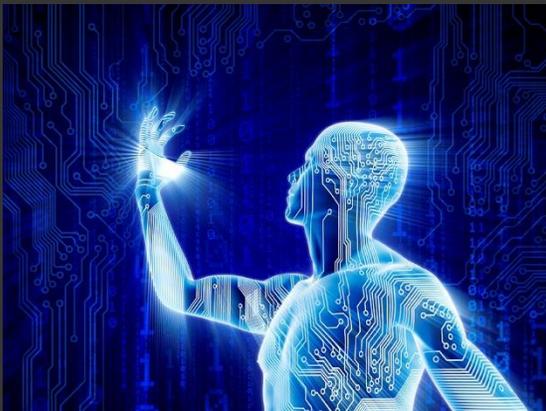


# Question 6/1 Ouagadougou Mardi, 8 Octobre 2018



Issouf Salama, ARCEP Burkina Faso, vice-rapporteur Question 6/1  
Sofie Maddens, Point Focale Question 6/1, UIT BDT



UIT  
Octobre 2018

---

# Historique: 2010-2014

Le Rapport pour la Question 18-2/1 (2010-2014) a défini quatre lignes directrices en ce qui concerne les dispositions réglementaires et les obligations des régulateurs:

- 1) la révision des textes télécoms/TIC pour leur adaptation au contexte de la convergence, tout en précisant les droits de recours en faveur de la protection du consommateur lié au nouvel environnement;
- 2) l'élaboration de textes relatifs aux droits et obligations des consommateurs dans un environnement de convergence;
- 3) l'aide par subventions aux associations de défense de consommateurs pour assurer le financement de leurs activités dans les conditions et modalités réglementaires clairement définies;
- 4) la définition d'un cadre permanent de concertation entre, d'une part, les associations de consommateurs et l'autorité de régulation des télécommunications/TIC et, d'autre part, entre les associations de consommateurs et les opérateurs/fournisseurs de services TIC.

En 2014, la Conférence Mondiale de Développement des Télécommunications (CMDT) a mis à l'étude la Question 6/1 qui traite de l'information, de la protection et des droits des consommateurs, sur la base des travaux antérieurs des commissions d'études et de l'avis formulé par le Groupe Consultatif pour le Développement des Télécommunications (GCDT) pour la période d'études allant de 2014 à 2017.

# Historique: 2014-2017

Les questions à l'étude pour la période 2014-2017 étaient les suivantes:

- 1) méthodes et stratégies organisationnelles élaborées par les entités publiques chargées de la protection des consommateurs eu égard aux lois et réglementations et aux activités en matière de réglementation;
- 2) mécanismes ou moyens mis en place par les régulateurs, les opérateurs/fournisseurs de services et les organisations de protection des consommateurs, pour informer les consommateurs, notamment sur les différents thèmes abordés;
- 3) rôle des organisations internationales, régionales ou nationales de protection des droits des consommateurs de télécommunications/TIC;
- 4) mesures économiques et financières éventuelles prises par les autorités nationales dans l'intérêt des consommateurs de services de télécommunication/TIC, notamment de certaines catégories d'usagers (personnes handicapées, femmes et enfants);
- 5) problèmes liés à la fourniture des nouveaux services convergents relatifs à la protection des consommateurs, et politiques, réglementations et règles établies par les autorités nationales de régulation (ANR) pour protéger les consommateurs contre d'éventuels abus de la part des opérateurs/fournisseurs de ces services convergents.

# Lignes Directrices: 2014-2017

Lignes directrices à l'intention des régulateurs et d'autres organisations pertinentes

Se fondant sur la pratique internationale et sur les études de cas pays par pays, les agences nationales de régulation des télécommunications devraient suivre l'idée et appliquer le principe d'une «réglementation de type incitatif», comme élément central de toute action, connotation, reconstruction des moyens de protection des consommateurs de services de télécommunications, procédure et politique.

- **Améliorer les fonctions traditionnelles**
- **Répondre à la demande d'un nouvel environnement convergent et collaboratif**
- **Introduire des mécanismes de gestion de l'innovation**
- **Renforcer tout type de coopération**

# Lignes Directrices: 2014-2017

Lignes directrices à l'intention des opérateurs et des fournisseurs de services

Les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur constituent un cadre de référence pour la conduite des activités des entreprises dans leurs relations commerciales en ligne et hors ligne avec les consommateurs:

- **Communication d'informations et transparence**
- **Traitement juste et équitable**
- **Pratiques commerciales**
- **Plaintes et litiges**
- **Education et sensibilisation**
- **Protection de la vie privée**
- **Instaurer la confiance des consommateurs dans les services issus de la convergence**

## La Question 6/1: Question ou thème à étudier

- a) Méthodes et stratégies organisationnelles élaborées par les entités publiques chargées de la protection des consommateurs eu égard aux lois et réglementation et aux activités en matière de réglementation.
- b) Mécanismes ou moyens mis en place par les régulateurs, afin que les opérateurs/fournisseurs de services publient des informations transparentes, comparables, appropriées et actualisées concernant, notamment, les prix, les tarifs, les frais liés à la résiliation des contrats et l'accès aux services de télécommunication ainsi que la modernisation de ces services, de manière à tenir informés les consommateurs et à concevoir des offres claires et simples ainsi que des bonnes pratiques en matière d'éducation des consommateurs.
- c) Mécanismes ou moyens mis en place par les régulateurs eux-mêmes, afin de tenir informés les consommateurs et les utilisateurs des principales caractéristiques, de la qualité, de la sécurité et des tarifs des différents services offerts par les opérateurs, pour leur permettre de connaître et d'exercer leurs droits, d'utiliser de façon judicieuse les services et de prendre des décisions éclairées lorsqu'ils souscrivent un contrat pour ces services.

## La Question 6/1: Question ou thème à étudier (2)

- d) Rôle des organisations internationales, régionales ou nationales de protection des droits des consommateurs de télécommunications/TIC.
- e) Mesures économiques et financières éventuelles prises par les autorités nationales dans l'intérêt des consommateurs de services de télécommunication/TIC, notamment de certaines catégories d'usagers (personnes handicapées, femmes et enfants).
- f) Problèmes, sous l'angle de la protection du consommateur, associés à la fourniture des nouveaux services convergents (transparence des offres, fluidité des marchés, qualité et disponibilité des services, services à valeur ajoutée, services après-vente, procédures de traitement des réclamations ou préoccupations des consommateurs, etc.) et politiques, réglementations et règles établies par les autorités nationales de régulation (NRA) pour protéger les consommateurs contre d'éventuels abus de la part des opérateurs/fournisseurs de ces services convergents.

## La Question 6/1: Question ou thème à étudier (3)

- g) Bonnes pratiques et outils visant à donner les moyens aux utilisateurs/consommateurs de gérer les données qu'ils communiquent aux fournisseurs de services de télécommunication.
- h) Mécanismes visant à encourager la création d'informations utiles et d'outils pratiques destinés à promouvoir la maîtrise du numérique, en particulier auprès de groupes particuliers tels que les femmes, les jeunes filles, les utilisateurs handicapés et les personnes âgées.
- i) Mécanismes et outils mis en avant par les organismes de régulation, afin de contrôler la qualité des services de réseau mobile pour les utilisateurs finals et d'analyser les informations concernant les caractéristiques principales, la qualité, la sécurité et les tarifs des services fournis aux consommateurs.
- j) Pratiques suivies par les entreprises en faveur des consommateurs de services de télécommunication, afin d'encourager l'adoption de bonnes pratiques en matière d'éducation des consommateurs.

# La Question 6/1: Question ou thème à étudier (4)

## Question ou thème à étudier:

k) Etudes relatives aux méthodes visant à soutenir les droits des consommateurs et à promouvoir la protection de ces derniers, notamment pour ce qui est des questions de qualité, de sécurité et de tarification des services de télécommunication/TIC, en s'inspirant des bonnes pratiques et en travaillant en collaboration avec les commissions d'études du Secteur de la normalisation des télécommunications de l'UIT (UIT-T).

l) Identification des bonnes pratiques à l'intention des régulateurs et des opérateurs nationaux en ce qui concerne l'utilisation et la gestion des ressources nationales de numérotage téléphonique.

## La Question 6/1: Résultats attendus

- a) **Un rapport** à l'intention des Etats Membres et des Membres de Secteur, des organisations de protection des consommateurs et des opérateurs et fournisseurs de services, comprenant des lignes directrices et de bonnes pratiques, devra être élaboré pour aider ces acteurs à trouver les outils nécessaires à une amélioration de la culture de protection des consommateurs concernant l'information, la sensibilisation, la prise en compte des droits fondamentaux des consommateurs dans les lois et textes réglementaires nationaux, régionaux ou internationaux et la protection des consommateurs dans la fourniture de tous les services de télécommunication/TIC ainsi que l'utilisation et la gestion des ressources nationales de numérotage téléphonique.
- b) **Organisation de séminaires régionaux sur la protection des consommateurs:** information, protection et droits du consommateur: lois, bases économiques et financières, réseaux de consommateurs.

# Délais

Timeline	Main jobs	Responsible roles
1 <sup>st</sup> half of 2018	Outline, work plan and division of responsibilities	Rapporteur and Vice-rapporteurs
2 <sup>nd</sup> half of 2018	Input documents, country experiences analysis	Rapporteur and Vice-rapporteurs, active members
1 <sup>st</sup> half of 2019	Input documents, country experiences analysis, possible questionnaire	Rapporteur and Vice-rapporteurs, active members
2 <sup>nd</sup> half of 2019	Input documents, country experiences analysis, regional workshop (A&P)	Rapporteur and Vice-rapporteurs, active members, hosting country
1 <sup>st</sup> half of 2020	Input documents, country experiences analysis, midterm study report	Rapporteur and Vice-rapporteurs, active members
2 <sup>nd</sup> half of 2020	Input documents, country experiences analysis, training program (Africa or America), first draft report	Rapporteur and Vice-rapporteurs, active members, ITU regional offices, hosting country
2021	Input documents, country experiences analysis, second draft report and final report	Rapporteur and Vice-rapporteurs, active members

**Séminaire en China en 2019 et au Brésil en 2020**

**Contributions et études de cas!**

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of several thin, curved lines in shades of blue and grey, and a dark grey arrow pointing to the right.

# Discussion: études de cas, questions

# De multiples parties prenantes de tous les secteurs

## Partenaires et Membres



Merci!