|  |  |
| --- | --- |
| **Assemblée mondiale de normalisation  des télécommunications (AMNT-20) Genève, 1er-9 mars 2022** |  |
|  |  |
|  |  |
| **SÉANCE PLÉNIÈRE** | Addendum 22 au Document 35-F |
|  | **20 janvier 2022** |
|  | **Original: anglais** |
|  | |
| Administrations des pays membres de l'Union africaine des télécommunications | |
| ProposITIONs DE modification DE LA Résolution 84 | |
|  | |
|  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Résumé:** | L'UAT propose de modifier la Résolution 84 de l'AMNT de la façon suivante: i) tenir compte des problèmes relatifs à la confidentialité et à la confiance qui ne sont pas traités comme il se doit, par exemple les préoccupations croissantes que suscite le traitement des données personnelles des utilisateurs en ligne des TIC; le manque de connaissances de la part des utilisateurs sur la façon dont les données devraient être traitées pour protéger leur vie privée et l'inadéquation des mesures visant à atténuer les risques; ii) les propositions comprendront les mesures que les États Membres, le Directeur du TSB et d'autres partenaires devraient prendre pour limiter les atteintes à la vie privée et lutter contre ces atteintes; et iii) souligner qu'il est important de tenir les utilisateurs et les clients informés sur les caractéristiques des services fournis, ainsi que sur leurs droits fondamentaux. | |
| **Contact:** | Meriem Slimani  Union africaine des télécommunications  Kenya | Tél.: +254726820362 Courriel: [m.slimani@atuuat.africa](mailto:m.slimani@atuuat.africa) |

MOD AFCP/35A22/1

RÉSOLUTION 84 (Rév. Genève, 2022)

Études relatives à la protection des utilisateurs de services de télécommunication/technologies de l'information   
et de la communication

(Hammamet, 2016; Genève, 2022)

L'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (Genève, 2022),

rappelant

*a)* la Résolution 196 (Rév. Dubaï, 2018) de la Conférence de plénipotentiaires, relative à la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication;

*b)* la Résolution 188 (Rév. Dubaï, 2018) de la Conférence de plénipotentiaires, intitulée "Lutter contre la contrefaçon de dispositifs de télécommunication fondés sur les technologies de l'information et de la communication (TIC)";

*c)* laRésolution 189 (Rév. Dubaï, 2018) de la Conférence de plénipotentiaires, intitulée "Aider les États Membres à lutter contre le vol de dispositifs mobiles et à prévenir ce phénomène";

*d)* la Résolution 130 (Rév. Dubaï, 2018) de la Conférence de plénipotentiaires relative au renforcement du rôle de l'UIT dans l'instauration de la confiance et de la sécurité dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication;

*e)* la Résolution 179 (Rév. Dubaï, 2018) de la Conférence de plénipotentiaires relative au rôle de l'UIT dans la protection en ligne des enfants;

*f)* la Résolution 64 (Rév. Buenos Aires, 2017) de la Conférence mondiale de développement des télécommunications sur la protection et l'appui pour les utilisateurs/consommateurs de services issus des télécommunications/TIC;

*g)* la Résolution 50 (Rév. Genève, 2022) de l'AMNT relative à la cybersécurité;

*h)* les sections pertinentes du Règlement des télécommunications internationales,

reconnaissant

*a)* les principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur;

*b)* la Résolution 71/199 de l'Assemblée générale des Nations Unies, intitulée "Le droit à la vie privée à l'ère du numérique";

*c)* que, pour atteindre ses propres objectifs, l'Union doit notamment promouvoir la normalisation des télécommunications dans le monde, afin de garantir une qualité de service satisfaisante;

*d)* l'alinéa *e)* du paragraphe 13 du Plan d'action de Genève adopté par le Sommet mondial sur la société de l'information, qui dispose que les pouvoirs publics devraient continuer d'actualiser leur législation sur la protection du consommateur, afin de tenir compte des nouveaux besoins de la société de l'information,

considérant

*a)* que les dispositifs de télécommunication/TIC de contrefaçon risquent de nuire à la sécurité, à la sûreté et à la qualité de service pour les utilisateurs;

*b)* que les législations, politiques et pratiques relatives aux consommateurs limitent les comportements commerciaux frauduleux, trompeurs et déloyaux, et que ces mesures de protection sont indispensables pour gagner la confiance des consommateurs et établir une relation plus équitable entre les entreprises de télécommunication/TIC et les consommateurs;

*c)* que l'Internet permet la mise en œuvre de nouvelles applications dans les services de télécommunication/TIC, grâce à la technologie très évoluée qui le caractérise, par exemple l'adoption de l'informatique en nuage, le courrier électronique, la messagerie textuelle, la téléphonie IP, la vidéo et la télévision en temps réel (TVIP) sur l'Internet, qui continuent d'afficher des taux d'utilisation élevés, même si des problèmes se posent concernant la qualité de service et l'incertitude de l'origine;

*d)* que la collecte le stockage, le traitement, le partage, la vente et la revente de grandes quantités de données personnelles ne cesse d'augmenter, dans certains cas sans le consentement libre, exprès et éclairé des utilisateurs;

*e)* que de nombreux internautes, en tant que consommateurs de services TIC, n'ont qu'une connaissance rudimentaire, voire aucune connaissance, des incidences et des risques inhérents à l'utilisation des services fournis par les intermédiaires de l'Internet et peuvent être victimes d'immixtions arbitraires ou illégales dans leur vie privée, ainsi que d'abus de confiance;

*f)* qu'il existe une corrélation étroite entre l'utilisation active des télécommunications/TIC et les risques de violation des droits des utilisateurs par les intermédiaires de l'Internet;

*g)* qu'il est difficile de déterminer la manière dont les intermédiaires de l'Internet recueillent, traitent et utilisent les données personnelles et que dans certains cas, leurs activités en ce qui concerne la collecte, le traitement et le stockage des données personnelles ne sont pas conformes au principe selon lequel le traitement des données personnelles doit répondre à des intérêts légitimes ou reposer sur un autre fondement juridique;

*h)* que la protection des consommateurs est insuffisante, notamment en raison de la nature transfrontalière des opérations et des modèles économiques de l'écosystème de l'Internet, problème encore aggravé par le fait que dans de nombreuses juridictions, il n'existe pas de législation solide sur la protection de la vie privée et des données;

*i)* que les violations du droit à la vie privée et les atteintes à ce droit ont des incidences particulières sur les enfants, les personnes handicapées et les communautés vulnérables ou marginalisées;

*j)* que la qualité de service des réseaux devrait être conforme aux Recommandations du Secteur de la normalisation des télécommunications de l'UIT (UIT‑T) et aux autres normes internationales reconnues;

*k)* que les télécommunications/TIC peuvent apporter de nouveaux avantages non négligeables aux consommateurs, notamment une certaine commodité et l'accès à un large éventail de biens ou de services ainsi que la possibilité de recueillir et de comparer des informations sur ces biens ou services;

*l)* que les consommateurs auront d'autant plus confiance dans les télécommunications/TIC que des mécanismes de protection du consommateur transparents, efficaces et susceptibles de limiter les pratiques commerciales frauduleuses, trompeuses ou déloyales seront constamment mis en place;

*m)* qu'il faut encourager l'éducation et la sensibilisation ainsi que la diffusion d'informations sur la consommation et l'utilisation des produits et services de télécommunication/TIC;

*n)* que l'accès aux télécommunications/TIC doit être ouvert et financièrement accessible;

*o)* qu'un certain nombre de pays adoptent des systèmes et des procédures d'évaluation de la conformité fondés sur les Recommandations UIT‑T applicables, qui se traduiront par une amélioration de la QoS et de la qualité d'expérience ainsi que de la probabilité d'interopérabilité des équipements, des services et des systèmes;

*p)* que la migration des réseaux existants vers les réseaux de prochaine génération aura des conséquences sur les points d'interconnexion, la qualité de service et d'autres aspects opérationnels, ce qui influera également sur les coûts pour l'utilisateur final,

notant

*a)* le fait qu'il est important de tenir les utilisateurs et les consommateurs informés des principales caractéristiques, de la qualité, de la sécurité et des tarifs des différents services offerts par les opérateurs et de prévoir d'autres mécanismes de protection visant à promouvoir les droits des consommateurs et des utilisateurs, y compris le droit à la protection des informations d'identification personnelle;

*b)* qu'il est important que les utilisateurs et les consommateurs puissent avoir confiance dans l'utilisation des services de télécommunication/TIC et bénéficient de droits en ligne, y compris le droit à la protection des informations d'identification personnelle;

*c)* que les coûts globaux de l'accès sont plus élevés pour les pays sans littoral que pour les pays voisins des zones côtières;

*d)* que la question de l'accessibilité des services de télécommunication/TIC et l'établissement de coûts équitables dépendent de différents facteurs;

*e)* que les télécommunications/TIC sont un facteur déterminant pour accélérer le progrès vers le développement, notamment pour la réalisation des Objectifs de développement durable;

*f)* qu'en l'absence d'un cadre applicable à la protection des consommateurs, la violation du droit au respect de la vie privée risque de remettre en cause les progrès réalisés dans l'instauration de la confiance des consommateurs dans l'utilisation des TIC,

décide

1 de continuer d'élaborer des Recommandations UIT‑T pertinentes, afin de trouver des solutions permettant de garantir et de protéger les droits des utilisateurs et des consommateurs de services de télécommunication/TIC notamment en ce qui concerne la qualité, la sécurité, la sûreté et les mécanismes de tarification;

2 qu'il convient que les commissions d'études concernées accélèrent les travaux sur les Recommandations qui fourniront des renseignements et des indications supplémentaires pour la mise en œuvre de la présente Résolution;

3 que la Commission d'études 3 de l'UIT‑T, en collaboration s'il y a lieu avec les Commissions d'études 2, 12 et 17 de l'UIT‑T, dans le cadre de leur mandat respectif, devra mener des études portant notamment sur les normes relatives à la protection des consommateurs et des utilisateurs de services de télécommunication/TIC ainsi que sur le respect de la vie privée et la confiance;

4 qu'il convient que la Commission d'études 3 de l'UIT-T, en particulier, examine les bonnes pratiques visant à garantir la responsabilisation des intermédiaires à l'égard des utilisateurs et des consommateurs de services de télécommunication/TIC, au-delà du simple respect des politiques relatives au respect de la vie privée,

invite le Directeur du Bureau de la normalisation des télécommunications

1 à fournir une assistance au Directeur du Bureau de développement des télécommunications pour la mise en œuvre de la Résolution 196 (Busan, 2014);

2 à renforcer les relations avec les autres organisations de normalisation qui s'efforcent de résoudre les problèmes de protection des utilisateurs de services de télécommunication/TIC;

3 à collaborer avec les organismes compétents afin de commencer à élaborer les principes nécessaires à la protection du droit au respect de la vie privée,

invite les États Membres

1 à envisager de mettre en place un environnement propice, dans lequel les opérateurs de télécommunication pourront fournir à leurs utilisateurs des services de télécommunication/TIC présentant le niveau de qualité, de confiance et de sécurité voulu et de nature à favoriser des prix compétitifs, équitables et abordables, de façon à garantir en général la protection des utilisateurs de services de télécommunication/TIC;

2 à renforcer la prévention des violations des droits numériques et la protection contre ces violations, en particulier en ce qui concerne le droit au respect de la vie privée, notamment en adoptant une législation et des politiques appropriées;

3 à établir des mécanismes de recours en cas de violations du droit au respect de la vie privée et d'atteintes à ce droit;

4 à accorder une attention particulière, dans le cadre de leurs efforts de prévention contre les atteintes à la vie privée et de protection contre celles-ci, aux enfants, aux personnes handicapées et aux personnes vulnérables ou marginalisées;

5 à collaborer entre eux et à promouvoir la coopération avec les parties prenantes concernées, tant au niveau régional qu'au niveau international, pour préserver les droits des utilisateurs des télécommunications/TIC, y compris le droit au respect de la vie privée,

invite les États Membres, les Membres du Secteur, les Associés et les établissements universitaires

1 à contribuer à ces travaux en soumettant aux commissions d'études concernées de l'UIT‑T des contributions sur les questions liées à la protection des utilisateurs de services de télécommunication/TIC et à collaborer à la mise en œuvre de la présente Résolution;

2 à encourager la collaboration avec les intermédiaires de l'Internet en vue de sensibiliser les utilisateurs des télécommunications/TIC à leurs droits en ligne.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_