients plus accessibles et plus efficaces¹⁵⁴.

5.1 Bonnes pratiques visant à assurer la qualité, l'information, la sécurité des membres de communautés défavorisées, des personnes handicapées, des personnes âgées, des femmes et des enfants

Dans le même esprit, la contribution de la **Côte d'Ivoire** sur la Question 7/1 présente un état des lieux de l'accessibilité des télécommunications/TIC pour les personnes handicapées dans les pays en développement, en particulier en Côte d'Ivoire, et propose des stratégies d'inclusion efficaces. Ainsi, comme tout pays en développement, la Côte d'Ivoire est confrontée à plusieurs problèmes, qui se posent simultanément, à savoir l'analphabétisme, le manque de compétences numériques, les faibles revenus et les difficultés de communication.

Pour y remédier, une liste de solutions pouvant être mises en œuvre par les États Membres est proposée, et reproduite ci-après, afin de parvenir à une inclusion totale et de donner l'opportunité à tous de bénéficier de la transformation numérique:

- Renforcer les connaissances des responsables de l'élaboration des politiques et des décideurs sur l'accessibilité des TIC afin de faciliter l'élaboration et la mise en œuvre des politiques et stratégies d'accessibilité aux TIC connexes.
- Renforcer les connaissances permettant d'évaluer et de suivre la mise en œuvre de l'accessibilité des TIC de manière intersectorielle et au niveau national.
- Élaborer les lignes directrices et la feuille de route correspondante pour la mise en œuvre afin de garantir que les produits et services de l'administration en ligne soient accessibles sous forme numérique pour tous sans aucune discrimination de genre, d'âge, de capacité à utiliser la technologie ou de niveau d'éducation.
- Échanger des bonnes pratiques concernant la mise en œuvre de politiques, cadres juridiques, directives, lignes directrices, stratégies et solutions techniques au niveau

¹⁵² Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0503> de l'UIT-D soumis par la Chine.

¹⁵³ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0504> de l'UIT-D soumis par China Mobile Communications Corporation.

¹⁵⁴ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0506> de l'UIT-D soumis par China Mobile Communications Corporation.

national en matière d'accessibilité des TIC afin d'améliorer l'accessibilité, la compatibilité et la possibilité d'utiliser des services de télécommunication/TIC.

- Faciliter la mise en œuvre d'une administration en ligne accessible et d'autres services numériques revêtant un intérêt pour la société.
- Faciliter l'accessibilité financière des technologies nouvelles accessibles (intelligentes) et émergentes.
- Veiller à ce que les TIC, en particulier celles qui concernent les situations d'urgence et de crise, soient conçues et diffusées sous des formats numériques accessibles, afin que tous, y compris les personnes handicapées, puissent y avoir accès. Encourager l'éducation et la formation des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins particuliers en matière d'utilisation des télécommunications/TIC, et l'éducation et la formation des personnes handicapées à l'utilisation des télécommunications/TIC.
- Encourager l'éducation et la formation d'experts chargés d'aider les personnes handicapées et les personnes ayant des besoins particuliers à utiliser les télécommunications/TIC.
- Promouvoir l'utilisation des télécommunications/TIC accessibles pour favoriser l'emploi de personnes handicapées et ainsi garantir une société ouverte et inclusive.
- Élaborer des mécanismes permettant d'associer les personnes handicapées et les personnes ayant des besoins spécifiques au processus d'élaboration des dispositions légales/réglementaires, de politiques publiques et de normes relatives à l'accessibilité des télécommunications/TIC: création d'une plate-forme d'échange.
- Développer des connaissances visant à garantir que la conception et l'élaboration d'environnements numériques physiques (par exemple des villes et villages intelligents) au niveau national soient accessibles et inclusives pour toutes les personnes, y compris les personnes handicapées.

Au **Cameroun**, l'initiative EmpowerBlind s'inscrit dans une démarche proactive et inclusive, visant à transformer la fracture numérique en possibilités de développement. Le projet a pour objectif de mesurer le rapport aux technologies de jeunes aveugles et malvoyants, d'évaluer leur niveau de compétence numérique, et de recenser les freins éventuels à leur inclusion dans le domaine des TIC¹⁵⁵.

¹⁵⁵ Document <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0541> de l'UIT-D soumis par le Cameroun.

Chapitre 6 - Conclusions

6.1 Chapitre 6 - Conclusions

Les études menées au titre de la Question 6/1 de l'UIT-D (2022-2025) ont mis en évidence les principales avancées en matière d'information, de protection et de droits du consommateur dans un écosystème numérique en évolution. Les conclusions mettent l'accent sur la complexité accrue des interactions numériques et sur le besoin croissant de systèmes proactifs de traitement des réclamations et de cadres réglementaires centrés sur les consommateurs. Les principaux points à retenir sont les suivants:

- Besoins liés à la transformation numérique et à la protection des consommateurs:
 - L'expansion des services de télécommunication et de TIC a offert aux consommateurs un meilleur accès aux services numériques, mais constitue également une source potentielle de risques liés à la fraude en ligne, à l'utilisation abusive de leurs informations PII et aux transactions numériques trompeuses.
 - Les risques nouveaux, tels que les interfaces truquées, les clauses contractuelles abusives et les techniques de marketing manipulatrices, nécessitent des interventions réglementaires.
 - La confiance des consommateurs dans les plates-formes numériques dépend du caractère transparent, responsable et applicable des réglementations, qui assurent l'équilibre entre innovation et protection des consommateurs, avec un accent particulier sur la confiance et la responsabilité.
- Problèmes et réponses réglementaires:
 - Les cadres réglementaires sont souvent obsolètes et manquent d'adaptabilité pour faire face aux risques associés à l'IA, à l'IoT et aux systèmes de prise de décision automatisée.
 - De nombreux pays ont mis en place des approches réglementaires adaptatives, y compris la collaboration intersectorielle, l'élaboration de politiques fondées sur les données et le renforcement de l'éducation des consommateurs¹⁵⁶.
 - La corégulation et l'autorégulation ont pris de l'importance dans le secteur, de sorte que les mécanismes de respect volontaires de la législation viennent compléter les outils traditionnels d'application de la loi et permettent de s'adapter plus rapidement à l'évolution du secteur.
- Éducation et sensibilisation des consommateurs:
 - Les programmes d'alphabétisation numérique et de sensibilisation au numérique sont essentiels pour atténuer les risques associés à la fraude, aux utilisations abusives d'informations PII et aux pratiques de marketing numérique contraires à l'éthique.
 - Un certain nombre d'initiatives nationales ont contribué à améliorer la participation des consommateurs en leur fournissant des outils interactifs et en mettant à disposition des mécanismes transparents de règlement des réclamations.
- Collaboration internationale:
 - Étant donné que le commerce numérique ne connaît pas de frontières, il est d'autant plus important d'instaurer une collaboration transfrontière.

¹⁵⁶ <https://app.gen5.digital/benchmark/concepts>

6.2 Lignes directrices stratégiques

Sur la base de ces conclusions, les lignes directrices ci-après sont proposées pour renforcer la protection des consommateurs et promouvoir un écosystème numérique inclusif, transparent et responsable:

- Définition de cadres réglementaires adaptés:
 - Élaborer une réglementation neutre sur le plan technologique qui s'adapte aux risques émergents pour les consommateurs, tout en favorisant l'innovation.
 - Mettre en œuvre des approches réglementaires fondées sur les risques qui mettent l'accent sur des domaines particulièrement exposés à des risques, comme la prévention de la fraude, l'utilisation abusive d'informations PII et la promotion de la transparence des transactions numériques.
- Améliorer la transparence ainsi que la culture numérique et l'autonomisation des consommateurs:
 - Toutes les parties prenantes devraient agir en faveur d'une prise de décisions plus éclairée, dans le cadre de laquelle les consommateurs disposent d'informations transparentes, comparables, appropriées et actualisées concernant les conditions générales de services auxquelles ils sont soumis lorsqu'ils accèdent aux services, les utilisent ou les résilient.
 - Les gouvernements et les organismes de réglementation devraient investir dans des programmes de sensibilisation des consommateurs visant à éduquer le public sur la cybersécurité et les modalités contractuelles équitables.
 - Encourager l'utilisation d'outils numériques interactifs, tels que les systèmes de suivi des réclamations et les plates-formes de comparaison des services de télécommunication, pour donner aux consommateurs les moyens d'obtenir des informations en temps réel.
- Renforcer l'application de la loi et du contrôle de la conformité:
 - Déployer des systèmes de surveillance automatisés pour détecter la fraude en ligne, les publicités mensongères et l'utilisation abusive des données.
 - Mener en amont des audits de conformité pour garantir le respect des lois sur la protection des consommateurs, en particulier sur les marchés numériques et dans le cadre des transactions financières.
- Promouvoir la collaboration internationale et la cohérence réglementaire transfrontière:
 - Collaborer au niveau international pour renforcer les mesures de protection des consommateurs d'une juridiction à l'autre.
 - Renforcer les partenariats entre les organismes publics concernés pour lutter contre la fraude transfrontière en ligne et l'utilisation abusive d'informations PII.
- Promouvoir des pratiques commerciales éthiques sur les marchés numériques:
 - Encourager les entreprises à adopter des conditions d'utilisation et des politiques d'autorisation transparentes concernant l'utilisation des données des consommateurs.
 - Élaborer des codes de conduite sectoriels pour garantir la concurrence loyale et la transparence à l'égard des consommateurs.
- Renforcer la protection des groupes de consommateurs vulnérables:
 - Mettre en œuvre des politiques qui répondent aux besoins des personnes âgées, des personnes handicapées et des communautés défavorisées sur le plan économique.

- Promouvoir une conception inclusive des services numériques pour garantir l'égalité d'accès aux ressources essentielles de télécommunication et de TIC.

6.3 La voie à suivre

Les discussions relatives à la Question 6/1 (2022-2025) de l'UIT-D et les résultats qui en découlent réaffirment le rôle essentiel que jouent l'information, la protection et les droits des consommateurs dans la promotion de la confiance, de l'inclusivité et de la durabilité dans l'économie et la société numériques. Alors que la transformation numérique s'accélère, la mise en place d'un environnement sûr, juste et équitable pour tous les consommateurs, en particulier les groupes vulnérables, demeure un défi urgent et prioritaire.

Les travaux de recherche futurs devraient s'appuyer sur ces conclusions et suivre des approches globales et multi-parties prenantes associant gouvernements, acteurs du secteur, établissements universitaires et société civile, en privilégiant une adaptation en amont de la réglementation, la collaboration mondiale et l'autonomisation des consommateurs pour faire en sorte que la transformation numérique reste conviviale, inclusive et durable. Les principaux domaines à étudier sont les suivants:

- Science comportementale dans le cadre de la conception réglementaire: tirer parti des techniques d'incitation et des informations sur la prise de décision des consommateurs pour améliorer l'alphabétisation numérique, la prévention des fraudes et la protection des informations PII.
- Transparence des algorithmes: comprendre et promouvoir le principe de responsabilité dans le cadre de la prise de décision automatisée.
- Coopération réglementaire interjuridictionnelle: renforcer la coopération transfrontière afin de renforcer en permanence les cadres de protection des consommateurs.
- Élaboration d'un kit pratique réglementaire: formuler des lignes directrices à partir de données probantes relatives à la protection des données, à la transparence et aux pratiques commerciales éthiques.
- Technologies émergentes au service de la protection des consommateurs: envisager la manière dont les technologies nouvelles et émergentes peuvent améliorer la protection des consommateurs, rationaliser la résolution des réclamations et prévenir la fraude en ligne.
- Renforcement des capacités des décideurs et des régulateurs: doter les autorités de régulation des compétences et des outils nécessaires pour faire face à l'évolution de l'environnement, en préservant la confiance et la sécurité des consommateurs.

Annex 1 – Case studies

1.1 Cooperation and information-sharing among policy-makers, regulators and consumer associations

Côte d'Ivoire – Consumer Council

The Consumer Council created by ARTCI is an inclusive exchange framework that integrates all stakeholders to protect the rights of consumers of telecommunications/ICT services in domains that fall within the remit of ARTCI: electronic transactions, protection of personal data and privacy, and the fight against cybercrime. Concretely, the Consumer Council formulates opinions, proposes draft decisions and makes recommendations to the ARTCI Regulatory Council, taking into account technological, economic and regulatory developments. This is done either at the request of the ARTCI Regulatory Council or on the initiative of the Consumer Council, in an anticipated or proactive manner, on matters regulated by the ARTCI. Consumer associations are appointed to the Consumer Council for a renewable period of two years, following a selection procedure based on transparent criteria set by decision of the ARTCI Regulatory Council.

Democratic Republic of the Congo

The collaboration mechanism between ARPTC and the consumer associations is intended in particular to inform consumers about current news and trends in ICT, identify the problems consumers face, and inform them of the remedies available. To set up the collaboration mechanism, ARPTC identified three associations having a particular impact on the population, one of which specialized in the ICT sector.

Côte d'Ivoire – permanent local centres

The aim of creating permanent local centres for education and processing consumer complaints is mainly to promote proximity between consumers and administrative and protection authorities, promoting an ecosystem of trust. These centres will have the following specific objectives:

- inform and train consumers on technological advances in ICT and on their rights related to the use of ICT goods and services.
- set up mechanisms for collecting and processing malfunctions and complaints related to non-compliance with standards in force, reported by consumers.
- conduct regular training and information activities on new digital technologies and on the evolution of consumer rights.
- provide alerts to administrations and regulators in order to promote revisions and adjustments of standards and structures.
- be a digital observatory.

In view of the objectives pursued, the results of the work of these centres should be able to contribute significantly to strengthening the protection of consumer rights and contribute to reducing the digital divide.

1.2 Mechanisms/tools for listening to the consumer and means to receive and resolve consumer complaints

Türkiye – Online complaint notification

The Information and Communication Technologies Authority of Turkey, BTK, has established an online complaint notification system to resolve consumer/user complaints in electronic communication and postal services. By dispensing with paper-based and post-reliant processes, this contributes to the country's digital transformation processes. The system offers multiple levels of appeal, improving the chances of resolution at the source (without the direct intervention of BTK) and thus reducing the Authority's workload. Registered complaints can serve as an input for possible regulatory and supervisory action. Finally, the system facilitates the classification and analysis of consumer complaints to identify particularly problematic issues and provides an opportunity to take quick action.

Nigeria – Complaints channels and consumer engagement

The National Communications Commission (NCC) of Nigeria has come up with two strategic initiatives, focussed on complaint channels and consumer engagement respectively, to ensure the protection of digital consumers. One initiative is the Telecom Consumer Parliament, "a high-level dialogue forum held twice a year to address critical and contemporary issues affecting the Nation's telecommunications industry during which key telecom industry players gather to exchange ideas on salient issues affecting the consumers of telecommunication services in Nigeria". The other is Telecom Consumer Conversations, which consists of various interactive programmes including Telecom Campus Conversation, NYSC Camp Sensitization, Village Square Dialogue, and Market Conversation. Through the initiatives described above and many other public actions and measures, it has been possible to progressively reach out to a large number of Nigerians, particularly at the grass-roots level, to ensure that the public fully understands and appreciates the benefits of telecommunication services and to enlighten and inform them about their rights.

China

In China, operators have a mandate to optimize market service initiatives to promote consumer-informed decision-making. China Mobile gathers consumer feedback through complaint hotlines and through its customer service. The end goal is to ensure the service quality for all telecom consumers and informed decision-making consumers, for total consumer satisfaction.

An important stakeholder is the China Consumers Association (CCA), a nationwide social organization that safeguards the legitimate rights of consumers. It accepts complaints, conducts investigations and offers consultation services to consumers, including litigation. It publicizes unfair and non-transparent behaviour of enterprises, as well as activities which violate consumer's rights and interests. National live broadcasts are held annually. These are highly public events that serve to expedite resolution of issues and provide added motivation for self-scrutiny by telecom enterprises and service providers and improvements to consumer information.

Democratic Republic of the Congo

ARPTC has designed numerous tools to contribute to better consideration of consumer rights. One is CEIR, a national system to combat the theft and counterfeiting of mobile terminals that

can help consumers recover their lost or stolen terminals. Another is the web portal created by ARPTC to handle complaints from consumers of digital services. This website also serves as a price simulator and market comparator to help consumers choose the offer best suited to their needs and determine assess the necessary budget. Some tools have been designed in collaboration with consumers of digital services, including a toll-free centralized hotline. Building on the successful collaboration and dialogue between the telecoms regulator and consumers, ARPTC is planning the following additional initiatives: the creation of a discussion forum on Facebook for exchanges with digital consumers on their concerns related to the provision of digital services; a tripartite charter between MNOs, ARPTC and digital consumers' associations; and surveys among households to measure the level of satisfaction with the services of the MNOs.

Haiti

The regulator in Haiti has created a unit for monitoring operators for the benefit of customers. The regulator is also lobbying the competent authorities to set up online public communication services enabling persons with disabilities to access the services of government administration, the local authorities and public establishments. The development of accessible technologies (haptic, remote control, voice announcements in public transportation, sound signals at pedestrian crossings, etc.) represents major progress for persons with disabilities, in particular the visually impaired and the blind. The Secretariat of State for Persons with Disabilities has been authorized to plan training a cohort of 50 young persons with disabilities under its RepareNet programme, which aims to teach the young people how to repair their own defective phones and those of others, thereby enabling them to earn a significant income and to be part of the digital economy.

Mexico

In Mexico, IFT has introduced a complaint map to give users more insight into the record of each service provider as regards complaints, and the consensus in each region. Users of digital services are also able to use an interactive application to research and compare relevant characteristics of the policies and the terms and conditions used by the main digital platforms, terminal equipment vendors, and operating systems. It highlights the information that the user population shares with them and how that is managed, as well as the scope of the permissions that are granted when using these platforms.

For the development of the tool, information was identified and analysed for different digital platforms, terminal equipment vendors and operating systems and their policies, terms and conditions, and so on. The information that is integrated into the tool is related to the constantly evolving information provided by these companies. In this way users can keep up to date regarding their rights.

Union internationale des télécommunications (UIT)
Bureau de développement des télécommunications (BDT)
Bureau du Directeur
Place des Nations
CH-1211 Genève 20
Suisse

Courriel: bdtdirector@itu.int
Tél.: +41 22 730 5035/5435
Fax: +41 22 730 5484

Département des réseaux et de la société numériques (DNS)

Courriel: bdt-dns@itu.int
Tél.: +41 22 730 5421
Fax: +41 22 730 5484

Département du pôle de connaissances numériques (DKH)

Courriel: bdt-dkh@itu.int
Tél.: +41 22 730 5900
Fax: +41 22 730 5484

Adjoint au directeur et Chef du Département de l'administration et de la coordination des opérations (DDR)

Place des Nations
CH-1211 Genève 20
Suisse

Courriel: bdtdeputydir@itu.int
Tél.: +41 22 730 5131
Fax: +41 22 730 5484

Département des partenariats pour le développement numérique (PDD)

Courriel: bdt-pdd@itu.int
Tél.: +41 22 730 5447
Fax: +41 22 730 5484

Afrique

Ethiopie

International Telecommunication Union (ITU) Bureau régional
Gambia Road
Leghar Ethio Telecom Bldg. 3rd floor
P.O. Box 60 005
Addis Ababa
Ethiopie

Courriel: itu-ro-africa@itu.int
Tél.: +251 11 551 4977
Tél.: +251 11 551 4855
Tél.: +251 11 551 8328
Fax: +251 11 551 7299

Cameroun

Union internationale des télécommunications (UIT)
Bureau de zone
Immeuble CAMPOST, 3^e étage
Boulevard du 20 mai
Boîte postale 11017
Yaoundé
Cameroun

Courriel: itu-yaounde@itu.int
Tél.: + 237 22 22 9292
Tél.: + 237 22 22 9291
Fax: + 237 22 22 9297

Sénégal

Union internationale des télécommunications (UIT)
Bureau de zone
8, Route du Méridien Président
Immeuble Rokhaya, 3^e étage
Boîte postale 29471
Dakar - Yoff
Sénégal

Courriel: itu-dakar@itu.int
Tél.: +221 33 859 7010
Tél.: +221 33 859 7021
Fax: +221 33 868 6386

Zimbabwe

International Telecommunication Union (ITU) Bureau de zone
USAF POTRAZ Building
877 Endeavour Crescent
Mount Pleasant Business Park
Harare
Zimbabwe

Courriel: itu-harare@itu.int
Tél.: +263 242 369015
Tél.: +263 242 369016

Amériques

Brésil

União Internacional de Telecomunicações (UIT)
Bureau régional
SAUS Quadra 6 Ed. Luis Eduardo Magalhães,
Bloco "E", 10^o andar, Ala Sul
(Anatel)
CEP 70070-940 Brasília - DF
Brazil

Courriel: itubrasilia@itu.int
Tél.: +55 61 2312 2730-1
Tél.: +55 61 2312 2733-5
Fax: +55 61 2312 2738

La Barbade

International Telecommunication Union (ITU) Bureau de zone
United Nations House
Marine Gardens
Hastings, Christ Church
P.O. Box 1047
Bridgetown
Barbados

Courriel: itubridgetown@itu.int
Tél.: +1 246 431 0343
Fax: +1 246 437 7403

Chili

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)
Oficina de Representación de Área
Merced 753, Piso 4
Santiago de Chile
Chili

Courriel: itusantiago@itu.int
Tél.: +56 2 632 6134/6147
Fax: +56 2 632 6154

Honduras

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)
Oficina de Representación de Área
Colonia Altos de Miramontes
Calle principal, Edificio No. 1583
Frente a Santos y Cía
Apartado Postal 976
Tegucigalpa
Honduras

Courriel: itutegucigalpa@itu.int
Tél.: +504 2235 5470
Fax: +504 2235 5471

Etats arabes

Egypte

International Telecommunication Union (ITU) Bureau régional
Smart Village, Building B 147,
3rd floor
Km 28 Cairo
Alexandria Desert Road
Giza Governorate
Cairo
Egypte

Courriel: itu-ro-arabstates@itu.int
Tél.: +202 3537 1777
Fax: +202 3537 1888

Asie-Pacifique

Thaïlande

International Telecommunication Union (ITU) Bureau régional
4th floor NBTC Region 1 Building
101 Chaengwattana Road
Laksi,
Bangkok 10210,
Thaïlande

Courriel: itu-ro-asiapacific@itu.int
Tél.: +66 2 574 9326 – 8
+66 2 575 0055

Indonésie

International Telecommunication Union (ITU) Bureau de zone
Gedung Sapta Pesona
13th floor
Jl. Merdan Merdeka Barat No. 17
Jakarta 10110
Indonésie

Courriel: bdt-ao-jakarta@itu.int
Tél.: +62 21 380 2322

Inde

International Telecommunication Union (ITU) Area Office and Innovation Centre
C-DOT Campus
Mandi Road
Chhatrapur, Mehrauli
New Delhi 110030
Inde

Courriel: itu-ao-southasia@itu.int
Bureau régional: itu-ic-southasia@itu.int
Centre
d'innovation:
Site web: ITU Innovation Centre in New Delhi, India

Pays de la CEI

Fédération de Russie

International Telecommunication Union (ITU) Bureau régional
4, Building 1
Sergiy Radonezhsky Str.
Moscow 105120
Fédération de Russie
Courriel: itu-ro-cis@itu.int
Tél.: +7 495 926 6070

Europe

Suisse

Union internationale des télécommunications (UIT)
Bureau pour l'Europe
Place des Nations
CH-1211 Genève 20
Suisse
Courriel: euroregion@itu.int
Tél.: +41 22 730 5467
Fax: +41 22 730 5484

Union internationale des télécommunications
Bureau de développement des télécommunications
Place des Nations
CH-1211 Genève 20
Suisse

ISBN: 978-92-61-40932-6



Publié en Suisse
Genève, 2025

Photo credits: Adobe Stock