

# République du Bénin



Ligue pour la Défense  
du Consommateur au Bénin



Open Society  
Initiative for West Africa

## Actes de la conférence régionale Services de télécommunications et droits des consommateurs en Afrique

Cotonou, du 22 au 24 octobre 2008



# **Table des matières**

	<b>Pages</b>
<b>Avant propos</b> .....	3
<b>Introduction</b> .....	5
<b>1. Cérémonie d'ouverture</b> .....	5
<b>2. Communications et grandes préoccupations</b> .....	6
<b>3. Travaux en atelier et résolutions</b> .....	11
<b>4. Activités connexes</b> .....	13
4.1. Visite du Ministre de la communication.....	13
4.2. Lancement du support de Campagne.....	13
4.3. Mise en place du Réseau.....	13
4.4. Visite du site du SAT3 à Cotonou.....	14
<b>5. Cérémonie de clôture</b> .....	16
<b>Conclusion</b> .....	16

## **ANNEXES**

1. Programme de la conférence.....	19
2. Déclaration de Cotonou et signatures.....	23
3. Plan d'action du réseau à court terme.....	27
4. Points focaux et membres du comité ad'hoc.....	29
5. Rapports des travaux en ateliers.....	32
6. Discours.....	40
7. Liste des participants.....	52
8. Liste des personnes mobilisées pour la gestion de la conférence....	56
9. Les textes de communication.....	58
10. La conférence en images.....	112

## Liste des sigles et acronymes

ACOBES	:	Association du Consommateur de Biens et Services
ACOTELCI	:	Association de Consommateurs de Télécommunications de Côte d'Ivoire
ADDC	:	Association de Défense des Droits des Consommateurs
ADECO	:	Associação da Defesa do Consumidor
ADSL	:	Asynchronous Digital Subscriber Line
ALCRER	:	Association de Lutte Contre le Régionalisme, L'Ethnocentrisme et le Racisme au Bénin
ARPT	:	Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications
ARTP	:	Agence de Régulation des Télécommunications et des Postes
ASCOSEN	:	Association des Consommateurs du Sénégal
ATC	:	Association Togolaise des Consommateurs
ATCI	:	Agence de Télécommunications de la Côte d'Ivoire
AUR GSM	:	Association des Usagers des Réseaux GSM au Bénin
BOAD	:	Banque Ouest Africaine de Développement
CEDEAO	:	Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
CR	:	Conférence Régionale
DGCC	:	Direction Générale de la Concurrence et de la Consommation du Gabon
GPRS	:	General Packet Radio Service
GSM	:	Global Services for Mobile Communication
LCB	:	Ligue des Consommateurs du Burkina Faso
LDCB	:	Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin
LTA	:	Liberia Telecommunication Authority
MCTIC	:	Ministère en Charge des Technologies de l'Information et de la Communication
ONG	:	Organisation Non Gouvernementale
OSIWA	:	Open Society Initiative for West Africa
PANAFTEL	:	Réseau Panafricain des Télécommunications
PCVI	:	Protection des Consommateurs pour Mieux Vivre
PIB	:	Produit Intérieur Brut
QCB	:	Que Choisir Bénin
RAAC-TIC	:	Réseau Afrique des Associations de Consommateurs des Technologies de l'Information et de la Communication
REDECOMA	:	Regroupement pour la Défense des Consommateurs du Mali
RGPC	:	Réseau Guinéen pour la Protection des Consommateurs
TIC	:	Technologies de l'Information et de la Communication
UEMOA	:	Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
UMTS	:	Universal Mobile Telecommunications System

## Avant propos

A l'instar de tous les domaines de la vie, le secteur des télécommunications n'est pas resté en marge des progrès techniques et technologiques intervenus dans le monde ces dernières décennies. En effet, il a subi d'énormes mutations pour offrir aujourd'hui des services diversifiés aux consommateurs à travers le monde.

En Afrique, malgré la contribution du secteur au développement social et économique, les droits des consommateurs restent bafoués en l'absence d'une réglementation stricte reconnaissant l'intégralité des huit (08) droits fondamentaux reconnus par les Principes Directeurs des Nations Unies portant protection du consommateur adoptés en 1985. Plus de quarante cinq ans après le discours prononcé par le Président Kennedy devant le Congrès américain selon lequel **« les consommateurs représentent le groupe économique le plus important, les premiers touchés par les décisions des institutions publiques et privées, mais hélas, leurs points de vue ne sont jamais entendus »**, les consommateurs continuent d'être les dindons de la farce.

Dans la perspective d'apporter sa modeste contribution à la prise en compte des droits et intérêts des consommateurs dans les législations régionales et pour une amélioration de la qualité des services et une meilleure accessibilité des tarifs, la Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin (LDCB), a initié un projet intitulé **« Les services de télécommunications et les droits des consommateurs en Afrique »** financièrement appuyé par Open Society Initiative for West Africa (OSIWA).

L'une des activités phares dudit projet consiste en l'organisation d'une conférence régionale de renforcement des capacités des associations de consommateurs sur la thématique des droits des consommateurs dans le secteur des télécommunications. Elle s'est tenue à **l'hôtel SUN BEACH de Cotonou du 22 au 24 octobre 2008** et a permis de mettre en place le Réseau Afrique des Associations de consommateurs de TIC.

Ce nouveau réseau dont la LDCB assure le Secrétariat Permanent sera le porte-voix des consommateurs des télécommunications et des Technologies de l'Information et de la Communication à l'échelle du continent africain et auprès de toutes les instances internationales œuvrant dans le secteur.

Comme toute action humaine majeure, l'organisation de la première conférence régionale des associations de consommateurs sur les services de télécommunications et les droits des consommateurs en Afrique a été l'œuvre de plusieurs personnes et institutions dont l'aide et la précieuse contribution ont préfiguré de son succès. Parmi celles-ci, on peut citer :

- OSIWA : Open Society Initiative for West Africa pour son appui financier à la réalisation de notre initiative.

- Le Gouvernement du Bénin pour son appui financier et matériel. Nos remerciements vont en particulier au Ministre de la communication et des Technologies de l'Information et de la Communication, **Monsieur Désiré Goundé ADADJA** pour avoir honoré de sa présence les travaux de la conférence.
- L'équipe de consultants (communicateurs, modérateurs et rapporteur) dont le travail remarquable a contribué au renforcement des capacités des associations de consommateurs en matière de droits des consommateurs dans le secteur des télécoms.
- Les interprètes traducteurs dont le précieux concours a permis aux participants venus de divers horizons linguistiques de se comprendre et de partager leurs réflexions et contributions à cette conférence.
- Messieurs Modeste GOUTON, Denis FAGNINO, Barnabé ZOUNDOKPE, Jean-Marie Omer AHYI, François ASSOGBA pour leur sollicitude à notre égard.
- Enfin l'équipe de la LDCB - particulièrement Etienne D. BADOU, Estelle DOGNON, Gildas HOUEHOU, Mathieu ODJO, Parfait HOUEHOU, Sandrine AKABE pour le travail d'équipe réussi.

Qu'elles trouvent ici nos sincères remerciements.

**Romain Abilé HOUEHOU**

Président de la Ligue pour la Défense  
du Consommateur au Bénin (LDCB)

02 BP 1112 Cotonou, République du Bénin

Tél : + 229 21 35 24 58/ 95 95 51 90

E-mail : [ldcb.cird@intnet.bj/contact@ldcb.org](mailto:ldcb.cird@intnet.bj/contact@ldcb.org)

Site Web: [www.ldcb.org](http://www.ldcb.org)

## Introduction

Du 22 au 24 Octobre 2008, s'est tenue à l'hôtel Sun Beach de Cotonou, en République du Bénin, la première conférence régionale sur les services de télécommunications et les droits des consommateurs en Afrique. Organisée par la Ligue pour la défense du consommateur au Bénin (LDCB) avec l'appui financier de *Open Society Initiative for West Africa* (OSIWA), elle a connu la participation d'une quarantaine de personnes venues du Togo, du Ghana, de la Côte-d'Ivoire, du Sénégal, du Mali, du Cap Vert, de la Guinée Bissau, du Libéria, de la Guinée Conakry, du Niger, du Burkina Faso, du Nigéria, du Gabon, du Maroc, d'Angleterre et de la République du Bénin.

Quatre objectifs spécifiques ont sous tendu l'organisation de cette conférence. Il s'agit de :

1. Renforcer les capacités des associations de consommateurs dans le domaine des télécommunications pour leur plus grande efficacité dans la défense des droits de leurs membres ;
2. Créer le réseau des associations de consommateurs des services de télécommunications de l'Afrique ;
3. Réaliser et diffuser des supports de campagne sur la protection des intérêts des consommateurs des services de télécommunications ;
4. Faire un plaidoyer auprès des institutions régionales, des gouvernements et législateurs nationaux en vue de l'adoption de normes nationales et régionales protégeant les intérêts des consommateurs des services de télécommunications.

### 1. CEREMONIE D'OUVERTURE

La cérémonie d'ouverture de cette conférence régionale a été placée sous la présidence de son excellence, **Monsieur Désiré G. ADADJA**, Ministre délégué auprès du Président de la République, chargé de la Communication et des Technologies de l'Information et de la Communication.

Trois allocutions ont marqué cette cérémonie.

La première est l'allocution de bienvenue prononcée par **Monsieur Romain Abilé HOUHOU**, Président de la Ligue pour la défense des consommateurs au Bénin. Il a structuré son intervention autour de la situation des télécommunications et des TIC en Afrique, les raisons justifiant l'organisation de la conférence régionale, les résultats attendus et le suivi de l'après conférence.

La deuxième allocution a permis au représentant de OSIWA, **Monsieur Michel DOUTI**, de mettre l'accent sur l'intérêt de la rencontre de Cotonou consacrée aux services de télécommunications et aux droits des consommateurs en Afrique en vue de la mise sur pied d'un réseau des associations de consommateurs et d'un plaidoyer pour la qualité de services de télécommunications en Afrique.

Le Ministre de la communication empêché a délégué pour la circonstance son Directeur de cabinet, **Monsieur René BEWA**. Dans son discours, ce dernier a félicité la Ligue pour la défense du consommateur au Bénin et son partenaire OSIWA pour la tenue de cette première conférence régionale à Cotonou. Il a, par la suite, évoqué les chantiers de réformes ouverts par le gouvernement dans le secteur des télécommunications et des TIC visant à doter le Bénin d'un dispositif normatif clair, conforme aux réglementations internationales avant d'exhorter les participants à une analyse critique des instruments communautaires pour formuler des recommandations appropriées et concrètes visant l'amélioration du secteur des télécommunications et des TIC sur le continent. C'est sur cette note d'exhortation qu'il a déclaré ouverts les travaux de la conférence régionale sur les services de télécommunications et les droits des consommateurs en Afrique.

La séance a été suspendue après ce discours d'ouverture.

### **Installation du Présidium**

A la reprise des travaux, après la pause et le retrait des officiels, un présidium a été mis en place et se compose comme suit:

- Président : Monsieur Ramanou KOUFERIDJI
- Secrétaire : Monsieur Etienne BADOU
- Rapporteur général : Monsieur Edouard WALLACE.

Cette équipe est aidée dans sa tâche par des modérateurs en plénière, des facilitateurs et des rapporteurs des travaux en ateliers.

## **2. COMMUNICATIONS ET GRANDES PRÉOCCUPATIONS**

Cinq thèmes ont fait l'objet de présentations en plénière suivies de débats.

Thème 1 : « **Importance et rôle des télécommunications dans le développement socio-économique en Afrique de l'Ouest** » par Mme Isabelle GROSS

Cette communication structurée en deux grandes parties traite d'une part de l'importance économique des télécommunications et d'autre part, du rôle et de l'importance des télécommunications dans le développement social de l'Afrique de l'Ouest.

La communicatrice a présenté la disparité des indicateurs économiques par pays, l'absence des données fiables, l'absence d'enquête au niveau micro-économique pour mettre l'accent sur la contribution du secteur des télécommunications dans le PIB (année 2007) de certains pays africains et dans leur budget national à travers des taxes directs et indirects. Elle a en outre, mis l'accent sur quelques enquêtes réalisées ou en cours en Afrique

dans le secteur des télécoms pour souligner que les télécommunications sont devenues un catalyseur de la cohésion sociale par la grande utilisation qu'en font les usagers de tous horizons, l'existence des points phones dans les communautés rurales, la possibilité de communication qu'elles offrent à des populations ne sachant ni lire, ni écrire, la réduction des coûts de communication (coût d'un appel téléphonique versus coût d'un voyage), l'amélioration de la circulation des informations.

Le riche débat qui a suivi cette communication est centré sur les préoccupations suivantes : la fracture numérique, le renforcement de la démocratie et de la gouvernance en Afrique par l'utilisation des TIC, l'impact des TIC sur la création d'emploi, les indicateurs pour une bonne étude comparative des TIC en Afrique, le rôle des régulateurs, l'opacité des grilles de tarification des produits et services des télécoms par les opérateurs, la cybercriminalité, la nécessité pour les gouvernements de baisser les taxes pour améliorer le tarif des communications en Afrique.

## **Thème 2 : « Les Droits des consommateurs dans le secteur des télécommunications en Afrique »** par Maître Charles BADOU

Le communicateur a structuré son introduction au débat autour de deux grands axes.

Le premier axe de son intervention porte sur les droits à la sécurité, à l'information et à la protection des intérêts économiques. L'orateur étudie ici minutieusement le contour de la législation communautaire pour mettre en lumière les faiblesses des instruments juridiques communautaires en matière de protection des droits des consommateurs notamment dans le secteur des télécoms.

Dans la deuxième partie de sa communication, il traite des droits des consommateurs à l'éducation, à l'obtention de réparation effective et à la constitution des associations de consommateurs. Il souligne que les consommateurs regroupés au sein d'organisations sont plus outillés et plus efficaces pour obtenir des réparations ou exiger à être éduqués. Il remarque cependant que ce droit n'est consacré par aucun des actes de la sous région régissant les télécommunications.

Il conclut en notant que dans leur grand ensemble, les droits des consommateurs dans le secteur des télécoms en Afrique sont insuffisamment protégés par les instruments juridiques communautaires. Il est donc impérieux que ces droits soient efficacement protégés dans un Code des consommateurs des télécommunications.

A l'issue de cette communication suivie de débats, l'orateur a apporté des réponses appropriées aux questions des participants portant sur : l'exercice du droit de recours devant les juridictions administratives en Afrique, l'information du consommateur par les opérateurs, la nécessité pour les régulateurs de mener des enquêtes de qualité des services, le problème de qualité et de fiabilité des statistiques dans le secteur des télécoms en Afrique, la clarification de la situation contractuelle entre abonnés et opérateurs, les actes de la CEDEAO sur la concurrence, la



représentation des consommateurs au sein des autorités de régulation, les effets de la radiation des antennes GSM sur les consommateurs, la gestion du service à la clientèle par les opérateurs, la mauvaise qualité des réseaux GSM en Afrique, la législation communautaire, la convergence, la qualité et le coût des services télécoms en Afrique, l'utilisation des voies légales pour régler les problèmes des consommateurs, la nécessité de la collaboration entre les régulateurs et associations de consommateurs pour une bonne gestion des problèmes des télécoms en Afrique, la sécurisation des données personnelles, la mise en place du service universel.

**Thème 3 : « Qualité et coûts des services des technologies de l'information et de la communication en Afrique de l'Ouest : étude comparative »** par Mme Isabelle GROSS

La deuxième communication présentée par Mme Isabelle GROSS, tout comme la première, a été structurée en deux grandes parties.

Dans la première partie, elle définit et présente les services TIC, montre leurs caractéristiques, compare les services identiques avant de mettre l'accent sur la situation du coût de l'Internet haut débit en Afrique de l'Ouest, les critères à retenir pour une comparaison des prix, pour souligner que « le consommateur des services voix est de façon prédominante un consommateur mobile ». Elle a ensuite insisté sur la nécessité de la conduite d'une campagne d'informations sur les prix par les associations de consommateurs pour une information et un choix éclairés des consommateurs.

Abordant dans la deuxième partie de sa communication, les tendances de la qualité des services TIC, elle a montré que la baisse des prix ne s'accompagne pas toujours de l'amélioration de la qualité des services et a suggéré que les régulateurs, la presse, les associations de consommateurs fassent et publient des enquêtes pour mieux éclairer les consommateurs sur la structure des prix, la tarification des services. Elle a, pour finir, partagé avec les participants la méthodologie appliquée par l'ARM en Mauritanie en matière d'enquête de qualité des services de télécommunications, basée sur : des mesures simultanées sur les trois réseaux du pays, le choix rigoureux de date et d'horaires d'enquête, le choix de trois critères test (taux de perte d'appels, taux de coupure d'appel, qualité de l'appel).

Les points suivants ont fait l'objet d'un débat fructueux autour de la communication : les services TIC en Afrique, Internet à haut débit, l'exploitation des cyber cafés, l'étude qualitative du coût des produits et services télécoms, l'action des associations de consommateurs pour une baisse des tarifs de télécommunications, les services et matériels informatiques, les critères de choix des indicateurs, l'action des régulateurs dans le secteur, la nécessité d'une proposition de charte des services.

**Thème 4 : « Le rôle des associations de consommateurs dans l'amélioration des services de télécommunications en Afrique. »**  
par M. Romain A. HOUEHOU

Cette communication a déblayé le terrain par un rappel de la définition de quelques notions de base comme le consommateur, le consumérisme pour aborder avec précisions l'avènement du consumérisme, l'évolution et l'importance des télécommunications dans la sous région ouest africaine, les rôles des organisations des consommateurs et les droits des consommateurs face aux services des télécommunications.

Rappelant l'historique du mouvement des consommateurs, il a montré que le consumérisme a pris corps aux Etats-Unis dans les années 50 avant de s'étendre en Europe (année 60) et plus tard en Afrique. Malgré l'existence d'infrastructures modernes en Afrique, l'existence des régulateurs dans le secteur des télécoms, l'arsenal réglementaire régional, le communicateur note que les consommateurs africains ou ouest-africains des services de télécommunications continuent de subir les abus des acteurs du secteur au niveau de la qualité de services et du mécanisme de facturation desdits services. Les causes profondes de cet état de choses résident dans la faiblesse de la législation qui encadrent le secteur des télécommunications, la faible capacité d'intervention et de pouvoir des régulateurs, l'absence de prise en compte des droits des consommateurs dans les textes nationaux et régionaux, la non implication ou la faible représentation des consommateurs au niveau des instances de régulation des télécommunications en Afrique.

Pour inverser cette situation, il suggère le renforcement des capacités des associations de consommateurs pour une veille permanente, la création et l'animation des réseaux d'associations de consommateurs pour une synergie d'actions.

Après avoir rappelé les huit (08) principaux droits des consommateurs adoptés par l'Assemblée Générale des Nations Unies le 9 avril 1985, il a conclu sa communication en soulignant la nécessité d'une réglementation adaptée et d'une meilleure régulation des services de télécommunications à l'ère de la convergence.

Les principales questions débattues au cours des échanges qui ont suivi cette communication ont été les suivantes: le rôle des associations de consommateurs, le financement des actions en faveur des consommateurs en Afrique, le mouvement consumériste, les actions pour un bon plaidoyer dans le secteur des télécoms, l'implication des associations de consommateurs dans l'élaboration des cahiers de charges des opérateurs télécoms, la représentation des associations de consommateurs dans les organes de régulation, les droits des consommateurs, la création du Réseau des associations de consommateurs de TIC, le rôle des consommateurs des TIC.

## Thème 5 : « **Infrastructures des technologies de l'information et de la communication en Afrique de l'Ouest : état des lieux et utilisation** » par M. Assane DIALLO

Cette dernière communication de la série, présentée en plénière, a permis à l'orateur de définir quelques concepts de base en télécommunications, de présenter les moyens constitutifs du réseau des TIC, avant d'aborder les infrastructures de télécommunications et l'évolution des télécommunications en Afrique.

Parlant de l'évolution des télécommunications en Afrique, M. DIALLO, a évoqué deux grandes périodes marquant son développement. La période après l'indépendance des pays africains, marquée notamment par la réunion de la première session de la Commission du Plan (de télécommunications) pour l'Afrique, réunie à Dakar, au Sénégal, en 1962, session au cours de laquelle les pays africains ont pris l'initiative du **Projet de Réseau Panafricain des Télécommunications (PANAFTEL)** pour un objectif stratégique d'**autonomie d'acheminement** par la suppression du transit extérieur.

Le **PANAFTEL** est la **première initiative mondiale de réseau continental intégré** ; il a également été le cadre de deux autres innovations, développées par des groupes d'ingénieurs Africains : le protocole régional de signalisation multifréquence *R2-Panaftel Uniforme*, et le plan de numérotage fermé.

Le PANAFTEL comprend quatre (04) réseaux sous-régionaux : Nord (5 pays), Centre (11 pays) et Est-Sud (18 pays) et Ouest (16 pays), baptisé **INTELCOM** en 1978.

A partir de 1995, la modernisation du réseau fut entreprise. Le projet **INTELCOM-II** fut lancé par la CEDEAO<sup>1</sup>, avec l'appui de l'UIT, en vue du remplacement des FH par des systèmes numériques de **câbles à fibre optique**. Le réseau est exécuté dans la zone de l'UEMOA, sauf en Guinée-Bissau, grâce à des financements de la BOAD<sup>2</sup>.

Depuis une dizaine d'années, l'exigence de modernisation des artères d'interconnexion du PANAFTEL s'est présentée comme une opportunité de migration vers la **technologie optonumérique**. C'est ainsi que, tous les réseaux sous-régionaux ont établi des programmes d'investissement visant la construction d'artères dorsales (*backbones*) en câbles à fibre optique, constituées de sections nationales interconnectées aux frontières.

Aujourd'hui, ces infrastructures sont renforcées par le système sous-marin et les liaisons satellitaires offrant du coup des possibilités diversifiées de communication mobile. L'évolution rapide de la technologie du GSM (2G), au GPRS (2.5G), à l'UMTS (3G), diversifie l'offre commerciale de ce nouveau service. La numérisation a favorisé l'accès des moyens de communication électroniques au grand public, notamment à des couches

---

<sup>1</sup> Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest

<sup>2</sup> Banque Ouest Africaine de Développement

de population à faible revenu. Toutefois, ce nouveau secteur de développement a des avantages et inconvénients qui demandent que les acteurs du secteur, notamment les gouvernements et les consommateurs déploient des stratégies idoines pour un développement harmonieux et durable du secteur des télécommunications en Afrique.

Cette brillante communication a donné l'occasion d'échanges fructueux autour des préoccupations suivantes : les mécanismes de médiation dans le secteur des télécoms, la régulation des télécoms en Afrique, l'interconnexion des réseaux de télécoms, le roaming, la convergence, le financement des associations de consommateurs, le coût de la connexion Internet, le circuit de la communication par zone et pays en Afrique, la téléphonie fixe sans fil, l'état et l'utilisation du SAT3, les avantages et inconvénients du GSM, la situation des télécoms par région africaine, le système de numérisation téléphonique en Afrique.

Ces cinq communications ont balisé le terrain pour un approfondissement de la réflexion sur les télécommunications en Afrique et surtout sur le rôle et la place des associations de consommateurs dans ce secteur de développement. Elles ont conduit aux travaux en commissions.

### **3. Travaux en ateliers**

Au deuxième jour de la tenue de la conférence régionale, la plénière s'est éclatée en trois commissions pour travailler sur trois thèmes spécifiques.

1. Les actions régionales en faveur de la prise en compte des préoccupations des consommateurs ;
2. Le réseautage des consommateurs des TIC ;
3. Les stratégies de communication pour l'adoption d'une réglementation propice aux consommateurs dans le secteur des télécommunications.

Les travaux en atelier ont donné les résultats suivants par commission.

La commission numéro 1 a proposé, entre autres stratégies de :

- faire une étude comparative des réglementations en vigueur en Afrique autour des TIC ;
- partager les résultats de cette étude avec les institutions communautaires chargées de règlementer ; et
- faire du lobbying pour une meilleure prise en compte des préoccupations des consommateurs dans la réglementation du secteur des télécommunications et des TIC en Afrique.

La commission numéro 2 quant à elle, a mis l'accent sur la nécessité de la mise en place d'un Réseau africain des associations de consommateurs des TIC au regard des nombreux problèmes auxquels sont confrontés les consommateurs, au développement fulgurant des télécommunications et

des TIC et à la faible codification de ce nouveau secteur de développement en Afrique.

Du point de vue organisationnel, la commission a suggéré la mise en place d'un réseau animé par les associations de consommateurs du continent sous le contrôle d'un comité exécutif ayant un mandat électif d'une durée de 2 ans non renouvelable. Le mandat sera rotatif selon l'ordre alphabétique des pays.

Ainsi, la commission suggère que le Bénin, initiateur de la première conférence régionale sur les services de télécommunications et les droits des consommateurs en Afrique assume le premier mandat et travaille de concert avec les associations de la région à une finalisation des textes de base et du plan d'action du réseau. Le réseau disposera d'un point focal par pays au niveau des associations ayant participé à la conférence de Cotonou.

La commission numéro 3 a identifié comme actions régionales en faveur de la prise en compte des préoccupations des consommateurs, l'information, la sensibilisation et la formation sur les TIC, les pétitions en direction des opérateurs, le plaidoyer auprès des régulateurs, le lobbying auprès des décideurs et le partenariat avec les instances de régulation. Le rapport détaillé des travaux de chaque commission figure en annexe du présent document.

#### **4. ACTIVITES CONNEXES**

##### 4.1. Visite du Ministre de la communication

Après s'être fait représenté par son Directeur de cabinet à la cérémonie d'ouverture des travaux de la conférence régionale, le Ministre de la communication et des TIC est venu dire de vive voix aux participants, l'intérêt du gouvernement du Bénin à l'activité organisée par la LDCB et saluer les participants qui ont fait le déplacement de Cotonou. Il a profité de cette visite pour se prêter aux questions des participants, posées par les délégués du Nigéria et du Sénégal sur : la réglementation du secteur des télécoms, l'éducation des consommateurs, l'expérience béninoise de la représentation des associations de consommateurs au sein de l'organe de régulation, les actions idoines à mener pour étendre cette expérience dans les autres pays et régions de l'Afrique.

##### 4.2. Lancement du support de Campagne

Le Président de la Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin a profité de l'organisation de la conférence de Cotonou pour présenter aux participants, le support de campagne médiatique conçu pour une large information du public et des décideurs sur les services de télécommunications et les droits des consommateurs en Afrique. Ce support audio visuel sera diffusé sur tout le continent africain à travers les chaînes de télévision. Il a, par ailleurs, attiré l'attention des participants sur les coûts de réalisation et de diffusion et souhaité que les uns et les

autres apportent leur modeste contribution à l'atteinte des objectifs de cette campagne.

#### 4.3. Mise en place du Réseau

A l'issue des travaux de la conférence régionale, le Réseau Afrique des Associations de Consommateurs des Technologies de l'Information et de la Communication (RAAC-TIC) a été mis en place. Le Réseau ainsi créé sera administré par un secrétariat exécutif permanent. La Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin (LDCB), initiatrice de la conférence, assurera ce secrétariat.

Des points focaux ont été cooptés par pays selon trois critères de base :

1. ONG professionnelle la plus ancienne
2. ONG appartenant à un réseau national ou international des consommateurs
3. ONG invitée à la conférence de Cotonou par la LDCB.

Leur liste se présente comme suit :

Tableau n° 1: Points focaux cooptés par pays

<b>N°</b>	<b>Pays</b>	<b>Associations de consommateurs</b>
1.	Bénin	LDCB
2.	Burkina Faso	LCB
3.	Cap Vert	ADECO
4.	Côte – d'Ivoire	PCVI
5.	Gabon	SOS Consommateurs
6.	Guinée Bissau	ACOBES
7.	Guinée Conakry	RGPC
8.	Libéria	❖ LTA
9.	Mali	REDECOMA
10.	Maroc	ATLAS-SAI'S
11.	Niger	ADDC-WADATA
12.	Nigéria	NATCOMS

13.	Sénégal	ASCOSEN
14.	Togo	ATC

- ❖ Vu l'inexistence d'associations de consommateurs au Libéria, la plénière a décidé de coopter, à titre provisoire et exceptionnel, la LTA pour coordonner les actions de base nécessaires à l'émergence des associations de consommateurs dans ce pays.

### **Le Comité ad'hoc**

Un groupe de travail a été mis en place sur une base régionale et linguistique afin de coordonner les travaux de finalisation du texte de base du réseau. Il se compose comme suit selon les pays présents à la conférence de Cotonou:

Tableau n° 2 : Membres du comité ad'hoc

<b>N°</b>	<b>Pays</b>	<b>Zone / langues</b>
1.	Bénin	✓ Afrique de l'Ouest
2.	Gabon	Afrique centrale
3.	Guinée Bissau	Lusophone
4.	Maroc	Afrique du Nord
5.	Nigéria	Anglophones

- ✓ Le Bénin abritant le siège du réseau assure la présidence du comité ad'hoc.

#### 4.4. Visite de site du SAT 3 à Cotonou

Dans le cadre des activités inscrites au programme de la conférence régionale sur les services de télécommunications et les droits des consommateurs en Afrique organisée par la Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin sur financement de OSIWA, il a été procédé, dans la journée du vendredi 24 octobre 2008, à la visite de la station d'atterrissement du câble sous-marin à Cotonou.

Conduits sur les lieux vers les environs de douze heures trente minutes, les participants et l'équipe d'encadrement ont été chaleureusement accueillis par **M. Alexis HOUNTONDI**, le chef de la station.

Après les présentations d'usage, le chef de la station a précisé la mission de son centre. En effet, son centre a pour mission d'acheminer les communications au départ et à destination du Bénin par le biais du câble

sous-marin SAT3/WASC3 qui est une infrastructure télécoms de troisième génération.

Dans son intervention, le chef de la station a, carte à l'appui, montré tout le circuit de câblage du SAT3 parti du Portugal traversant les côtes de l'Afrique du Nord, de l'Afrique Occidentale, de l'Afrique centrale et celles de l'Afrique Australe. Des boucles au niveau de l'île de la Réunion permettent au SAT3 d'être connecté à un autre réseau parti de l'Indonésie. Il a précisé que l'artère principale alimentant le Bénin se trouve à 102 Km dans la mer.

Il ressort des explications fournies par M. HOUNTONDJI que l'infrastructure SAT3 a coûté la somme de 650.000.000 \$ US et que 90% des communications internationales du Bénin se font par voie fibre optique. Les 10% restants se font par voies satellitaires où on note fréquemment des brouilles indésirables affectant la qualité des services.

Abordant l'aspect relatif au fonctionnement du réseau, le chef de la station a parlé de l'administration du Réseau à partir de l'Afrique du Sud qui dispose de la majorité des actions du consortium mis en place. Le Bénin dispose de 3.9% des actions après avoir investi globalement 27.000.000 \$ US. Des équipements de surveillance existent et permettent d'assurer la maintenance du Réseau. Quant à l'alimentation électrique du Réseau, l'orateur a distingué deux sources : la source publique et deux (02) groupes électrogènes renforcés par un jeu de batteries d'accélérateur. En cas de défaillance de la source publique, les groupes électrogènes se mettent automatiquement en marche. Concrètement, il n'y a pas d'interruption de service à cause de défaillance électrique.

Après cette présentation, les participants ont exprimé leurs préoccupations relatives à la capacité actuelle de la station ainsi que les sanctions encourues par les opérateurs en cas de non paiement de leurs redevances au Consortium.

Prenant à nouveau la parole, le chef de la station a précisé que la capacité de son centre au lancement était de 2Go, en 2008 ; elle est de 12.5Go et sera portée, grâce à de nouvelles installations, à 20Go en 2009.

A la fin de ces échanges qui se sont déroulés dans la salle de conférence, les participants ont été conduits vers le point d'atterrissage du câble sous-marin. Les câbles venant directement de la mer (la mer est à environ 500 m de la station) ainsi que les prises de terre matérialisées sur la plage par 4 piquets espacés de 5 m les uns des autres ont été montrés aux participants.

Ensuite, le cap fut mis sur la salle d'exploitation de la station où ordinateurs et équipements divers facilitent le recueil des informations pertinentes et permanentes sur l'état du Réseau.

La visite de la station a pris fin vers quatorze heures à la grande satisfaction des participants à la conférence régionale de Cotonou.



## **5. CEREMONIE DE CLOTURE**

Elle a été marquée par quatre moments forts :

- la lecture et l'adoption du rapport général de la conférence ;
- la lecture et la signature de la déclaration de Cotonou ;
- le mot de remerciement des participants et
- l'allocution de clôture du Président de la Ligue pour la défense du consommateur au Bénin.

### **Conclusion**

La première conférence régionale sur les services de télécommunications et les droits des consommateurs en Afrique, tenue à l'hôtel Sun Beach de Cotonou, en République du Bénin a duré du 22 au 24 Octobre 2008 ; trois jours au cours desquels, spécialistes des télécoms, acteurs gouvernementaux, régulateurs, responsables d'associations de consommateurs ont passé en revue la situation des pays africains dans le domaine des télécoms.

Prenant l'engagement ferme de contribuer à un développement harmonieux et durable de ce nouveau secteur de développement, les participants à cette première conférence régionale ont en outre réaffirmé la nécessité d'un travail synergique entre régulateurs et associations de consommateurs avant de mettre en place le Réseau Afrique des Associations de Consommateurs des Technologies de l'Information et de la Communication (RAAC-TIC).

## **Programme de la conférence**

Horaires	Activités	Responsables
<b>J0 (21 Octobre 2008)</b>		
.....	Arrivée et installation des participants Remise des documents	<b>Accueil</b>
<b>J1 (22 Octobre 2008)</b>		
8h30- 9h00	Arrivée et installation des participants et des officiels	<b>Accueil</b>
9h-10h15	Cérémonie d'ouverture <ul style="list-style-type: none"> <li>- Allocution du Président de la LDCB</li> <li>- Allocution du Représentant de OSIWA</li> <li>- Discours d'ouverture officielle des travaux de la conférence par le Ministre en charge de la communication</li> <li>- Photos de famille &amp; Cocktail</li> </ul>	Pdt. / LDCB Représentant OSIWA DC/ Ministre de la communication Reporter
10h15-10h30	Installation du Présidium	Comité d'organisation
10h30-10h45	Présentation des objectifs de la conférence Modalités pratiques	Pdt. / LDCB
10h45-11h10	Présentation de la première communication sur le Thème : « <b>Importance et rôle des télécommunications dans le développement socio-économique en Afrique de l'Ouest</b> »	Mme Isabelle GROSS
11h10-12h10	Débats sur la première communication	Modérateur/ communicateur
12h15-13h30	<b>Pause Déjeuner</b>	
13h35-14h00	Présentation de la deuxième communication sur le Thème : « <b>Les Droits des consommateurs dans le secteur des télécommunications en Afrique</b> »	Me Charles BADOU
14h00-14h45	Débats sur la deuxième communication	Modérateur/ communicateur
14h45-15h10	Présentation de la troisième communication sur le thème « <b>Qualité et coûts des services des technologies de l'information et de la communication en Afrique de l'Ouest : étude comparative</b> »	Mme Isabelle GROSS
15h10-15h55	Débats sur la troisième communication	Modérateur/ communicateur
15h55-16h10	<b>Pause-café</b>	

16h30-16h55	Présentation de la quatrième communication sur le thème : « <b>Le rôle des associations de consommateurs dans l'amélioration des services de télécommunications en Afrique.</b> »	M. Romain A. HOUEHOU
16h55-17h45	Débats sur la quatrième communication et fin de la journée	Modérateur/ communicateur

Horaires	Activités	Responsables
----------	-----------	--------------

### J2 (23 Octobre 2008)

8h30- 8h55	Présentation de la quatrième communication sur le thème : « <b>Infrastructures des technologies de l'information et de la communication en Afrique de l'Ouest : état des lieux et utilisation</b> »	M. Assane DIALLO
8h55-09h45	Débats sur la communication n° 4	Modérateur/ communicateur
09H45-10h10	Recueil de contributions sur les modalités de mise en place du réseau africain des associations de consommateurs des TIC	M. Edouard WALLACE
	Débats sur la communication n° 5	Modérateur/ communicateur
10h10-10h40	Présentation des supports de campagne	Pdt LDCB
10h40-11h	<b>Pause- Café</b>	
11h-11h30	Constitution des ateliers	Modérateur
11h30-12h30	Travaux en commissions <b>Thèmes :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stratégies de communication pour l'adoption d'une réglementation propice aux consommateurs dans le secteur des télécommunications</li> <li>2. Le réseautage des consommateurs des TIC</li> <li>3. Actions régionales en faveur de la prise en compte des préoccupations des consommateurs</li> </ol>	Participants/Equipe de facilitateurs
12h30-13h30	<b>Pause déjeuner</b>	
13h30-15h00	Poursuite et fin des travaux en atelier	Participants
15h-16h30	Présentation des rapports des travaux en ateliers	Présidents et rapporteurs des ateliers
16h30-16h50	<b>Pause-café</b>	

16h50-17h30	Présentation de African ICT Consumers Network. et de ses démembrements régionaux (WAICN <sup>3</sup> , EAICN <sup>4</sup> , NAICN <sup>5</sup> , SAICN <sup>6</sup> , CAICN <sup>7</sup> ).	Expert en organisation fonctionnelle
-------------	---	--------------------------------------

### J 3 (24 Octobre 2008)

08h30-09h00	– Recueil des contributions sur les modalités de mise en place et de gestion du réseau africain des associations de consommateurs des TIC	Modérateur
9h00-09h45	Présentation du plan d'action à court terme du réseau Cooptation des points focaux du réseau et des membres du groupe de travail	M. Edouard WALLACE Modérateur
09h45-10h20	Informations sur la campagne médiatique et son support	Pdt LDCB
10h20-11h00	Cérémonie de clôture <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lecture et adoption du rapport général de la conférence</li> <li>• Lecture et adoption de la Déclaration de Cotonou</li> <li>• Allocution de clôture</li> <li>• Photo de famille</li> </ul>	Rapporteur de la conférence Représentant des participants Pdt LDCB
11h00-13h00	Visite du site d'atterrissage de SAT3 au Bénin	Comité d'organisation
13h00-14h30	<b>Déjeuner et départ des participants</b>	

<sup>3</sup> West African Ict Consumers Network

<sup>4</sup> East African Ict Consumers Network

<sup>5</sup> North African Ict Consumers Network

<sup>6</sup> South African Ict Consumers Network

<sup>7</sup> Central African Ict Consumers Network

## **Déclaration de Cotonou et signatures**

## Déclaration de Cotonou

Nous, Associations de Consommateurs du Togo, du Ghana, de la Côte d'Ivoire, du Sénégal, du Mali, du Cap Vert, de la Guinée Bissau, du Libéria, de la Guinée Conakry, du Niger, du Burkina Faso, du Nigéria, du Gabon, du Maroc et du Bénin, réunies les 22, 23, et 24 Octobre 2008 à Sun Beach Hotel de Cotonou, au Bénin, sous la houlette de la Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin (LDCB) avons largement débattu autour du thème central « **Les Services de Télécommunications et les Droits des Consommateurs en Afrique** ».

Grâce au soutien financier de Open Society Initiative for West Africa (OSIWA) et du gouvernement du Bénin, cette première conférence régionale des associations de consommateurs a été l'occasion d'un véritable renforcement des capacités des leaders des associations de consommateurs africaines sur cette importante thématique des droits des consommateurs dans le secteur combien stratégique qu'est celui des télécommunications.

Nous affirmons notre détermination à impulser une nouvelle dynamique au secteur des Télécommunications en Afrique à travers la prise en compte réelle des droits des consommateurs.

A la suite des échanges d'idées lors de la présentation de différentes communications, l'organisation de panels de discussions et d'ateliers, nous avons mis en place le Réseau Afrique des associations de consommateurs des technologies de l'information et de la communication sous le sigle RAAC-TIC, dénomination pouvant changer selon la volonté des membres.

A cet effet, nous avons retenu de commun accord que :

- Le Réseau ainsi créé sera administré par un secrétariat exécutif permanent
- La Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin (LDCB), initiatrice de la conférence assurera ce secrétariat
- Le Réseau Afrique des associations de consommateurs des TIC ainsi mis en place soit régi par une charte qui définira les règles, fixera les objectifs et déterminera les modalités de gestion du réseau
- Un comité ad' hoc composé du Bénin, du Maroc, du Gabon, de la Guinée Bissau et du Nigeria soit mis sur pied pour recueillir les contributions en vue de la finalisation de ladite charte, ceci sous la supervision de la Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin
- La charte définisse les droits et devoirs des membres du réseau et les règles d'adhésion au réseau de futurs membres
- Le siège du réseau soit établi à Cotonou, en République du Bénin.
- La durée de vie du réseau soit illimitée.

Par ailleurs, nous formulons les recommandations suivantes à l'endroit du Comité ad'hoc et du secrétariat permanent :

- L'élaboration du plan d'action du réseau
- La finalisation et la publication des travaux des présentes assises par le Comité ad'hoc
- La création d'un site Internet pour donner la visibilité aux actions du Réseau.

Enfin, nous avons institué au niveau de chaque pays un point focal représenté par une association de consommateurs en vue d'une meilleure coordination de la future politique d'action du réseau.

La présente Déclaration reste et demeurera notre volonté commune à donner au secteur des télécommunications de nouvelles perspectives de solutions pour faire face aux multiples défis qui empêchent la mise en œuvre effective et adéquate des droits des consommateurs dans les télécommunications en Afrique.

Fait à Cotonou le 24 Octobre 2008.

Les Associations de Consommateurs



Ont signé :

Bénin

**Romain Abilé HOUEHOU**  
Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin (LDCB)

Bénin

**Bernard DOSSOU DOSSA**  
Que Choisir Bénin (QCB)

Bénin

**Martin ASSOGBA**  
Association de Lutte Contre le Racisme, l'Ethnocentrisme et le Régionalisme (ALCRER)

Bénin

**Edouard WALLACE**  
Association des Usagers du Réseau GSM (AUR GSM)

Burkina Faso

**Pierre NACOLMA**  
Ligue des Consommateurs du Burkina Faso (LCB)

Cap-vert

**Sabino BAPTISTA**  
Associação da Defesa do Consumidor (ADECO)

Côte d'Ivoire

**Augustin D. SERIKPA**  
Protection des Consommateurs pour mieux vivre (PCVI)

Côte d'Ivoire

**Bakayoko ABBAS**  
ACOTELCI

Guinée Bissau

**Isuf SIDIBÈ SÒ**  
Association du Consommateur de Biens et Services (ACOBES)

**Guinée Conakry**

**Bel Kassem CAMARA**  
Réseau Guinéen pour la Protection des  
Consommateurs (R.G.P.C)

**Mali**

**Badou SAMOUNOU**  
Regroupement pour la Défense des Consommateurs du Mali (REDECOMA)

**Niger**

**Nouri MAHAMAN**  
Association de Défense des Droits des  
Consommateurs (ADDC-WADATA)

**Nigéria**

**Chief Déolu OGUNBANJO**  
NATCOMS

**Sénégal**

**Momar NDAO**  
ASSOCIATION DES CONSOMMATEURS DU SENEGAL  
(ASCOSEN)

**Togo**

**Théodore BITHO**  
Association Togolaise des Consommateurs (ATC)

P.O.

## **Plan d'actions du Réseau**

**ACTIONS A COURT TERME  
(Octobre-Décembre 2008)**

<b>N°</b>	<b>Activités</b>	<b>Période</b>	<b>Responsables</b>	<b>Personnes impliquées</b>
1.	Choix des points focaux par pays	24 Octobre 08	Associations de consommateurs	Participants CR Cotonou
2.	Organisation de la restitution des travaux de la conférence régionale par pays	Novembre 08	Point focal	Participants CR Cotonou
3.	Recueil des contributions en vue de la finalisation du texte de base du réseau	Novembre 08	LDCB	Points focaux
4.	Edition des Actes de la conférence régionale et diffusion	Novembre 08	LDCB	Points focaux
5.	Large diffusion de la déclaration de Cotonou	Novembre Décembre 08	LDCB	Points focaux
6.	Elaboration du projet de plan d'action du réseau	Décembre 08	LDCB	Participants CR Cotonou

**Points focaux et membres du  
comité ad'hoc**

## Liste des points focaux du RAAC-TIC

N°	Organisations	Pays	Contacts
1.	Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin (LDCB)	Bénin	Tel : +229 21 35 24 58 Cell : +229 95 95 51 90 Email : ldcb.cird@intnet.bj
2.	Ligue des Consommateurs du Burkina-Faso (LCB)	Burkina-Faso	Tel : +226 50 48 61 76 Cell : +226 70 25 11 43 Email : napie17@yahoo.fr
3.	Associação da Defesa do Consumidor (ADECO)	Cap-Vert	Tel : +238 24 11 285 Cell : +238 991 28 07 Email : sabinogb@yahoo.com
4.	ACOTELCI	Côte d'Ivoire	Tel : +225 05 49 80 17 Cell : +225 04 34 71 07 Email : abbasbakayoko@yahoo.fr
5.	SOS Consommateurs	Gabon	Tel : Cell : +241 05 32 74 29 Email : c.abiaghengomo@yahoo.fr
6.	Association du Consommateur de Biens et Services (ACOBES)	Guinée-Bissau	Tel : +245 225 24 04 Cell : +245 661 50 13 Email : iss107@hotmail.com
7.	Réseau Guinéen pour la Protection des Consommateurs (RGPC)	Guinée-Conakry	Tel : +224 63 40 03 77 Cell : +224 64 40 03 77 Email : belkassem@gmail.com
8.	Regroupement pour la Défense des Consommateurs du Mali (REDECOMA)	Mali	Tel : +223 220 54 78 Cell : +223 679 13 93 E –mail : redecoma2002@yahoo.fr
9.	ATLAS-SAIS	Maroc	Tel : +212 61 480 440 Cell : +212 35 65 19 89 Email : s.eljaafari@menara.ma
10.	Association de Défense des Droits des Consommateurs (ADDC-WADATA)	Niger	Tel : Cell : +227 93 91 83 68 E –mail : nourie632000@yahoo.fr
11.	NATCOMS	Nigeria	Tel : +234 80 33 18 94 33 Cell : +234 80 23 18 75 75 Email : natcomsnigeria@yahoo.com
12.	Association des Consommateurs du Sénégal (ASCOSÉN)	Sénégal	Tel : +221 33 869 49 49 Cell : +221 77 63 50 707 E –mail : ascosen@gmail.com
13.	Association Togolaise des Consommateurs (ATC)	Togo	Tel : +228 235 02 25 Cell : +228 999 96 45 Email : legal_remedy@yahoo.com

## Liste des membres du Comité ad'hoc

N°	Pays	Organisations	Contacts
1.	Bénin	Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin (LDCB)	Tel : +229 21 35 24 58 Cell : +229 95 95 51 90 Email : ldcb.cird@intnet.bj
2.	Gabon	SOS Consommateurs	Tel : Cell : +241 05 32 74 29 Email : c.abiaghengomo@yahoo.fr
3.	Guinée-Bissau	Association du Consommateur de Biens et Services (ACOBES)	Tel : +245 225 24 04 Cell : +245 661 50 13 Email : iss107@hotmail.com
4.	Maroc	ATLAS-SAIS	Tel : +212 61 480 440 Cell : +212 35 65 19 89 Email : s.eljaafari@menara.ma
5.	Nigéria	NATCOMS	Tel : +234 80 33 18 94 33 Cell : +234 80 23 18 75 75 Email : natcomsnigeria@yahoo.com

## **Rapports des travaux en ateliers**



## **ATELIER N° 1**

Thème : **Stratégies de communication pour l'adoption d'une réglementation propice aux consommateurs dans le secteur des télécommunications**

### 1. Termes de référence des travaux en ateliers

#### **Axes de réflexion :**

- Quelles stratégies de communication élaborées pour l'adoption d'une réglementation régionale propice aux consommateurs dans le secteur des télécommunications ;
- Quelles sont les préoccupations essentielles des consommateurs à intégrer dans la réglementation régionale à adopter ?
- Quels acteurs faire intervenir dans la mise en œuvre des stratégies ?
- Quelle doit être la partition de chacun des acteurs engagés dans le processus ?

#### **Résultats attendus :**

Au terme des travaux, les résultats attendus sont :

- Des stratégies efficaces de communication sont proposées en vue de l'adoption d'une réglementation régionale propice aux consommateurs des télécommunications.
- Les préoccupations essentielles des consommateurs à intégrer dans la réglementation régionale à adopter sont cernées
- Les acteurs à faire intervenir dans le processus sont formellement identifiés et leur rôle respectif est connu

### 2. Résultats des travaux de la commission

Ont participé aux travaux de cet atelier :

Facilitateur : SAMBA N'diaye

Rapporteur : DJOSSOU AMOUSSOU Pierrette

Membres :

1. MAHAMAN Nouri
2. DIALLO Assane
3. CAMARA Bel Kassem

#### **Constats**

Dans les pays ayant participé à la conférence de Cotonou, on note une disparité de modèle de réglementations dans le secteur des télécommunications.

Les réflexions ont été menées autour de quatre (04) axes à savoir :

1. Quelles stratégies de communication élaborées pour l'adoption d'une réglementation régionale propice aux consommateurs dans le secteur des télécommunications ;
2. Quelles sont les préoccupations essentielles des consommateurs à intégrer dans la réglementation régionale à adopter ?
3. Quels acteurs faire intervenir dans la mise en œuvre des stratégies ?
4. Quelle doit être la partition de chacun des acteurs engagés dans le processus ?

### **Axe 1 : Stratégies de communication**

Les stratégies identifiées sont les suivantes :

- faire une étude comparative de toutes les réglementations des pays de la sous région et dans l'espace CEDEAO ET UEMOA,
- les résultats de cette étude seront adressés au Président du Parlement de la CEDEAO avec ampliation au Président de la Commission de la CEDEAO et de l'UEMOA,

### **Axe 2 : Les préoccupations**

Les consommateurs sont préoccupés par :

- la représentation des consommateurs dans les instances de régulation (conseil de régulation, Agence ou Autorité de régulation ou autre),
- l'harmonisation de la structure tarifaire,
- l'information et la sensibilisation sur la nature des services offerts par les opérateurs,
- les effets des micro-ondes sur la santé publique,
- la protection de l'environnement,
- l'absence de normes régionales des équipements et matériels utilisés dans les réseaux de télécommunications,
- le développement de la cybercriminalité et des contenus d'atteinte aux mœurs,
- le problème d'interconnexion entre les différents opérateurs.

### **Axe 3 : Les acteurs**

Les acteurs identifiés sont les suivants :

- les autorités publiques nationales (gouvernement, institutions parlementaires),
- les institutions régionales et sous régionales,
- les organes de régulation,
- les opérateurs,
- les associations des consommateurs.

### **Axe 4 : Rôles des acteurs**

Le rôle de chacun des acteurs identifiés se présente comme suit :

- Autorités publiques nationales : la prise en compte des lois et réglementations

- Institutions régionales et sous-régionales : l'harmonisation des textes
- Organes de régulation : l'application des lois et réglementations
- Opérateurs :
  - développement des réseaux,
  - amélioration de la qualité de service à des tarifs optimisés,
  - amélioration de l'interconnexion.
- Association des consommateurs
  - information, sensibilisation et protection des consommateurs.

## **ATELIER N° 2**

Thème : **Le réseautage des consommateurs des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)**

### 1. Termes de référence des travaux en ateliers

#### **Axes de réflexion :**

- Nécessité de l'avènement d'un Réseau des Associations de consommateurs des TIC
- Attributions du réseau
- Organes du Réseau
- Fonctionnement du Réseau
- Axes prioritaires d'intervention du Réseau à court, moyen et à long terme.

#### **Résultats attendus**

Au terme des travaux :

- Des propositions d'amendement du projet de Statuts du Réseau sont formulées ;
- Le Projet de Statuts du Réseau est amendé.

### 2. Résultats des travaux de la commission

Ont participé aux travaux de cet atelier :

Facilitateur : DOUTI Michel

Rapporteur : FASSINOUE ALLAGBADA Adélaïde

Membres :

1. SERIKPA DAGO Augustin
2. DIOUF N'diaye
3. PIKELI Essodessèwè
4. NACOULMA Pierre
5. SIDIBÉ SÓ Isuf
6. BAPTISTA Sabino
7. EDOWIZA Aristide

#### **Constats**

1. Y-a-t-il nécessité à mettre sur pied un réseau des associations des consommateurs des TIC ?

La réponse a été oui à l'unanimité.

2. Les résultats attendus des TDRs ne correspondent pas aux axes de réflexion, car il fallait y introduire la première question qui a été traitée par l'atelier à savoir : y-a-t-il nécessité de mettre sur pied le réseau des associations des consommateurs des TIC ?

Il faut ce réseau à cause de :

- ✓ Faiblesse des associations de consommateurs,
- ✓ Puissance des opérateurs du secteur (multinationales),
- ✓ Tendance à la sous-régionalisation des opérateurs,
- ✓ Similitude des problèmes rencontrés par les consommateurs dans les différents pays,
- ✓ Tendance à une régionalisation des textes régissant le secteur des TIC.

3. L'atelier s'est entendu sur le fait qu'il faudrait aborder quatre aspects fondamentaux du réseau et laisser le soin au groupe fondateur qui animera le réseau pour finaliser les textes.

- ✓ Objectifs
- ✓ Membres
- ✓ Structures
- ✓ Organes (composition et fonctionnement).

4. Ainsi le réseau :

- ✓ servira d'interface avec les organisations des consommateurs et les opérateurs de télécommunications, l'Etat...
- ✓ facilitera le partage d'expériences et le renforcement des capacités des associations membres,
- ✓ facilitera la collecte d'informations pour une base de données,
- ✓ jouera un rôle de lobbying et de plaidoyer pour améliorer les prestations.

L'adhésion au réseau est libre mais conditionnée (organisations professionnelles, crédibles prenant en compte les TIC dans ses activités). Mais il doit être dans la dynamique d'un agrandissement et non d'un noyau fermé.

En somme, une structure positionnée dans un pays africain, avec des personnes qui l'animent. Le mandat de l'organe exécutif sera d'une durée de deux ans non renouvelable afin d'éviter le fonctionnariat. Le mandat sera rotatif suivant l'ordre alphabétique des pays membres.

Ainsi, le mandat commencera par le Bénin, car initiateur dudit atelier pour la mandature 2009-2010.

Il serait souhaitable qu'il y ait un point focal dans chaque pays afin que le réseau puisse travailler en harmonie avec les associations membres (par exemple celles-là qui ont participé à la conférence régionale de Cotonou).

## **ATELIER N° 3**

Thème : **Actions régionales en faveur de la prise en compte des préoccupations des consommateurs**

### 1. Termes de référence des travaux en ateliers

#### **Axes de réflexion**

- Quelles sont les préoccupations actuelles des consommateurs des services télécoms sur le continent africain ?
- Quels types d'actions initier au niveau régional en vue de la prise en compte des préoccupations des consommateurs dans le secteur des télécoms ? Vers quels axes prioritaires doivent se concentrer ces actions ?
- Quels sont les acteurs de ces différentes actions ?
- Quelle doit être la partition de chacun des acteurs engagés dans le processus ?
- Quel est le système de coordination inter-acteurs à mettre en place pour l'atteinte efficace de l'objectif principal qui est d'impulser une nouvelle dynamique au secteur des télécommunications à travers la prise en compte des préoccupations des consommateurs au niveau qualité et coût des services à l'échelle nationale et régionale.

#### **Résultats attendus**

Au terme des travaux :

- Un aperçu des préoccupations actuelles des consommateurs des services télécoms sur le continent africain est présenté ;
- La typologie des actions à initier au niveau régional en faveur de la prise en compte des préoccupations des consommateurs dans le secteur des télécoms est connue ;
- Les différents acteurs participants aux actions recensées ainsi que leur partition respective sont cernés ;
- Un système de coordination des différentes actions à mettre en œuvre est proposé.

### 2. Résultats des travaux de la commission

Ont participé aux travaux de cet atelier :

Facilitateur : GROSS Isabelle

Rapporteur : DOSSOU DOSSA Bernard

Membres :

1. Chief OGUNBANJO Déolu
2. WILLIAMS Christiana
3. SAMOUNOU Badou

4. BAKAYOKO Abbas
5. ASSOUMOU Regina
6. BITHO Théodore

## Constats

### 1. Aperçu des préoccupations

- ✓ Déficit d'information, de sensibilisation et d'éducation des consommateurs
  - le fonctionnement des présidents
  - les risques dans la manipulation des consommateurs
  - les gains à réaliser en cas de bonne utilisation
  - la criminalité, les bonnes mœurs
- ✓ opacité dans le système de tarification, structure des prix
- ✓ Qualité des prestations ou services proposés
- ✓ flou ou absence de visibilité dans les investissements réalisés pour améliorer la qualité des services
- ✓ flou au niveau des cahiers de charges parce que non diffusés, non publiés non accessible ce qui ne permet pas d'organiser une veille pour le suivi des réalisations
- ✓ les opérateurs ne communiquent pas sur les investissements réalisés
- ✓ publicité mensongère

### 2. Typologie des actions au niveau régional

- ✓ Actions de sensibilisation sur les TIC,
- ✓ Renforcement de capacités des structures nationales et régionales,
- ✓ Action d'éducation et de formation sur les TIC,
- ✓ Pétitions à adresser aux opérateurs,
- ✓ Boycott des prestations, journée nationale ..... de plaidoyer en faveur de l'amélioration de la qualité et le prix,
- ✓ Partenariat avec les agences de régulation
- ✓ Lobbying auprès des décideurs : régulateurs, parlement
- ✓ Plaidoyer auprès des régulateurs

### 3. Les différents acteurs participant aux actions recensées

- ✓ les organisations de consommateurs
- ✓ les organes de régulations
- ✓ les opérateurs
- ✓ les parlements
- ✓ l'exécutif.

**DISCOURS**



## **Discours de bienvenue du Président de la Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin (LDCB)**

Monsieur le Ministre de la Communication et des Technologies de l'Information et de la Communication ;  
Mesdames et Messieurs les Représentants des Organisations Internationales ;  
Mesdames et Messieurs les Représentants des Autorités de Régulation des Télécoms ;  
Monsieur le Représentant de Open Society Initiative for West Africa (OSIWA) ;  
Mesdames et Messieurs les Représentants des Associations Africaines de Consommateurs ;  
Mesdames et Messieurs les représentants des organisations de la société civile béninoise ;  
Mesdames et Messieurs les participants ;

Honorables Invités,  
Mesdames et Messieurs,

Je voudrais, au nom de la Ligue pour la défense du consommateur au Bénin, vous souhaiter la bienvenue dans cette salle de conférence de l'Hôtel SUN BEACH à Cotonou.

Je profite de cette tribune pour vous remercier d'avoir accepté de consacrer une partie de votre temps précieux aux présentes assises qui dureront soixante douze heures.

J'adresse ici mes sincères remerciements aux deux ministres du Gouvernement, aux membres des Institutions de la République et autres autorités publiques ou privées qui ont voulu rehausser de leur présence la séance inaugurale de nos travaux. Qu'ils reçoivent ici notre profonde gratitude.

Mes remerciements vont en particulier à OSIWA (Open Society Initiative for West Africa) pour son appui financier à l'organisation de la présente rencontre qui est la première du genre sur le continent.

Honorables Invités,  
Mesdames et Messieurs,

On ne peut pas échapper au vent. Il faut régler sa voile et maintenir le cap.

Les Technologies de l'Information et de la Communication sont pour nous aujourd'hui ce que le vent représente pour le marin sur la mer.

Avec un peu plus d'une cinquantaine d'opérateurs de téléphonie fixe comme mobile, près de 100.000.000 d'abonnés pour une population estimée à 270.000.000 d'habitants, l'Afrique de l'Ouest présente actuellement le taux de croissance le plus élevé du monde malgré les

différentes crises et dysfonctionnements notés dans le secteur dans plusieurs pays.

Nul doute que les Télécommunications sont devenues un véritable vecteur de développement. Dans beaucoup de pays africains, les sociétés de téléphonie mobile par exemple sont devenues de véritables employeurs. Par exemple, fin 2006 déjà, Orange employait environ 12 500 salariés permanents sur la zone Afrique, tandis que MTN pouvait recenser à la même date 11 481 employés permanents. En septembre 2007, Vodacom en comptait 5321, dont plus de 4 100 en Afrique du Sud, lieu de son siège social. Dans les entreprises de téléphonie mobile un salarié gère 2 à 4000 clients. Plus largement, la téléphonie mobile donne du travail à de nombreuses micros entreprises et à des individus tels que les magasins en propre, des distributeurs agréés, des kiosques officiels.

En plus de leur contribution au développement social, les télécommunications sous-tendent aujourd'hui, une part importante de la croissance économique des Etats Africains. En effet, les sociétés africaines de téléphonie mobile sont au cœur de flux importants de devises. De gros investissements qui sont réalisés lors des attributions de licences ou de privatisations procurent aux Etats africains des revenus substantiels. A titre d'illustration, on peut citer la cession de Maroc Télécom au groupe Vivendi ayant rapporté en 2001, 2, 1 milliards de dollars à l'Etat marocain. Il y a également le cas de la Tunisie Télécom cédé en 2006 pour 2, 3 milliards de dollars.

La contribution du secteur au PIB des pays de l'Afrique de l'ouest est notable. A titre illustratif, il contribue à hauteur d'environ 10% au PIB du Sénégal et plus de 8% au PIB du Togo.

Au Bénin, la revalorisation en 2007 du montant de la licence GSM qui est passé de 5 milliards à 30 milliards par opérateur apportera un montant total de 150 milliards de FCFA dans les caisses de l'Etat béninois sur une période de dix (10) ans.

Le rôle des Télécommunications et des TIC dans la formation et l'éducation est apparu comme un atout considérable. L'outil Internet permet à nos élèves et étudiants de s'informer, de se cultiver et de mettre à niveau avec des documents actualisés ; les systèmes de cours à distance réduisent substantiellement le coût de la formation aux jeunes issus des couches défavorisées.

Ce dynamisme du secteur des Télécommunications au niveau mondial et africain contraste avec le faible développement des infrastructures qui retardent l'extension de la connectivité internationale.

En Afrique, particulièrement dans la sous-région ouest africaine, les bandes passantes ne sont pas encore à la hauteur des largeurs souhaitées. La télé densité demeure encore faible dans la plupart des

pays. Beaucoup d'instances de régulation sont de création récente faute de législations appropriés dans le secteur. On note aussi d'importantes disparités entre les pays, en ce qui concerne les marchés nationaux des télécommunications de la sous région. Pire encore, les tarifs de communication ne sont pas à la portée des consommateurs.

Autrement dit, le contexte des télécommunications en Afrique laisse comprendre que bon nombre de droits des consommateurs ne sont pas encore pris en compte par les législations au niveau national et communautaire.

Honorables invités,  
Mesdames et Messieurs

La présente conférence régionale dont les travaux démarrent ce jour 22 octobre 2008 apportera aux participants les connaissances appropriées sur le secteur mais ouvrira de nouvelles perspectives pour une implication plus active des associations de consommateurs dans l'amélioration de la qualité et la réduction des tarifs des services de communications électroniques sur le continent africain.

Vous comprenez ainsi l'importance de la rencontre et l'intérêt du thème. En effet, organiser une conférence sur **« les Droits des Consommateurs dans les Télécommunications »**, c'est toucher du doigt un domaine stratégique qui tient lieu de nouveau facteur de développement pour le millénaire, et qui jouera un rôle capital dans la réalisation des objectifs du millénaire pour le développement. Dans ce contexte, les consommateurs sont et demeureront au centre des Télécommunications dans la mesure où ils en constituent les acteurs finaux. Les services de Télécommunications étant le résultat de tout un processus depuis les législations, les infrastructures et la communication, la présente conférence abordera plusieurs aspects du secteur des Télécommunications.

Les objectifs que nous poursuivons sont nobles et le sont d'autant plus que nous recherchons pour les consommateurs de l'Afrique en général, et pour ceux de la sous région ouest africaine en particulier, des avantages en matière de coût et de qualité de services. Il est important de soutenir que les consommateurs tirent profit de toutes les potentialités du secteur des Télécommunications. Cette conférence de Cotonou aura atteint ses objectifs si nous échangeons et harmonisons nos idées, et partant pour devenir plus forts en vue de l'intégration des droits des consommateurs dans les législations communautaires. Avec la foi de battants que je vous connais, je peux d'ores et déjà présager de la réussite de cette initiative.

Conscient que chacune de nos associations n'est pas capable de mener à elle seule le combat pour le développement des Télécommunications en Afrique de l'Ouest, le RAAC-TIC (entendu le Réseau Afrique des Associations de Consommateurs des TIC), que nous mettrons en place au

terme de nos travaux, sera l'espace approprié de nos discussions, le creuset commun de nos revendications et l'outil essentiel de lutte avec lequel nous poserons des actions concrètes en vue de l'amélioration de la qualité de service et la réduction des tarifs de télécommunications et des TIC. Ce Réseau sera, à n'en point douter, le partenaire de tous les acteurs du secteur.

Mesdames et Messieurs,  
Chers délégués et collègues,

Chers représentants de l'Amérique, de l'Angleterre et des autres régions d'Afrique, je reste convaincu que les engagements des uns et des autres contribueront à améliorer les textes qui encadrent le secteur des Télécommunications en Afrique.

C'est un appel ; c'est également une interpellation.

Je voudrais vous remercier et nous inviter chacun à contribuer et à nous battre pour la réalisation de cette initiative.

Je reste persuadé que l'importance des cinq (05) thèmes de communication qui nous seront présentés par d'éminentes personnes ressources très averties des problèmes et des enjeux du secteur ainsi que les travaux en ateliers susciteront sans conteste des discussions approfondies et fructueuses en vue de l'amélioration de ce secteur stratégique pour le développement socio-économique de l'Afrique.

Je souhaiterais, pour finir, qu'à la fin des trois jours que dureront nos travaux, chacun des participants ici présents aient une meilleure maîtrise technique et s'approprie le contenu des textes régissant le secteur des télécommunications en Afrique de l'ouest.

Vive les organisations africaines de consommateurs !

Vive le Réseau Afrique des associations de consommateurs de TIC !

Vive l'avènement d'un secteur des télécommunications performant sur le continent !

Vive l'avènement de services de télécommunications de qualité à coûts réduits en Afrique et dans le monde

Vive les droits des consommateurs !

Je vous remercie

## Consumerism and Telecommunication in West Africa

Ben AKOH, Program Manager, ICT/Media, OSIWA  
Michel DOUTI, Monitoring & Evaluation Coordinator

Dear Colleagues from CSOs,

On behalf of Dr Nana TANKO, OSIWA ED I wish to comment the Ligue pour la Défense du Consommateur du Benin, for implementing one and the most important activity of The Consumer's Association in Open SAT3 Campaign Project. This grant we awarded should be used for two specific objectives namely:

- (i) Creating a regional network of consumers grouping made up of national consumers associations that will be focused on improved access and quality, and reduced and affordable cost of telecommunication products
- (ii) Engage in already existing advocacy work on the OSIWA Campaign for the improved and affordable access.

Dear colleagues, as you may be aware, the role of the consumer in ensuring equitable, fair and affordable access is of utmost importance to the telecommunications industry in West Africa. While the telecommunications companies may have realized the potential and have already began reaping the numerous benefits of this industry, users may themselves not be completely aware of the role and importance that the industry provides them.

The objective for this workshop stems from a number of reasons, but most particularly, to empower consumers with information such that they can be in a better and more influential position to decide how best they must engage in regional and global telecommunications.

As a background, in 2005, the first ever African civil society gathering to discuss cable infrastructure was held in Saly, Senegal. This meeting, organized by OSIWA brought together, African civil society, media, government stakeholders and policy makers, telecommunications companies and regulators. It was the beginning of a long but fruitful journey that will see to the lowering of cost, the extension of access, and the raising of awareness on regional telecommunications infrastructure. This journey has taken us to specific and strategic places with regional regulators such as WATRA; Civil Society Open Access campaign initiatives in East Africa on the EASSy Cable; numerous academic and continental research work; advocacy meetings with operators and government decision makers; etc.

While we have seen more media awareness which have exposed more details on the closed structures of cable infrastructure ownership, and while prices for mobile communications and internet access in the sub region may have reduced somewhat; there are still issues of quality and access especially to the internet for rural folks; and pricing is still high and beyond reach of the average person. Consumers seem to be the missing link in the argument for equitable, affordable and quality access.

I would like to recall the role of the consumers in many African countries, and the potential force that they wield in determining quality, price and access. South African consumers engaged with their telecommunication industry in seeking the availability of broadband access. In the last 2-3 years, we have seen great advancements in that industry, and consumers' interventions continue to grow. Recently in Nigeria, consumers embarked on a one-day boycott of one of the major mobile phone companies requiring that Nigerians are reinstated in administrative positions of the company as well as that the company improves its quality. That campaign resulted in positive turn arounds for the telecommunication industry and has greatly positioned consumers as kings in Nigeria.

The telecommunication industry in West Africa today, though advancing has certain challenges that consumers must be aware of, and must seek to engage in. Some of these include:

**Roaming:** Recent research indicate that migratory trends within and between West Africa is higher than in most regions of the continent. Such migration comes with associated costs of communications which is currently being exploited by telecommunication service providers. The cost of roaming is rather expensive and the break in communication resulting from the purchase of sim cards in every country as an alternative to roaming is costly to business, and life. 'One Networks' allowing uniform roaming charges across the sub region would be the most ideal solution. Consumers must therefore engage and demand this.

**Regional collaborative force:** Affordable pricing, quality and access to telecommunications products may not have been achieved largely due to the fragmented approaches to advocacy. National coalitions advocate to regional telecommunications industries (eg. the Senegal consumer association advocating to Orange which has operations in 5 West African countries including Senegal, Cote d'Ivoire, Mali, Guinea). The impact of such campaigns tends to be reduced as a result of a lack of a regional collaborative advocative force and strategy. The challenge to building such collaboration should be one objective of this workshop. For instance, we should be able to answer the question, how can an advocacy for better pricing in Mali result in a global reduction of pricing across West Africa?

**Pricing, Quality and Access:** Access to rural areas is still a challenge. Rural folks still grapple with the cost of mobile communication and

sometimes network access is frail and weak. In the recent ITU Connect Africa conference in Kigali, 2007, mobile companies pledged to inject \$50billion into improving rural access. It is important that consumers have this knowledge in order for them to leverage the benefits that it provides.

With these few words, I would like to wish the conference fruitful deliberations and to trust that the meeting in itself is just one stop to reflect, re-energize and re-empower advocates in the arduous but fruitful journey towards freer, affordable, quality telecommunications in West Africa and beyond.

I thank you very much in hope that the workshop should develop a concrete road-map and an M&E plan for a comprehensive and proactive advocacy campaign.

**Discours du Ministre délégué auprès du Président de la République, chargé de la communication et des technologies de l'information et de la communication dans le cadre de la conférence régionale des associations de consommateurs sur les services de télécommunications et les droits des consommateurs en Afrique**

Mesdames et Messieurs les membres des institutions de la République du Bénin,

Mesdames et Messieurs les Représentants des Associations de consommateurs des Etats membres de la CEDEAO, du Gabon, du Cameroun et du Maroc,

Mesdames et Messieurs les régulateurs de télécommunications,

Mesdames et Messieurs les Responsables des Sociétés opérant dans le secteur des télécoms et des technologies de l'information et de la communication,

Mesdames et Messieurs les Responsables des organisations de la Société civile béninoise,

Madame la Directrice Exécutive de Open Society Initiative for West Africa (OSIWA),

Monsieur le Président de la Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin (LDCB),

Chers participants ;

Permettez-moi d'abord au nom du Ministre de la Communication et des TIC, du Gouvernement du Dr Boni YAYI et au nom du peuple béninois, de vous souhaiter la bienvenue en terre béninoise pour la tenue de la **« Conférence régionale des associations de consommateurs sur les services de télécommunications et les droits des consommateurs en Afrique »**.

Les Télécommunications et les TIC sont maintenant identifiés au niveau international comme des facteurs essentiels du développement socio-économique et, en particulier, comme des outils importants qui contribuent directement à la lutte contre la pauvreté.

Permettre l'accès aux services de télécommunications à chaque citoyen est donc primordial pour relever les nouveaux défis du développement et de la croissance économique en Afrique.

C'est pourquoi partout dans le monde, singulièrement en Afrique, des réformes structurelles et règlementaires ont été opérées pour ouvrir les télécommunications et les TIC au secteur privé dans un environnement concurrentiel.

Il en a résulté une amélioration radicale de l'accès aux services téléphoniques et de la télé-densité.



Mais malgré ces avancées spectaculaires et l'accroissement notable des réseaux de Télécommunications dans certains pays, l'impression générale dans la sous-région est que les réformes n'ont pas encore abouti.

Il est vrai que les énormes potentiels de ce secteur, puissant moteur de la croissance économique à l'échelle mondiale, sont loin d'avoir été pleinement réalisés en Afrique.

C'est pourquoi, au Bénin depuis avril 2006, les efforts entrepris par le Gouvernement du Dr Boni YAYI s'inscrivent dans la logique du redressement et de l'assainissement du secteur des télécommunications et des TIC. Ainsi, dans un premier temps, une feuille de route dénommée PLAN TIC BENIN a été adoptée, puis des mesures d'urgence conséquentes ont été prises : une Autorité Transitoire de Régulation a été installée, pour jouer le rôle d'arbitre dans le secteur, pendant que se préparent la mise en ordre, la modernisation et la stabilisation du cadre réglementaire. En effet, un nouveau Document de Politique et de Stratégie du Secteur des Postes, Télécommunications et TIC sera incessamment adopté et un projet de loi portant Code des Télécommunications Electroniques et de la Poste est en cours d'élaboration, pendant que le processus pour la privatisation de Bénin Télécoms SA, l'Opérateur historique est engagé.

Au total, les chantiers de réforme engagés par le Gouvernement dans le secteur des Télécommunications et des TIC visent à doter le Bénin d'un dispositif normatif clair, conforme aux dispositions internationales, et d'une stratégie de développement qui contribue véritablement à éradiquer la pauvreté et à combler le fossé numérique.

Dans ce cadre, les rôles des parties prenantes sont définis. S'agissant particulièrement du rôle des associations professionnelles, l'Etat mettra en place un programme de formation et de sensibilisation des associations de la Société Civile (telles que les associations de consommateurs) afin qu'elles contribuent de manière constructive, à veiller à la qualité des services offerts aux consommateurs.

Votre conférence se tient donc à un moment où le Gouvernement de la République du Bénin mène de front, de vastes chantiers de réformes dans le secteur des Postes, des télécommunications et des TIC, suite à un effort d'assainissement et à la définition de sa vision.

C'est pourquoi, je me réjouis de l'initiative de la Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin et de son partenaire OSIWA, pour la tenue de cette conférence au Bénin.

Excellence, Mesdames et Messieurs les participants,

Honorables invités,

Au cours de vos assises, il vous reviendra, entre autres :

- d'examiner les différentes stratégies de communications pour l'adoption d'une réglementation propice aux consommateurs dans le secteur des télécommunications ;

- de vous approprier le contenu des différents instruments communautaires de la sous-région ouest-africaine et d'en déceler les insuffisances ;
- de fédérer vos énergies à travers la mise en place d'un Réseau Afrique des associations de consommateurs des TIC ;
- de formuler des recommandations appropriées et concrètes visant l'amélioration du secteur des télécommunications sur le continent.

Je suis persuadé que de vos débats sortiront des recommandations relatives à la prise en compte des besoins et à la reconnaissance des droits des consommateurs en Afrique.

Mais connaître ces droits et faire fi de ses obligations, c'est comme avoir la science sans la conscience.

Il importe donc que les associations de consommateurs sensibilisent et éduquent leurs membres, tous leurs membres afin qu'ils utilisent de manière responsable et judicieuse les grandes opportunités qu'offrent les technologies de l'information et de la Communication pour que certains ne continuent pas de faire des sites de l'Internet les hauts lieux de la dégradation des mœurs ou les sièges de la cyber criminalité.

Je ne saurais terminer sans remercier Open Society Initiative for West Africa (OSIWA) dont le soutien financier a permis la tenue de la présente rencontre des associations de consommateurs qui est la première du genre autour d'une thématique dont l'importance, la complexité et l'actualité sont incontestables.

Sur ce, je déclare ouverte la conférence régionale sur les services de télécommunications et les droits des consommateurs en Afrique.

Une fois encore soyez les bienvenus en terre africaine du Bénin.

Je souhaite pleins succès à vos travaux.

Je vous remercie

## **Discours de clôture du Président de la Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin (LDCB)**

Monsieur le Ministre de la Communication et des Technologies de l'Information et de la Communication ;

Mesdames et Messieurs les Représentants des Organisations Internationales ;

Mesdames et Messieurs les Représentants des Autorités de Régulation des Télécoms ;

Monsieur le Représentant de Open Society Initiative for West Africa (OSIWA) ;

Mesdames et Messieurs les Représentants des Associations Africaines de Consommateurs ;

Mesdames et Messieurs les représentants des organisations de la société civile béninoise ;

Mesdames et Messieurs les participants ;

Nous sommes aux termes des travaux de cette conférence régionale qui a été pour nous une rencontre d'échanges, de discussions et d'harmonisation de nos idées dans le secteur des télécommunications.

Le projet initialement intitulé « *Campagne des Associations de consommateurs de l'Afrique de l'Ouest pour l'ouverture du SAT3* », renommé ' « **Les services de télécommunications et les Droits des consommateurs en Afrique** » vise essentiellement à impulser une nouvelle dynamique au secteur des télécommunications à travers la prise en compte des préoccupations des consommateurs au niveau qualité et coût des services à l'échelle nationale et régionale.

C'est dans cette optique que cette conférence régionale a été organisée pour renforcer les capacités des associations de consommateurs dans le domaine des télécommunications pour leur plus grande efficacité dans la défense des droits de leurs membres.

Au cours de ces assises, plusieurs communications ont été présentées dans ce secteur et des travaux en ateliers ont été organisés dans le but de poursuivre les réflexions, de même que la mise en place du Réseau Afrique des Associations de Consommateurs des TIC (RAAC-TIC).

Je voudrais, au nom de la Ligue pour la défense du consommateur au Bénin, remercier OSIWA pour son appui financier.

J'adresse mes sincères remerciements à :

- mes amis Ben AKOH, Lawasse AKPOLOU, Nana TANKO, Kouféridji RAMANOU, Eric OSSIAKWAN qui m'ont accompagné durant l'initiative de ce projet jusqu'à son exécution ;
- mes collaborateurs Etienne BADOU, Mathieu ODJO, Gildas HOUEHOU, Parfait HOUEHOU, Denis FAGNINO, Estelle A. Love A. DOGNON et Sandrine AKABE qui m'ont soutenu et ont travaillé de façon soutenue pendant des années pour la cause de ce projet ;

- aux consultants Assane DIALLO, Charles BADOU, Isabelle GROSS et Edouard WALLACE qui ont cru à l'initiative et ont sacrifié une partie importante de leur temps pour ce projet ;
- mes partenaires et amis :
  - ✓ M. Russell SOUTHWOOD et Mme Isabelle GROSS de Balancingact ;
  - ✓ M. TALIBI, Directeur Général de la Société MOOV-BENIN pour avoir permis de faire venir les responsables des associations de consommateurs du Maroc, du Cameroun et du Gabon ;
  - ✓ M. Robert AOUAD, Directeur Général de ISOCEL pour l'installation sur le site de la conférence d'un accès gratuit à l'internet ;
  - ✓ Bénin Télécoms SA pour avoir autorisé la visite du site d'atterrissage du SAT3 à Cotonou.
- aux structures d'appui pour leur dynamisme et leur disponibilité :
  - ✓ Les interprètes traducteurs ;
  - ✓ Les agents de l'hôtel ;
  - ✓ Les hôtesse
- mes collègues du mouvement consommateurs qui se sont déplacés sur Cotonou et ceux qui ont été bloqués dans les aéroports.
- aux participants qui ont mis leur confiance à la LDCB en nous confiant le secrétariat permanent du Réseau Afrique des Associations de Consommateurs des TIC (RAAC-TIC)

Je nous exhorte à l'esprit d'initiative, à l'amour de notre sous-région, à la positivité et à l'éloignement de tout esprit négatif dans tout ce que nous faisons pour nous et pour les autres.

Je nous invite à œuvrer tous à chaque fois pour la réussite des uns et des autres, pour le bonheur de notre cher continent l'Afrique et pour ses habitants d'aujourd'hui et de demain.

**Liste des participants et des  
personnes mobilisées pour la  
gestion de la conférence**

## LISTE DES PARTICIPANTS

N°	Nom & Prénoms	Structure	Adresses
1.	ABBAS Bakayoko	ACOTELCI Côte d'Ivoire	Tel : +225 05 49 80 17 Cell : +225 04 34 71 07 E –mail : abbasbakayoko@yahoo.fr
2.	AHYI Jean-Marie Omer	SGM/MCTIC Bénin	Tel : +229 21 31 22 27 Cell : +229 90 93 94 40 E – mail : omerahyi@yahoo.fr
3.	ASSOGBA Martin	ALCRER Bénin	Tel : +229 97 08 71 92 Cell : +229 90 04 62 68 E –mail : alcrerpara@yahoo.fr
4.	ASSOUMOU Régina	ATCI Côte d'Ivoire	Tel : +225 20 34 49 80 Cell : +225 07 81 52 08 E –mail : assoumou@atci.ci
5.	BADOU Charles	Consultant Bénin	Tel : +229 21 30 74 67 Cell : +229 90 01 16 82/ 95 96 00 18 E –mail : cabbadoucha@yahoo.fr
6.	BAPTISTA Sabino	ADECO Cap-Vert	Tel : +238 24 11 285 Cell : +238 991 28 07 E –mail : sabinogb@yahoo.com
7.	BITHO Théodore	ATC Togo	Tel : +228 235 02 25 Cell : +228 999 96 45 E –mail : legal_remedy@yahoo.com
8.	CAMARA Bel Kassem	RGPC Guinée Conakry	Tel : +224 63 40 03 77 Cell : +224 64 40 03 77 E –mail : belkassem@gmail.com
9.	DIALLO Assane	Consultant Sénégal	Tel : +221 338 27 32 96 Cell : +221 77 64 68 660 E –mail : dialloay@yahoo.fr
10.	DIOUF N'diaye	ARTP Sénégal	Tel : +221 776 37 03 13 Cell : +221 98 82 89 63 E –mail : ndiaye.diouf@artp.sn
11.	DJOSSOU AMOUSSOU Pierrette	ARTP Bénin	Tel : +229 21 31 72 76 Cell : +229 95 06 99 93 E –mail : amousdjp@yahoo.fr

<b>12.</b>	DOSSOU AHOUE Denis	Consultant TIC Bénin	Tel : Cell : +229 97 98 77 83 E –mail : joelahoue@yahoo.fr
<b>13.</b>	DOSSOU DOSSA Bernard	QCB Bénin	Tel : +229 21 33 58 53 Cell : +229 97 98 67 88 E –mail : quechoisir2000@yahoo.fr
<b>14.</b>	DOUTI Michel	OSIWA Sénégal	Tel : +221 33 869 1024 Cell : +221 77 644 08 50 E –mail : ndouti@osiwa.org
<b>15.</b>	EDOWIZA Aristide	DGCC Gabon	Tel : +241 79 53 29 Cell : +241 07 89 83 41 E –mail :
<b>16.</b>	EL JAAFARI Samir	ATLAS SAÏS Maroc	Tel : +212 61 480 440 Cell : +212 35 65 19 89 E –mail : s.eljaafari@menara.ma
<b>17.</b>	FASSINOUE ALLAGBADA Adélaïde	Ecrivain Bénin	Tel : +229 95 84 20 34 Cell : +229 97 98 19 95 E –mail : fassinoudede@yahoo.fr
<b>18.</b>	GROSS Isabelle	Consultante Angleterre	Tel : +44 207 72 05 993 Cell : E –mail : advertising@balancingact-africa.com
<b>19.</b>	HOUEHOU A. Romain	LDCB Bénin	Tel : +229 21 35 24 58 Cell : +229 95 95 51 90 E –mail : ldcb.cird@intnet.bj
<b>20.</b>	KOUFERIDJI Ramanou	Modérateur Bénin	Tel : Cell : E –mail :
<b>21.</b>	MAHAMAN Nouri	ADDC WADATA Niger	Tel : Cell : +227 93 91 83 68 E –mail : nouri632000@yahoo.fr

<b>22.</b>	NACOULMA Pierre	LCB Burkina Faso	Tel : +226 50 48 61 76 Cell : +226 70 25 11 43 E –mail : napie17@yahoo.fr
<b>23.</b>	NDAO Momar	ASCOSEN Sénégal	Tel : +221 33 869 49 49 Cell : +221 77 63 50 707 E –mail : ascosen@gmail.com
<b>24.</b>	OGUNBANJO DÉOLU	NATCOMS Nigéria	Tel : +234 80 33 18 94 33 Cell : +234 80 23 18 75 75 E –mail : natcomsnigeria@yahoo.com
<b>25.</b>	PIKELI Essodessèwè	ARTP Togo	Tel : +228 222 36 85 Cell : +228 920 06 68 E –mail : pikeli@ertp.tg
<b>26.</b>	SAMBA N'diaye	ARTP Sénégal	Tel : +221 338 69 03 69 Cell : +221 77 63 76 827 E –mail : samba.ndiaye@artp.sn
<b>27.</b>	SAMOUNOU Badou	REDECOMA Mali	Tel : +223 220 54 78 Cell : +223 679 13 93 E –mail : redecoma2002@yahoo.fr
<b>28.</b>	SERIKPA D. Augustin	PC-VI Côte d'Ivoire	Tel : +225 21 00 09 85 Cell : +225 05 80 74 05 E –mail : serikpa@hotmail.com
<b>29.</b>	SIDIBÉ SÓ Isuf	ACOBES Guinée Bissau	Tel : +245 225 24 04 Cell : +245 661 50 13 E –mail : iss107@hotmail.com
<b>30.</b>	WALLACE Edouard	AUR GSM Bénin	Tel : +229 20 22 29 30 Cell : +229 97 44 41 00 E –mail : waledou@yahoo.fr
<b>31.</b>	WILLIAMS Christiana H.	Liberia Telecommunication Authority (LTA) Libéria	Cell : +231 65 56 918 E –mail : chrisharriswilliams@yahoo.com
<b>32.</b>	ZOUNDOKPE Barnabé	MCTIC Bénin	Tel : +229 21 31 52 59 Cell : +229 90 94 54 20 E –mail : zoundbana@yahoo.fr



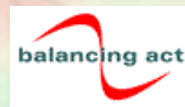
**PERSONNES MOBILISEES POUR LA GESTION DE LA CONFERENCE REGIONALE**

<b>POSTES</b>	<b>NOM ET PRENOMS</b>	<b>PAYS</b>
<b>Superviseurs</b>	HOUEHOU A. Romain BADOU D. Etienne ZOUNDOKPE Barnabé	Bénin Bénin Bénin
<b>Consultants</b>	GROSS Isabelle BADOU Charles DIALLO Assane WALLACE Edouard	Angleterre Bénin Sénégal Bénin
<b>Modérateurs</b>	KOUFERIDJI Ramanou EL JAAFARI Samir DIALLO Assane	Bénin Maroc Sénégal
<b>Facilitateurs des ateliers</b>	SAMBA N'Diaye DOUTI Michel GROSS Isabelle	Sénégal Sénégal Angleterre
<b>Rapporteurs des ateliers</b>	AMOUSSOU Pierrette FASSINOU ALLAGBADA Adélaïde DOSSOU DOSSA Bernard	Bénin Bénin Bénin
<b>Logistique et Personnel d'appui</b>	ODJO Mathieu HOUEHOU Gildas HOUEHOU Parfait FAGNINOU Denis	Bénin Bénin Bénin Bénin
<b>Interprètes traducteurs</b>	GOMEZ Roger AGBO Auguste-Marie DOVONOU José DOVONOU Gilles	Bénin Bénin Bénin Bénin
<b>Secrétariat</b>	DOGNON Estelle A. Love A. AKABE Sandrine WALLACE Edouard	Bénin Bénin Bénin

## **Textes de communication**

# IMPORTANCE ET ROLE DES TELECOMMUNICATIONS DANS LE DEVELOPPEMENT SOCIO-ECONOMIQUE DES PAYS DE L'AFRIQUE DE L'OUEST

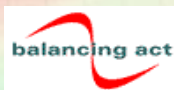
Isabelle Gross  
Balancing Act - Octobre 2008



## I) Rôle et Importance économiques des Télécommunications en Afrique de l'Ouest

Note d'introduction:

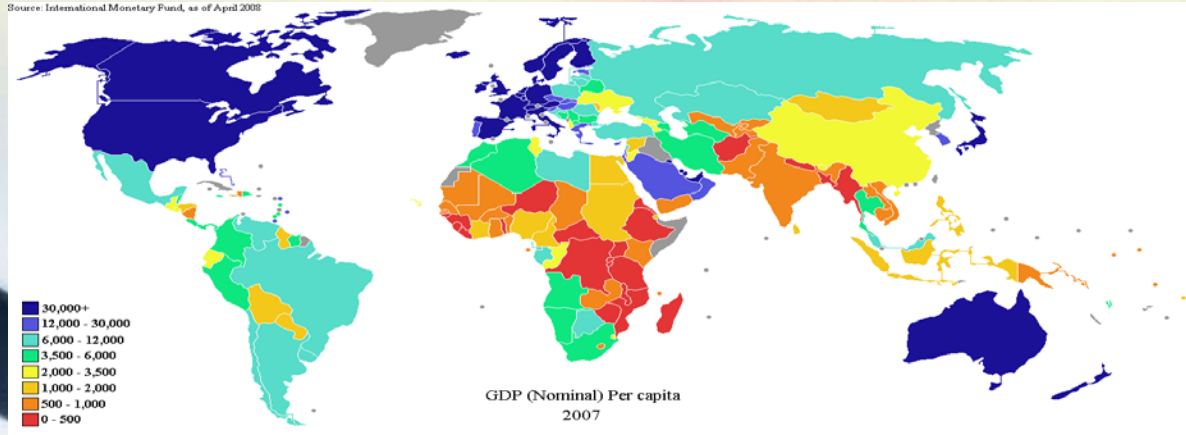
- la disponibilité d'indicateurs économiques n'est pas homogène (le Sénégal collecte et publie un grand nombre d'indicateurs économiques en comparaison par exemple avec un pays comme la Guinée !!)
- absence de données et d'enquête au niveau micro-économique en comparaison avec les indicateurs macro-économiques comme le PIB par exemple



## Contribution au PIB des pays de l'Afrique de l'Ouest

Le produit intérieur brut (PIB) est défini comme la valeur totale de la production interne de biens et services dans un pays donné au cours d'une année donnée par les agents résidents à l'intérieur du territoire national. C'est aussi la mesure du revenu provenant de la production dans un pays donné.

Source: International Monetary Fund, as of April 2008



## Contribution au PIB des pays de l'Afrique de l'Ouest

Contribution du secteur des télécommunications dans le PIB (2007)  
– sélection de pays africains

Pays	PIB en millions \$US	Revenu Telecommunications en million \$US	% du PIB
Senegal	11,200	1,100	9.8%
Tunisie	35,100	3,159	9%
Togo	2,490	209	8.4%
Nigeria	121,000	7,380	6.1%
Ghana (2005)	12,720	763	6%
Morocco	73,430	4,149	5.7%

### Comparaison avec d'autres secteurs d'activités

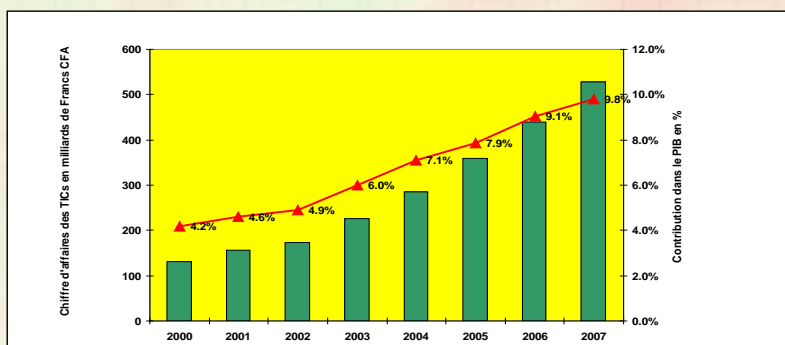
- pour le Togo, le secteur des télécommunications génère environ 4 fois plus de revenu que le secteur banque&assurance

- au Sénégal, le secteur des télécommunications génère à lui seul environ 20% de l'ensemble des revenus du secteur tertiaire.



## Contribution au PIB des pays de l'Afrique de l'Ouest

Evolution de la contribution du secteur au PIB : l'exemple du Sénégal



Comparaison Afrique du Nord/Afrique de l'Ouest : le Maroc et le Sénégal

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Senegal	4.2%	4.6%	4.9%	6.0%	7.1%	7.9%	9.1%	9.8%
Maroc	2%	2.35%	2.70%	2.95%	3.30%	4.15%	4.85%	5.65%



## Contribution du secteur au budget national

Il s'agit des taxes payées par les opérateurs et les consommateurs que l'on peut diviser en taxes directes et en taxes indirectes.

Les taxes indirectes sont constituées par les droits de douanes, la TVA et d'autres taxes spécifiques au secteur dans certains pays (Ghana : en plus de la TVA, il y a une deux autre impositions : « NHIL - National Health Insurance Levy » et la « CST - Communication Service Tax ») sur les combinés téléphoniques et les recharges de crédits.

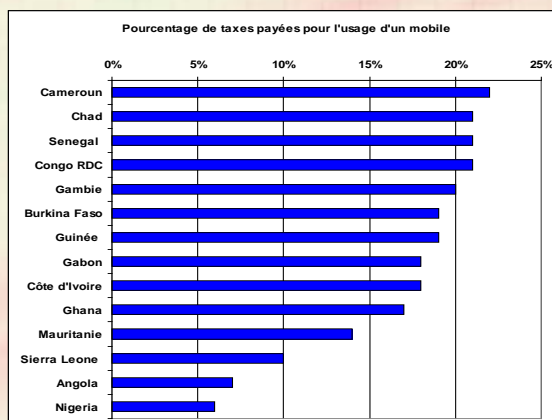
Les taxes directes sont majoritairement constituées des impôts sur le bénéfice, des taxes salariales et des prix des licences payées par les opérateurs de télécommunication.

C'est en Afrique sub-saharienne que l'on retrouve les taux les plus élevés de taxes sur le bénéfice parmi les pays en développement : une moyenne de 32%



## Contribution du secteur au budget national (suite)

En Afrique, le pourcentage de taxes payés en relation avec l'usage d'un téléphone mobile (achat du combiné et recharges) est de l'ordre de 17.3% pour un consommateur prepaid et 16% pour un consommateur postpaid.



## Le secteur des télécommunications : un moteur de la croissance de l'emploi en Afrique de l'Ouest ?

Pas d'étude chiffrée globale par pays sur le niveau d'emplois généré par le développement du secteur des télécommunications (par contre il y a beaucoup d'articles qui décrivent le développement de l'emploi dans le secteur des TICs mais trop souvent sans références chiffrées)

Le Sénégal est le seul pays en Afrique de l'Ouest qui dispose de données statistiques sur l'évolution de l'emploi direct et indirect dans les secteurs des télécommunications.

	2003	2004	2005	2006	2007
<b>Emplois directs</b>	1,027	1,846	1,815	1,920	2,198
<b>Emplois indirects</b>	25,000	30,000	32,000	32,000	15,000-20,000
<b>Total emplois</b>	28,030	33,850	35,820	35,926	22,198



## L'offshoring des services vers l'Afrique : un mirage ou une réalité pour la création d'emplois?

En termes d'offshoring, 4 pays africains comprenant le Maroc, L'Ile Maurice, la Tunisie et le Sénégal se taillent la part du lion parmi les pays africains francophones.

- Tunisie : 16,000 (2008)
- Maroc : 22,000 (2007)
- Ile Maurice : 7,000 (2007)
- Sénégal : 1,000 – 2,000 (2007)



## II) Rôle et importance du secteur dans le développement social de l'Afrique de l'Ouest

L'impact social du rôle des télécommunications est généralement abordé de façon secondaire car l'accent de la plupart des études est sur l'impact économique.

*Jonathan Donner dans son étude de l'usage de la téléphonie mobile par des micro-entrepreneurs au Rwanda en 2004 qui a mis en question la « notion qu'un appel type d'un micro-entrepreneur est une action pragmatique de recherche de marché soit pour joindre un client ou pour vérifier un prix ». Selon lui, « l'appel type est souvent ou de façon prédominante de nature social »*



## Rôle et importance du secteur dans le développement social de l'Afrique de l'Ouest (suite)

Parmi les enquêtes réalisées ou en cours qui abordent les aspects sociaux on peut citer:

- Africa : The impact of mobile phones – Rapport commissioné par Vodacom – Mars 2005 (contenant des enquêtes sur le terrain pour l'Afrique du Sud, la Tanzanie et l'Egypte)
- The socio-economic impact of mobile phones in the Arab world – MTC – February 2006 (l'étude couvre les pays de l'Afrique du Nord: Algérie, Egypte, Lybie, Maroc, Tunisie)
- Développement de la téléphonie mobile et lien social en Afrique : le cas du Gabon, Thèse, mémoire de diplôme par Modandi Moïse – 2005
- Rôle économique et social du secteur privé des TIC en Afrique de l'Ouest et du Centre – Project de recherche en cours financé par IDRC et mené par Dr Sylvestre Ouédraogo du Burkina Faso



## Télécommunications : un catalyseur de la cohésion sociale

- **Usage en famille et avec les amis :**
  - \* Enquête Vodacom 2005 sur les comportements de usagers en Afrique du Sud
  - \* Paiement par SMS
- **Donnez une voix aux communautés rurales**
  - \* Villages développant des points phones
- **Communiquez sans savoir lire et écrire**
  - \* L'analphabétisme est un frein à l'intégration dans une société moderne





## Télécommunications : un catalyseur de la richesse individuelle



- **Réduction des coûts de communication/interaction**

- \* coût d'un appel versus coût d'un voyage

- **Réduction des barrières économiques**

- \* du marché du village au marché international (Tradenet)

- **Amélioration de la circulation des informations**

- \* accès aux prix internationaux des produits agricoles



## Télécommunications, un service au service des autres secteurs de la société



- Pour améliorer la démocratie : « les Audiences Foraines en Côte d'Ivoire » : application Java permettant de transmettre les données de l'Etat Civil ainsi que les statistiques d'avancement du processus de recensement vers une base de données centralisée <http://www.audiencesforaines.gouv.ci/>

- Pour améliorer la santé: Le projet « Pesinet d'Orange à Bamako - Mali » : le suivi du poids des enfants entre 0-5 ans - application Java transmettant le poids des enfants du quartier de Coura à Bamako une à deux fois par semaine vers un pédiatreeet une base de données centralisé [http://www.balancingact-africa.com/news/back/balancing-act\\_364.html](http://www.balancingact-africa.com/news/back/balancing-act_364.html)



## Thème 2 : « Les droits des consommateurs dans le secteur des télécommunications en Afrique de l'Ouest »

### Introduction

La fragilité du consommateur devant l'industriel ou le prestataire de services a été constaté et déploré depuis toujours. Ces dernières décennies, la protection de l'usager donc du consommateur est devenue l'une des préoccupations de toutes les instances nationales comme internationales de sorte que pour les Nations Unies, la protection du consommateur « constituait un élément important du développement économique et social »<sup>8</sup>.

Lorsqu'elle s'applique au secteur des télécommunications, cette protection s'affine sans pour autant se distinguer de celle accordée aux autres secteurs de la vie sociale, pour définir le consommateur comme : « **toute personne physique qui utilise ou demande un service de télécommunication ouvert au public** ». Cette définition est donnée à l'article 1-1 alinéa 8 de la directive N°01/2006/CM/UEMOA relative à l'harmonisation des politiques de contrôle et de régulation du secteur des télécommunications de l'UEMOA. L'acte additionnel A/SA/1/01/07 relatif à l'harmonisation des politiques et du cadre réglementaire du secteur des technologies de l'information et de la communication appréhende quant à lui, en son article 1<sup>er</sup> al 9, le consommateur comme « **toute personne physique qui utilise ou demande un service de télécommunication accessible au public à des fins autres que professionnelles** ». Il s'en suit que le consommateur est nécessairement une personne physique qui utilise ou sollicite un service de télécommunication à des fins personnelles ou privées.

Les bouleversements connus dans le secteur des télécommunications qui s'entend de « **Toute communication transmission, émission ou réception de signe, de signaux, d'écrits, d'images, de sons, de toutes natures par fil, optique, radioélectricité ou autres systèmes électromagnétiques** » (art 1.1. al 17 de la directive précitée), nécessite qu'on s'interroge sur « les droits des consommateurs dans le secteur des télécommunications en Afrique de l'Ouest ». Cette interrogation lancinante s'impose de plus en plus, en raison de la pauvreté, de l'analphabétisme qui caractérisent le consommateur dans la sous région ; mais également à cause de la faiblesse relative des organes de régulation ou de protection du consommateur.

Aussi pour appréhender le droit des consommateurs en Afrique de l'Ouest, allons-nous nous fonder exclusivement sur les instruments juridiques élaborés par les deux organisations importantes de la sous région que sont d'une part l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA)

---

<sup>8</sup>. Résolution 39/248 de l'Assemblée Générale des Nations Unies adoptée le 9 avril 1985 portant principe directeur pour la protection du consommateur, préface.

et la Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO). Bien entendu, les textes élaborés par ces deux institutions sont d'inégales portées. Les textes de l'UEMOA ne peuvent régir que le Bénin, le Togo, le Mali, le Burkina-Faso, le Niger, la Côte d'Ivoire, le Sénégal et la Guinée Bissau. En plus de ces huit (08) pays, la CEDEAO regroupe 7 autres pays de la sous-région à savoir le Nigeria, le Ghana, la Gambie, la Guinée Conakry, le Libéria, la Sierra Leone et le Cap-Vert. De manière générale, comme dans le secteur des télécommunications, les droits des consommateurs sont recensés par l'Assemblée Générale des Nations Unies dans la résolution 39/248 du 09 avril 1985. Il s'agira donc pour nous, de nous assurer que ces droits qui se distinguent en droit à la sécurité, à l'information, à la protection des intérêts économiques du consommateur (I) et en droit à l'éducation, à la réparation et à la constitution d'organisations de consommateurs (II), sont protégés par les instruments juridiques communautaires.

## **I- Les droits à la sécurité, à l'information et à la protection des intérêts économiques du consommateur en matière des télécommunications en Afrique de l'Ouest**

Les droits à la sécurité et à l'information (A) participent à une meilleure protection des intérêts économiques des consommateurs (B).

### **A. Les droits à la sécurité et à l'information du consommateur**

Les droits à la sécurité (1) et les droits à l'information (2) devraient se conjuguer pour une protection efficiente du consommateur.

#### **1. Les droits à la sécurité**

La protection des consommateurs contre les risques pour leur sécurité s'étend aux risques qui se rapportent à leur santé. Ainsi, aux termes de la résolution N°39/248 des Nations Unies, les gouvernements notamment ceux de l'Afrique de l'Ouest, doivent prendre les mesures appropriées pour garantir « la sûreté des produits de manière à avoir la certitude qu'ils sont sans danger tant pour l'usage prévu que pour l'usage prévisible ». Ainsi, il devrait être indiqué aux consommateurs, le mode d'emploi des produits et les informer des risques courus, dans l'usage prévu comme dans une utilisation normalement prévisible.

Force est de constater, qu'aucune disposition de nature à protéger ou à prévoir la protection de la santé du consommateur ne figure dans les actes communautaires qui réglementent les télécommunications en Afrique de l'Ouest. Est-ce parce que la santé du consommateur n'est pas menacée en matière de télécommunication ? Rien n'est moins sûr. Car de nombreuses études ont démontré que l'utilisation des téléphones portables peut avoir une incidence sur la santé de l'utilisateur.

Il aurait été donc judicieux, qu'en application du principe de précaution, même s'il subsiste des doutes ou des réserves, que les consommateurs soient informés de l'éventualité des répercussions de l'utilisation des produits fournis en matière de télécommunications sur leur santé.

A l'opposé, le droit à la sûreté, notamment le droit à la protection de la vie privée et les données personnelles du consommateur a été pris en compte par l'article 3 alinéa 16 de la directive N°01/2006/CM/UEMOA relative à l'harmonisation des politiques de contrôle et de régulation du secteur des télécommunications<sup>9</sup>, ainsi que l'article 10 2ème paragraphe de l'acte additionnel A/SA/1/01/07 relatif à l'harmonisation des politiques et du cadre réglementaire du secteur des technologies de l'information et de la communication<sup>10</sup>. Le même acte a notamment organisé le droit à l'information du consommateur.

**Au demeurant, les notions de données personnelles ne sont pas précisées pas plus que celles relatives à la vie privée ; de sorte que le consommateur ne peut s'assurer avec exactitude de l'étendue des données qui reçoivent protection. Ainsi, les droits à la sûreté, à la santé et à la sécurité du consommateur sont inexistantes ou lacunaires.**

**De même, dans la plupart des pays ouest-africains, les pylônes et autres supports du matériel de télécommunications sont implantés dans les villes ou autres agglomérations, au mépris du droit du consommateur à un environnement sain. Ce droit n'a été prévu par aucun des instruments juridiques communautaires.**

**Ces droits gagneraient donc à être mieux protégés tout comme le droit à l'information.**

## **2. Le droit à l'information du consommateur**

Aux termes de la résolution des Nations Unies ci-dessus évoquée, « **les Gouvernements devraient encourager toutes les parties concernées à faire circuler librement des informations exactes sur tous les aspects des produits de consommation** ». Il s'en suit que, le consommateur devrait être tenu informer non seulement des éventuels risques encourus, mais également et surtout, des aspects techniques, économiques et du coût de la prestation qui lui est apportée en matière des télécommunications.

Force est de constater que les instruments juridiques communautaires n'ont pas organisé au profit spécifiquement des consommateurs un droit à l'information qui s'impose par exemple aux opérateurs de téléphonie mobile, fixe ou d'internet. Toutefois, le consommateur peut obtenir directement ou indirectement un certain nombre d'informations sur les prestations de service dans le secteur des télécommunications, lorsque

<sup>9</sup> . adoptée le 23 mars 2006 à Abidjan par le conseil des Ministres de l'UEMOA

<sup>10</sup> . acte adopté le 29 janvier 2007 à Ouagadougou, à la 31ème session ordinaire de la conférence des Chefs d'Etats et de Gouvernement de la CEDEAO.

par exemple, l'acte additionnel A/SA/4/01/07 relatif à la gestion du plan de numérotation, adopté par la conférence des chefs d'Etats et de Gouvernement de la CEDEAO à Ouagadougou le 19 janvier 2007 demande aux Etats-parties de **« veiller à ce que la gestion du plan de numérotation permette la publication d'annuaires des numéros et l'accès à des services d'interrogation des annuaires »**. Les obligations faites à diverses institutions de publier des rapports annuels tel le comité de coordination du spectre des fréquences radioélectriques<sup>11</sup>, ou pour les autorités de régulation de publier leurs activités ou missions<sup>12</sup>, permettent aussi aux consommateurs, d'obtenir, des informations qui peuvent ne pas être suffisantes ou précises sur les activités ou pratiques dans le secteur des télécommunications.

**Dès lors, le droit à l'information du consommateur doit être mieux protégé. Ainsi par exemple, il doit être fait obligation aux opérateurs, d'avoir à fournir périodiquement aux consommateurs les informations relatives aux prix pratiqués, aux performances techniques et autres.**

Au demeurant, les intérêts économiques des consommateurs, semblent recevoir une meilleure protection.

## **B -La protection des intérêts économiques des consommateurs**

Les intérêts économiques des consommateurs sont de loin, ceux qui sont les plus protégés dans la sous-région. En effet, il est demandé aux Gouvernements de veiller au **« respect des intérêts des utilisateurs en terme de choix, de prix, de qualité et de rentabilité »**.<sup>13</sup>

Cette disposition est reprise à l'identique par la Directive N°01/2006/CM/UEMOA, relative à l'harmonisation des politiques de contrôle et de régulation du secteur des télécommunications en son article 3 al5.

Le choix est assuré aux consommateurs par divers instruments juridiques notamment l'article 3 al1 de l'acte additionnel A/SA/3/01/07 relatif au régime Juridique applicable aux opérateurs et fournisseurs de services, qui impose aux Etats membres de promouvoir, dans tous les pays de la communauté une concurrence libre avec une ouverture du marché à de nouveaux opérateurs au plus tard au 31 décembre 2006. De même, lesdits Etats **« doivent éviter d'imposer des limites au service offert sur un réseau sauf en cas de sauvegarde de l'ordre public et des bonnes mœurs »**, précise l'article 5 al2 de l'acte additionnel ci-dessus mentionné.

---

<sup>11</sup> . article 13 paragraphe 4 de l'acte additionnel A/SA/501/07 relatif à la gestion du spectre de fréquences radioélectrique de la CEDEAO.

<sup>12</sup> . article 6 de la directive N°01/2006/CM/UEMOA relatif à l'harmonisation des politiques de contrôle et de régulation du secteur des télécommunications.

<sup>13</sup> . article 10 paragraphe 2 de l'acte additionnel A/SA 1/01/07 relatif à l'harmonisation des politiques et du cadre réglementaire du secteur des technomogiers de l'information et de la communication (NTIC).

Toutefois, la directive ci-dessus invoquée, autorise des Etats membres de l'UEMOA en son article 8 al 1<sup>er</sup> à « limiter le nombre d'autorisations uniquement pour garantir l'utilisation optimale des ressources rares telles que les fréquences radioélectriques et les ressources en numérotation, ou pour tenir compte des conditions économiques du marché ».

Le choix est donc assuré aux consommateurs par le jeu de la libre concurrence lors de l'octroi des licences, agréments ou autorisations. Laquelle libre concurrence, doit être organisée, « Selon des règles transparentes, objectives et non discriminatoires relève l'article 6 al1 de ladite directive. De plus elle doit être « effective », loyale, transparente, non discriminatoire et durable au profit des utilisateurs »<sup>14</sup>.

Ce faisant, les consommateurs doivent en principe, bénéficier des meilleurs prix qui peuvent être pratiqués sur le marché. Tout en garantissant la concurrence, les Autorités Nationales de régulation doivent en outre « exiger la transparence des tarifs ».

Lesdites Autorités de régulation veillent également :

- A l'établissement, pour les opérateurs des normes de performances par rapport à la fourniture de services de TIC et le contrôle de la conformité à ces normes.
- La qualité des services aux consommateurs et la satisfaction des consommateurs, mesurés par rapport aux normes de pratiques internationales existantes.
- L'exécution par les opérateurs publics de leurs obligations telles qu'exigées par une réglementation quelconque en vue d'assurer la fourniture de services adéquats de haute qualité et rentables qui répondent aux divers besoins des consommateurs.<sup>15</sup>

Mieux encore, la même autorité doit promouvoir un service universel, c'est à dire un « ensemble minimal de services définis de bonne qualité qui, indépendamment de la localisation géographique est accessible à l'ensemble de la population dans des conditions tarifaires abordables »<sup>16</sup>.

Ce service comprend notamment :

- La couverture du territoire national par un ou plusieurs opérateurs de télécommunications.
- L'établissement et la mise à disposition des consommateurs d'un annuaire regroupant l'ensemble des coordonnées des abonnés, y compris les numéros de téléphonie fixe et mobile ;
- Un service d'urgence qui permet des appels d'urgence gratuits à partir de tous postes fixes et mobiles, y compris les cabines téléphoniques publics sans avoir à utiliser ni pièces ni cartes ;

---

<sup>14</sup> . article 2 de la directive N°01/2006/CM/UEMOA relative à l'harmonisation des politiques de contrôles et de régulation du secteur des télécommunications.

<sup>15</sup> . article 13 de l'acte additionnel A/SA/1/01/07.

<sup>16</sup> . art 1<sup>er</sup> al 4 de la Directive N° 04/2006/CM/UEMOA relative au service Universel et aux obligations de performance du Réseau.

- La mise en place de calendrier de déploiement des postes téléphoniques payants publics, avec comme objectif l'établissement d'au moins un poste téléphonique payant public dans chaque localité de 500 habitants ou plus au plus tard le 31 décembre 2010.

- Des mesures particulières doivent également être prises en faveur de certains groupes sociaux, comme les handicapés pour leur permettre un accès abordable aux services téléphoniques<sup>17</sup>.

Il s'en suit que les autorités de régulation sont les organes qui devraient protéger les intérêts économiques des consommateurs.

Pour jouer au mieux leur rôle, celles-ci doivent être indépendantes « vis-à-vis du pouvoir public et de toutes les organisations assurant la fourniture des réseaux, d'équipement ou de service de télécommunications et de toutes autres organisations intervenant dans le secteur en faisant en sorte que ces autorités soient juridiquement distinctes et fonctionnellement indépendantes »<sup>18</sup>. Dans les pays de l'UEMOA, les autorités de régulation ont été regroupées au sein d'un comité dénommé "comité des régulateurs de télécommunication des Etats membres de "l'UEMOA".<sup>19</sup>

**Il s'en suit que la protection des intérêts économiques du consommateur est étroitement liée à l'efficacité des autorités de régulation. Cette indépendance n'est pas toujours heureuse, quand on sait que l'indépendance desdites autorités n'est pas toujours établie. Mieux encore, aucune obligation n'est faite aux Etats de retenir parmi les membres des Autorités de Régulation, les représentants des consommateurs. Ces insuffisances limitent considérablement la portée de la protection des droits économiques des consommateurs.**

Il en est de même, de la protection des droits des consommateurs à une éducation.

## **II – Les droits des consommateurs à l'éducation, à l'obtention d'une réparation effective et à s'organiser en association**

Les consommateurs regroupés au sein d'organisations (B) sont plus outillés et efficaces pour obtenir des réparations ou exiger à être éduqués (A).

---

<sup>17</sup> . articles 1<sup>er</sup> suivant de l'acte additionnelle A/SA/6/01/07 relatif à l'accès universel / Service Universel et article 1<sup>er</sup> et suivant de la Directive N° 04/2006/CM/UEMOA

<sup>18</sup> . article 11 ali2 de l'acte additonnelle A/SA/1/01/07.

<sup>19</sup> . article 2 de la direction N° 09/2006/CM/UEMOA

## **A – Les droits des consommateurs à l'éducation et à l'obtention d'une réparation effective**

Les consommateurs ont le droit d'être éduqués (1) pour mieux défendre leurs droits et au besoin exiger et obtenir la réparation des préjudices subis (2).

### **1 – Les droits des consommateurs à l'éducation**

Aux termes de la résolution 39/248 du 09 avril 1985 des Nations Unies, « **les gouvernements devraient mettre au point des programmes généraux d'éducation du consommateur ...** ». Ladite éducation « **devrait le cas échéant faire partie intégrante de l'enseignement, de préférence dans le cadre de matière déjà inscrite aux programmes d'études** ».

Ce faisant, « l'éducation du consommateur devrait porter sur des aspects aussi importants que :

- a- Les dangers que présentent les produits,
- b- L'étiquetage des produits,
- c- La législation appropriée et les moyens d'obtenir réparation, ainsi que le nom des institutions et organisations de protection du consommateur.

Ainsi compris, le droit à l'éducation des consommateurs n'est pris en compte par les textes communautaires. En effet, aucun texte n'oblige les Etats à éduquer leurs consommateurs sur les recours qui s'offrent à eux ou sur un quelconque autre droit.

Tout au plus, l'article 6 al2 de l'acte additionnel A/SA/1/01/07 du 19 janvier 2007 recommande la sensibilisation des consommateurs aux stratégies des TIC et à l'utilisation de l'internet.

**Il urge donc de mettre à la charge des opérateurs l'obligation d'éduquer les consommateurs pour une meilleure utilisation de leurs prestations. Cette éducation doit nécessairement prendre en considération, le droit des consommateurs à obtenir une réparation effective.**

Il en va autrement, pour le droit des consommateurs à obtenir une réparation effective.

### **2 – Le droit des consommateurs à obtenir une réparation effective**

Aux termes de la résolution des Nations Unies ci-dessus indiquée : « Les gouvernements devraient instituer ou faire appliquer des mesures d'ordre juridique ou administratif pour permettre aux consommateurs ou, le cas échéant, aux organisations concernées, d'obtenir réparation par des procédures officielles ou non, qui soient rapides, équitables, peu onéreuses et d'utilisation facile ».



« Ces procédures devraient tenir compte en particulier des besoins des consommateurs à faible revenu. »

Le droit ainsi consacré est repris à l'article 9.1 de la directive N°01/2006/CM/UEMOA qui dispose : <<les Etats membres veillent par ailleurs à ce que tout utilisateur puisse saisir l'autorité nationale de régulation en cas de litige relatif:

- A la violation par un opérateur ou un fournisseur de services de télécommunications de son cahier des charges ou de tout autre document similaire contenant les conditions attachées à son autorisation ou à sa déclaration.

- Au bien fondé juridique d'une clause figurant dans un contrat d'abonnement type conclu avec les consommateurs>>.

Ces dispositions sont édictées dans des termes identiques par l'article 16 al2 de l'acte additionnel A/SA/1/01/07.

Ce texte précise que les autorités de régulation devront se prononcer dans des délais raisonnables, respecter le principe du contradictoire, rendre des décisions dûment motivées tout en assurant leur publicité.

Les deux textes ci-dessus indiqués ont également prévus la possibilité pour le consommateur de saisir une juridiction ou instance nationale, lorsqu'il n'est pas satisfait de la décision rendue par l'Autorité de régulation. Le droit de recours ainsi consacré, gagnerait à être exercé par les associations de consommateurs.

## **B- Le droit à la constitution d'association de consommateurs**

Pour assurer une meilleure protection de leurs droits, les consommateurs ont intérêt à se regrouper dans des associations ou organisations indépendantes. Ce droit n'est consacré par aucun des actes de la sous région régissant les télécommunications.

**Il s'agit d'une insuffisance grave et regrettable qui ne favorise pas la défense des droits des consommateurs. Il serait donc judicieux que les instruments communautaires pallient ces lacunes pour une meilleure prise en compte des droits des consommateurs.**

## **Conclusion**

Dans leur grand ensemble, les droits des consommateurs dans le secteur des télécommunications sont insuffisamment protégés par les instruments juridiques communautaires. Si les droits économiques, le droit à l'information ou le droit à une réparation effective reçoivent une protection à minima, les droits des consommateurs à se regrouper en association, à bénéficier d'une éducation efficiente, à jouir d'un environnement sain, à la sûreté ou à la santé, ne sont nullement assurés par les législateurs de l'Afrique de l'Ouest.

Il est donc impérieux que ces droits soient efficacement protégés dans un code du consommateur des télécommunications.

Pour autant, même si ledit code venait à être adopté son efficacité, ainsi que l'efficacité de tous les autres instruments communautaires, dépendent de la volonté des Etats Parties à l'UEMOA ou à la CEDEAO, d'accueillir dans leur droit interne, lesdites règles communautaires. Pour la majorité de ces Etats, à l'instar du Bénin, le chemin d'une protection satisfaisante est donc encore long.

**Charles BADOU**

# LES SERVICES TIC EN AFRIQUE DE L'OUEST : UNE ETUDE COMPARATIVE DES PRIX ET DE LA QUALITE DES SERVICES

Isabelle Gross  
Balancing Act - Octobre 2008



## I) Etude comparative des prix des services TIC en Afrique de l'Ouest

Note d'introduction:

- Définition des services TIC (téléphonie fixe, mobile, satellitaire, Internet, prestations informatiques, bureautique, etc)
- Services TIC avec une caractéristique de « service de masse » (téléphonie mobile, Internet haut débit)
- Comparer des services identiques (Internet haut débit )



## L'Internet haut-débit – A quel prix en Afrique de l'Ouest ?

Pourquoi choisir l'Internet haut débit pour une étude comparative de prix ?

- L'Internet haut débit va probablement se développer comme un service de masse dans les pays de l'Afrique de l'Ouest
- L'Afrique du Sud comptait presque un million d'abonnés au haut débit en Février 2008 (avec 40% en ADSL et 60% en sans fil)
- Au Maroc, le nombre d'abonnés à l'Internet haut débit s'établissait à près d'un demi million (488,263) à fin juin 2008 contre seulement 63,000 abonnés à fin 2004. L'Egypte comptait plus de 350,000 abonnés à l'Internet haut débit à fin Septembre 2007.



## L'Internet haut-débit – A quel prix en Afrique de l'Ouest ?

Pourquoi choisir l'Internet haut débit pour une étude comparative de prix ? (suite)

- **Le système de distribution/vente des services haut débit est relativement clair et structuré**
  - (nombre limité de fournisseurs de service Internet ; les FAIs sont bien identifiés ; publication des prix et des services offerts aux consommateurs)
  - Le lancement et la commercialisation de l'Internet haut débit a suscité un nouvel engouement pour les TIC de la part des consommateurs.
  - Les FAIs s'en sont bien rendu compte et joue la carte de la consommation. Orange Sénégal par exemple commercialise sa nouvelle gamme Internet avec le slogan « Vivez vos passions plus intensément ». Certains FAIs africains ont même fait de l'excès de zèle en associant l'étiquette « Internet haut débit » avec des vitesses de connexion de 32Kbps ou 64Kbps : c'est le cas de FAI ghanéen Accelon.



## Quels critères sont à retenir pour une comparaison d'Internet haut débit? Trier le grain de l'ivret

- Le niveau de bande passante offerte
- Le plafonnement de la consommation mensuelle
- La limitation de l'accès au service Internet haut débit
- des plages horaires durant la journée et des jours dans la semaine
- Les technologies d'accès à l'Internet haut débit



## Quel prix pour l'Internet haut débit en Afrique de l'Ouest ?

Pays	Abonnement mensuel en \$US pour connexion ADSL 515Kbps
Maroc	20.6
Algerie	23.5
Tunisie	25.7
Egypte	28.9
Senegal	47.5
Ile Maurice	48.7

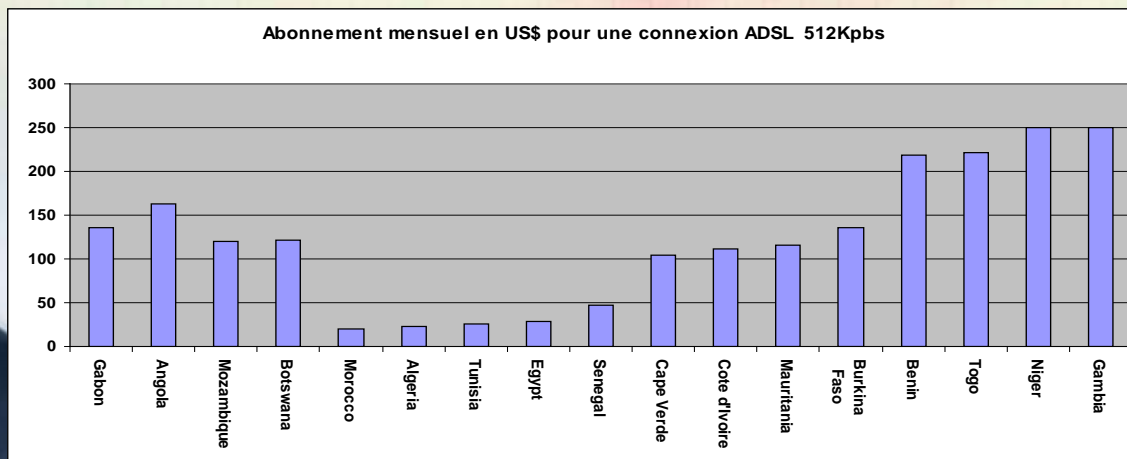
Avant de se focaliser sur les prix dans les pays de l'Afrique de l'Ouest, il serait bon de les mettre en perspective avec ceux des 6 pays africains offrant les connexions haut débit les moins chers sur le continent.

- **A noter, le Sénégal, en 4<sup>ième</sup> position.**



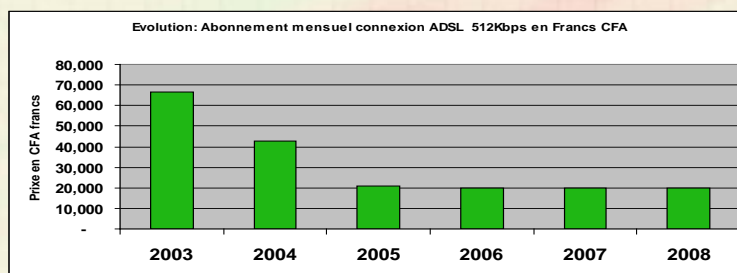
## Quel prix pour l'Internet haut débit en Afrique de l'Ouest ?

Tableau de comparaison des prix  
(données recueillies entre janvier – mars 2008)



## Quel prix pour l'Internet haut débit en Afrique de l'Ouest ?

Tableau de l'évolution des prix d'un abonnement ADSL au Sénégal



Baisse significative des prix de l'ordre de 70% entre 2003 et 2008. La baisse est même plus grande sur les connexions ADSL 1Mbps puisqu'elle est de 85%



## Prix des services voix : comparaison et évolution en Afrique de l'Ouest

« le consommateur de services voix est de façon prédominante un consommateur mobile »

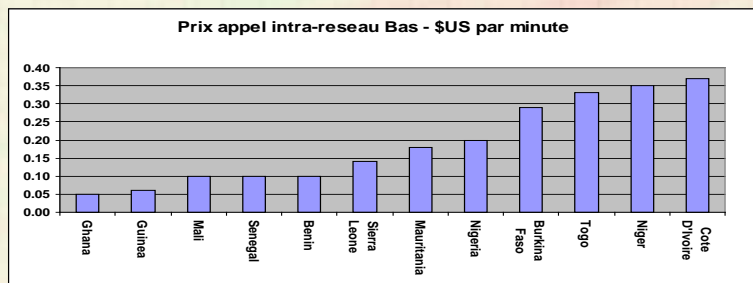
Tous les prix pour l'analyse s'entendent pour des clients pré-payés – ce qui représente environ 98% du parc des usagers des opérateurs mobiles en Afrique de l'Ouest.

- L'étude comparative s'est concentrée sur
- les prix des appels intra-réseaux (On Net)
  - les prix des appels hors-réseaux (Off Net)
  - les prix des appels internationaux



## Prix des appels intra-réseaux

Tableau de comparaison des prix des appels intra-réseaux (données recueillies en octobre 2008)



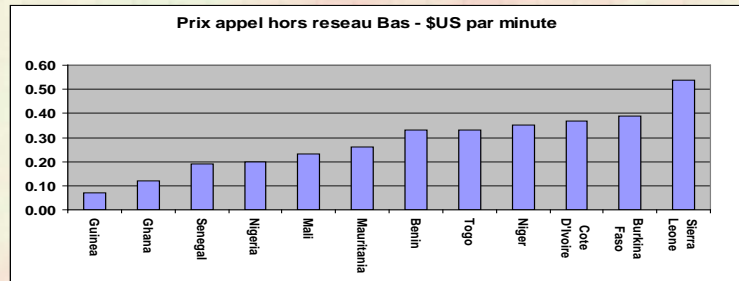
Tendance des prix à la baisse: 2007-2008

- Côte d'Ivoire: US\$0.52 à US\$0.37
- Ghana: US\$0.17 à US\$0.05



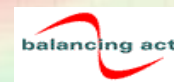
## Prix des appels hors-réseaux

Tableau de comparaison des prix des appels hors-réseaux  
(données recueillies en octobre 2008)



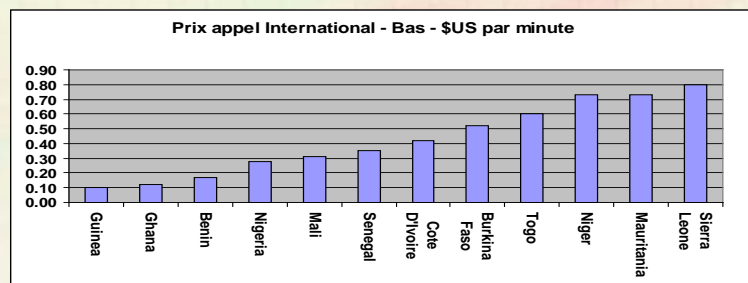
Tendance des prix : 2007-2008

- Sierra Leone: US\$0.40 à US\$0.52
- Ghana: US\$0.16 à US\$0.07



## Prix des appels internationaux

Tableau de comparaison des prix des appels internationaux  
(données recueillies en octobre 2008)



Tendance des prix : 2007-2008


- Mauritanie: US\$0.67 à US\$0.73
- Ghana: US\$0.37 à US\$0.12





## Services et matériels informatiques : un secteur qui ne s'offre pas facilement à une comparaison des prix ?

- Quel service choisir pour une étude comparative ? (par exemple : la réparation d'un ordinateur, l'installation d'un réseau, la création d'un site web, etc.... )
- Enquête de prix PC clône et PC usagers (2007)



	Benin	Côte d'Ivoire	Sénégal
Prix PC clône en \$US	500	700/800	800-1,000
Prix PC usager en \$US	200	200	200



## II) Qualité des Services TIC: Quelle est la tendance ?

### Note d'introduction:

- Baisse des prix s'accompagne-t-elle d'une amélioration de la qualité ?
- Mesurer la qualité des services est plus difficile parce qu'elle nécessite des enquêtes sur le terrain
- Informations de seconde main



## Qualité des services de télécommunications : « un élève qui peut mieux faire »

- l'Autorité de régulation, garante d'une bonne qualité des services de télécommunications

*\* exemple du Sénégal et du Nigéria*

- un nombre limité d'entre-elles organisent des enquêtes de qualité!

*\* exemple de la Mauritanie et du Togo*



## Qualité des services de télécommunications : quelques enquêtes

Exemples d'enquête de qualité des services : « la méthodologie appliqué par l'ARM en Mauritanie »

- **mesures simultanément sur les trois réseaux, au même endroit géographique testé par un " binôme " d'enquêteurs**
- **terminaux mobiles test définis (GSM Nokia 1110 pour la téléphonie mobile ; CDMA Samsung SCH-S139 pour la téléphonie fixe)**
- **Date et horaires de l'enquête clairement stipulées**
- **Les critères test retenus sont les suivants :**
  - le taux de perte d'appels : il correspond au nombre d'appels échoués sur le nombre de tentatives d'appels. Ce taux est calculé sur la base du nombre total de mesures par localité.
  - le taux de coupure d'appels : il correspond au nombre d'appels coupés sur le nombre d'appels aboutis. Ce taux est calculé sur la base du nombre total de mesures par localité.



## Qualité des services « data » - Quelle est la situation actuelle ?

- Pas d'enquête de qualité de la part du régulateur
- services data/Internet : service marginal pour les opérateurs télécoms
- service data/Internet : « pas encore un service de masse »

	Usagers mobile (2007)	Usagers Internet (2007)
Sénégal	4,122,867	39,113
Togo	1,190,319	6,000

- Rôle des associations professionnelles, associations nationales des droits des consommateurs, la presse



## Qualité des services et équipements informatiques : un terrain vierge ?

- Pas d'enquête de qualité de la part du régulateur
- Les associations professionnelles lorsqu'elles existent se concentrent sur la promotion de leurs propres intérêts économiques
- Rôle des associations professionnelles, associations nationales des droits des consommateurs, la presse



## République du Bénin

### CONFERENCE REGIONALE

« Services de Télécommunications et les Droits des Consommateurs en Afrique »  
Cotonou, BENIN – 22 au 24 Octobre 2008

*Communication sur le thème :*

**« Le rôle des associations de consommateurs dans l'amélioration des services de télécommunications en Afrique. »**



Romain Abilé HOUEHOU

Président de la Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin (LDCB)  
Membre de l'Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications du Bénin  
Adresse : Rue de l'ITA, immeuble Agence de presse "Proximités"  
02 BP:1112 Cotonou, République du Bénin  
Tél.: +229 21 35 24 58, Gsm. : +229 95 95 51 90  
E.mail: [ldcb.cird@intnet.bj](mailto:ldcb.cird@intnet.bj) / [contact@ldcb.org](mailto:contact@ldcb.org) [www.ldcb.org](http://www.ldcb.org)

## 1 - Introduction

---

Selon le Rapport Mondial sur le développement humain 1998 du Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD), la consommation mondiale s'est développée à un rythme sans précédent au cours du XXe siècle. Selon ce rapport, les dépenses de consommation publiques et privées ont atteint 24000 milliards de dollars en 1998 soit deux fois plus qu'en 1975 et six fois plus qu'en 1950 ! Ce boom de la consommation a été possible grâce à la mise au point des techniques de production ultra modernes permettant de produire à grande échelle et de manière industrielle. Le secteur des télécommunications n'est pas resté en marge de cette révolution technologique. Il a subi d'énormes mutations pour offrir aujourd'hui des services très diversifiés aux consommateurs.

**Consommateurs** : Personnes physiques ou morales acquérant ou utilisant à des fins excluant tout caractère professionnel des produits ou des services mis sur le marché. L'institutionnalisation de la reconnaissance des citoyens (en tant que) /comme consommateurs est intervenue pour la première fois le 15 mai 1962 lorsque le Président Américain John KENNEDY, pour faire voter la loi portant protection du consommateur Américain, déclarait devant le congrès ceci : « **les consommateurs représentent le groupe économique le plus important, les premiers touchés par les décisions des institutions publiques et privées, mais hélas, leurs points de vue ne sont jamais entendus.** »

Partant de cette déclaration, il apparaît clairement que le consommateur détient un pouvoir immense en tant qu'agent central du jeu économique en ce que son existence en tant que consommateur solvable conditionne le marché de la production et partant le développement économique et humain. C'est un acteur dont les Droits sont souvent bafoués, ce qui justifie l'avènement du consumérisme.

**Consumérisme** : Défini par le Dictionnaire universel comme doctrine, action des organisations de défense des consommateurs, le consumérisme s'entend concrètement comme le mouvement formé par certaines associations qui ont été constituées dans l'optique de défendre les Droits et protéger les intérêts des consommateurs des biens et services. Ces organisations obéissent à des valeurs communes (normes élevées de conduite éthique, indépendance vis -à vis des entreprises, des gouvernements et partis politiques, intégrité, transparence et responsabilité) et ont certains principes de fonctionnement solidairement partagés.

« **Le rôle des associations de consommateurs dans l'amélioration des services de télécommunications en Afrique.** » est le thème du débat que je suis invité à introduire dans le cadre de la conférence régionale sur « **Les Services de Télécommunications et les Droits des Consommateurs en Afrique** »

Cette présentation nous permettra d'aborder l'avènement et l'organisation du consumérisme, d'appréhender l'évolution et l'importance des télécommunications dans la sous-région ouest-africaine, les rôles des organisations de consommateurs dans l'amélioration des services de télécommunications et les TIC, et enfin de lever un coin de voile sur les Droits des consommateurs face aux services de télécommunications.

## **2 - Avènement et organisation du consumérisme**

---

Le consumérisme a pris corps aux Etats-Unis dans les années 50 avec la création de la première association de consommateurs, *Consumers Union*. La nécessité de la création des organisations de consommateurs trouve sa source en ce que les intérêts économiques et juridiques du groupe économique le plus important que constituent les consommateurs sont de moins en moins considérés par l'industrie.

### **2 – 1- Organisation du consumérisme**

Dès lors, les consommateurs ont décidé de se constituer en association pour la défense de leurs droits et intérêts. Ce mouvement s'est vite répandu dans le monde surtout dans les pays européens et s'est formalisé avec la mise en place en 1960 de Consumers International (CI), autrement dit l'Organisation Internationale des consommateurs dont le siège est à Londres. CI est une fédération mondiale indépendante forte de plus de 238 organisations membres répartis dans 120 pays sur tous les continents. Elle est le seul porte-parole des consommateurs reconnu au niveau mondial. Elle est représentée par des bureaux dans toutes les régions du monde, mène des campagnes globales au niveau mondial, renforce les capacités de ses membres et finance les micro-projets soumis par ses membres dans des domaines qu'elle juge prioritaires.

Au niveau mondial, Consumers International a le statut d'observateur auprès du Conseil Economique et Social des Nations Unies et de ses instances spécialisées (FAO, OMS, PNUD, etc.) ainsi qu'auprès d'institutions régionales et sous – régionales telles que la Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest. Au niveau national, le droit à la représentation est exercé par les organisations de consommateurs dans les instances de prises de décisions.

Ce mouvement irréversible a atteint le continent africain dans les années 80. Les pays anglophones (Kenya, Zimbabwe) ont été les premiers touchés. En Afrique de l'Ouest, le premier pays dans le quel a vu le jour une association de consommateur est le Bénin avec la création de l'Association pour la protection du consommateur et de son environnement au Bénin (APCEB) en décembre 1989.

### **2- 2- Moyens d'action du consumérisme**

Dans ses modes opératoires, le consumérisme agit grâce à des moyens d'action qui ont prouvé leur efficacité :

- les campagnes
- l'éducation
- l'information
- le plaidoyer/lobbying
- la veille sur la qualité et le coût des biens et services fournis aux consommateurs
- la dénonciation de toutes pratiques ou normes attentatoires aux intérêts et préjudiciables aux droits des consommateurs
- la représentation

Ces différents moyens sont mis en œuvre par le mouvement consommateur pour accroître l'amélioration de la qualité des biens et services mis sur le marché de la consommation.

### **3 - Les services de télécommunications**

---

Les services des télécommunications progressent à un rythme très élevé à cause des connexions transfrontalières et des progrès technologiques enregistrés dans le secteur à travers le monde.

L'entrée dans le 21<sup>ème</sup> siècle coïncide avec le développement d'une nouvelle étape dans le développement du secteur des télécommunications : la convergence des technologies. En effet, les méga fusions entre fournisseurs de téléphonie « classique », mobile ou fixe, les câblo-opérateurs, les fournisseurs d'accès Internet et les porteurs de contenu de presse, de loisirs et de télévision, marquent les premiers pas vers une société où dominera la communication multimédia<sup>20</sup>. Grâce à l'intégration des services et des supports, le consommateur peut, grâce à la télémédecine, se faire soigner par un médecin situé à l'autre bout du monde échappant ainsi aux grands frais d'évacuation sanitaire, l'étudiant peut, grâce à la vidéoconférence, finir tout un cycle de formation sans mettre pieds dans l'université dispensatrice des cours. De même, le paysan africain peut vendre son maïs à un commerçant qu'il n'aura jamais l'occasion de rencontrer s'il devrait prendre l'avion. Le citoyen peut suivre l'actualité sous format texte, audio ou visuel à l'aide de son micro-ordinateur. Les technologies ADSL, Wi-Fi, Wi-Max et autres, soutiennent ces différents services et réduisent leurs coûts aux consommateurs.

En Afrique, malgré l'existence d'infrastructures modernes (câbles marins, terrestres et satellites) d'acheminement de trafics au niveau national, régional et continental ; malgré l'existence des régulateurs dans le secteur des télécommunications ; malgré l'existence des associations régionales des régulateurs telle le WATRA au niveau de la CEDEAO et le CERTEL créé en juin 2007 au niveau de l'UEMOA ; malgré l'arsenal réglementaire régional, je veux citer :

#### **- Au niveau de la CEDEAO**

- Acte additionnel A/SA 1/01/07 relatif à l'harmonisation des politiques et du cadre réglementaire du secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC) ;
- Acte additionnel A/SA 2/01/07 relatif à l'accès et à l'interconnexion des réseaux et services du secteur des TIC ;
- Acte additionnel A/SA 3/01/07 relatif au régime juridique applicable aux opérateurs et fournisseurs de services ;
- Acte additionnel A/SA 4/01/07 relatif à la gestion du plan de numérotation ;
- Acte additionnel A/SA 5/01/07 relatif à la gestion du spectre de fréquence radioélectriques ;
- Acte additionnel A/SA 6/01/07 relatif à l'accès universel/ service universel.

#### **- Au niveau de l'UEMOA**

- Directive N°1/2006/CM/UEMOA relative à l'harmonisation des politiques de contrôle et de régulation du secteur des télécommunications ;

---

<sup>20</sup> Régulation des communications électroniques à l'heure de la convergence en Afrique de l'Ouest et du Centre Dakar, 2005, page 51.

- Directive N°2/2006/CM/UEMOA relative à l'harmonisation des régimes applicables aux opérateurs de réseaux et fournisseurs de services ;
- Directive N°3/2006/CM/UEMOA relative à l'interconnexion des réseaux et services de télécommunications
- Directive N°4/2006/CM/UEMOA relative au service universel et aux obligations de performance du réseau
- Directive N°5/2006/CM/UEMOA relative à l'harmonisation de la tarification des services de télécommunications
- Directive N°6/2006/CM/UEMOA organisant le cadre général de coopération entre les autorités nationales de régulation en matière de télécommunications ;

Les consommateurs africains ou Ouest africains des services des télécommunications continuent de subir les abus des acteurs du secteur au niveau de la qualité des services et du mécanisme de facturation desdits services.

Nous pouvons affirmer, en tant que consommateur averti et régulateur, que les causes profondes de cet état de choses résident, comme l'a su percevoir OSIWA, dans la faiblesse des législations qui encadrent le secteur des télécommunications dans notre région. Deuxièmement, la plupart des régulateurs des télécoms ont de la difficulté à évoluer au rythme de la progression des services des télécommunications. La dernière cause de la faible performance des télécommunications dans notre sous région est d'une part, l'absence de la prise en compte des droits des consommateurs dans les textes nationaux et régionaux qui encadrent le secteur et d'autre part, la non implication ou la faible représentation des consommateurs au niveau des instances de régulation des télécommunications en Afrique.

#### **4 -Rôles des organisations des consommateurs dans l'amélioration des services de télécommunications**

Les organisations de consommateurs africaines jouent un rôle de premier plan dans l'amélioration de la qualité et la réduction des tarifs de télécommunications à travers certaines actions :

- faire des campagnes en faveur du développement du secteur des télécommunications
- faire du plaidoyer en faveur d'une réglementation efficace et évolutive pour l'encadrement du secteur
- œuvrer pour la prise en compte des Droits des Consommateurs dans les réglementations régionale et nationale
- éduquer les consommateurs à mieux utiliser les services de télécommunications
- réaliser des sondages et études pour imposer une tarification transparente des services de télécommunications
- faire imposer dans les cahiers de charges des opérateurs l'obligation de l'information du consommateur sur les services et le système de tarification
- représenter les consommateurs au niveau des instances de régulation

Au Bénin par exemple, le mouvement consommateur a fait un plaidoyer constant en faveur de l'installation de l'autorité de régulation dans le secteur des



télécommunications. Dans ce cadre, plusieurs marches pacifiques ont été organisées, des conférences publiques et de presse ainsi que des réunions avec les autorités compétentes se sont tenues, des pétitions ont été signées et envoyées aux autorités, des articles de presse ont été diffusés sur le net etc. Cette veille permanente a fini par payer avec l'installation le 1<sup>er</sup> mars 2007 des membres de l'Autorité Transitoire de Régulation des Postes et Télécommunications dont nous avons l'insigne honneur d'être nommé membre. Par ailleurs, plusieurs études sont régulièrement réalisées sur le secteur des télécommunications pour faire ressortir la qualité et les tarifs des services des télécommunications au Bénin et dans la sous-région, ([www.ldcb.org](http://www.ldcb.org)) ceci pour amener les opérateurs à revoir leur grille tarifaire et la qualité de leurs services dans l'intérêt des consommateurs.

Les différentes actions nationales ayant eu des résultats à portée limitée, l'urgence de se mettre en réseau s'est imposée. Ce qui a donné naissance au réseau des associations de consommateurs de l'UEMOA (RAC-UEMOA), crée le 29 juin 2006 à Abidjan en Côte d'Ivoire. J'en suis le Chargé de l'Information et de la Communication.

Avec la complexité et l'évolution des services des télécommunications, l'avènement d'un Réseau régional d'associations de consommateurs des services de télécoms s'avère une nécessité pour créer une synergie dans les actions et impulser une dynamique régionale en matière de veille sur la qualité et les coûts des services des télécommunications.

Telle est l'ambition de la Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin qui a reçu un important appui financier de OSIWA pour organiser la présente conférence régionale qui se tient du 22 au 24 Octobre 2008 à Cotonou sur **Les services de télécommunications et les Droits des Consommateurs en Afrique**. Nous voudrions saisir cette occasion pour remercier OSIWA pour tous les efforts qu'elle consent en faveur de l'avènement de sociétés ouvertes dans la sous-région ouest africaine.

## **5 - Droits des consommateurs face aux services de télécommunications**

---

Le 09 avril 1985, l'Assemblée Générale des Nations Unies adoptait sans voter, les Principes Directeurs pour la Protection du Consommateur. Ces principes reconnaissent huit (08) principaux Droits aux consommateurs du monde entier. Ces Droits visent à instituer des modes de production et de consommation économiquement justes et socialement responsables.

### **5 -1. DROIT A LA SATISFACTION DES BESOINS ESSENTIELS**

Ce droit comprend l'accès à la nourriture adéquate, à l'habillement, à un habitat, aux soins de santé, à l'éducation et à l'hygiène.

**A l'ère de la convergence, le consommateur doit accéder à moindre frais aux soins de santé via la télémédecine, de même qu'à une éducation de qualité à moindre frais grâce au téléenseignement etc**

### **5 - 2. DROIT A UNE GARANTIE SUR LE PRODUIT**

Le consommateur doit être protégé contre tout produit, processus de production ou service pouvant menacer sa santé ou sa vie.

**A l'ère de la convergence, une réglementation appropriée doit protéger le consommateur en lui garantissant la bonne qualité des contenus et des supports.**

### 5 - 3. DROIT A L'INFORMATION

Doit lui fournir les éléments qui lui permettraient de faire un choix en connaissance de cause et le mettre en garde contre toute information trompeuse ou biaisée.

**Le consommateur doit être suffisamment informé des opportunités et des inconvénients que comporte l'intégration des services et des supports à l'ère de la convergence.**

### 5 - 4. DROIT AU CHOIX

Doit lui donner une variété de produits et de services compétitifs et lui garantir, lorsque la concurrence ne joue pas, une qualité satisfaisante à des prix justes.

**A l'ère de la convergence, les Etats, les institutions publiques et privées doivent mettre en place les infrastructures nécessaires à la diversification des services, offrant ainsi au consommateur la possibilité de choisir librement son fournisseur de biens ou services en fonction de ses besoins et de ses moyens.**

### 5 - 5. DROIT A LA REPRESENTATION

Le droit d'être entendu doit lui permettre d'être représenté aux niveaux où se prennent les décisions économiques afin que ses intérêts soient pris en considération.

**En raison de l'importance des secteurs des télécoms dans le développement, de la diversité des acteurs impliqués dans lesdits secteurs et l'intégration de leurs supports et services à l'ère de la convergence, il est plus qu'important de réguler lesdits secteurs par une instance indépendante où le consommateur est représenté pour défendre ses intérêts.**

### 5 - 6. DROIT DE RECOURS

La réparation des torts prévoit que les consommateurs ont droit à un règlement équitable de leurs problèmes. Il implique qu'ils pourront obtenir une réparation des dommages subis et, au besoin, obtenir une aide judiciaire gratuite ou tout autre système adapté aux petits litiges.

**L'intégration des médias et des télécoms nécessite l'adoption d'une réglementation spécifique permettant de réparer les dommages subis par le consommateur.**

### 5 - 7. DROIT A L'EDUCATION

Le droit à l'éducation à la consommation signifie que les consommateurs pourront acquérir les connaissances et les techniques leur permettant d'être des consommateurs avertis tout au long de leur vie.

**Les fournisseurs des services des médias et des télécoms doivent à l'ère de la convergence éduquer les consommateurs à mieux connaître leurs produits et à mieux les consommer de façon responsable et durable.**

### 5 - 8. DROIT A UN ENVIRONNEMENT SAIN

Le droit à un environnement sain veut que l'environnement physique soit sauvegardé en favorisant la qualité de la vie, pour les générations présentes et futures.

**Les infrastructures de fourniture de services des médias et des télécoms doivent, à l'ère de la convergence, contribuer à la sauvegarde de l'environnement pour la préservation de la santé des consommateurs et de la nature aujourd'hui et demain.**

## **Conclusion**

---

Avec l'évolution de la diversification des besoins de la consommation humaine, les technologies progresseront et imposeront aux Etats, aux institutions publiques et privées de nouvelles règles de gouvernance. La régulation des services de télécommunications à l'ère de la convergence illustre parfaitement cet état de chose.

Une meilleure régulation des services de télécommunications à l'ère de la convergence nécessite une réglementation adaptée à l'évolution du secteur et un renforcement régulier de la capacité des régulateurs. L'initiative d'une école régionale annuelle pour le renforcement des capacités des régulateurs est à féliciter et à mettre en œuvre dans les meilleurs délais.

Alors que certains Etats comme le Bénin viennent de mettre en place leur seul régulateur du secteur des télécoms, ils viennent d'être rattrapés par un nouveau champ de réflexion sur la nature de la régulation des télécoms qui s'intègrent aux médias. Que faire ?

De toutes les façons, les citoyens consommateurs ont la responsabilité de faire une lecture correcte de leurs Droits et amener, grâce à leurs associations constituées, les décideurs politiques et le secteur privé à mettre en place les infrastructures, les structures et la réglementation appropriée devant leur permettre de bénéficier des avantages de l'évolution de la technologie sous toutes ses formes.

Je vous remercie pour votre aimable attention.

# **Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin**

Conférence Régionale  
des Associations de Consommateurs de l'Afrique de l'Ouest

Cotonou 22 au 24 octobre 2008

-----

## **INFRASTRUCTURES DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION EN AFRIQUE DE L'OUEST**

### **ÉTAT DES LIEUX ET UTILISATION**

**Assane Y. DIALLO**  
Consultant International

[dialloay@yahoo.fr](mailto:dialloay@yahoo.fr)

## **Plan de la présentation**

- 1. Définitions et concepts**
- 2. Ressources fonctionnelles**
- 3. Les équipements de l'infrastructure de télécommunications**
  - 3.1 L'équipement de transmission
  - 3.2 L'équipement de commutation
  - 3.3 Architecture de base
    - La section terminale
    - Principe d'établissement d'une communication
- 4. Evolution des télécommunications en Afrique**
  - 4.1 La création
  - 4.2 La modernisation – INTELCOM-II
- 5. Les infrastructures de transmission en Afrique**
  - 5.1 Systèmes terrestres
  - 5.2 Les systèmes sous-marins
  - 5.3 Les systèmes satellitaires
  - 5.4 La téléphonie mobile
- 6. Les services et leur utilisation**
  - 6.1 Utilisation des équipements et services des TIC
  - 6.2 Evolution de l'utilisation
- 7. Avantages et inconvénients des nouveaux réseaux**
  - 7.1 Avantages de la numérisation
  - 7.2 Les effets économiques de la connectivité
  - 7.3 Les inconvénients du mode de gestion
- 8. Remarques**

## AVANT PROPOS

Les **Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)** constituent le secteur transversal, sans lequel aucune activité de production moderne n'est envisageable. Elles **sont à l'origine de la mondialisation de l'économie**, de l'émergence de la Société du Savoir, et de la déconcentration des activités industrielles manufacturières. Elles sont utiles, aussi bien à l'astronaute, au médecin, à l'enseignant, qu'à l'agriculteur et au boulanger.

Dans la grande diversité de vos origines, de vos professions et occupations, de vos situations sociales et de vos revenus, vous avez en commun, c'est d'être des **utilisateurs** des TIC. Vous en êtes les **consommateurs**, ambitieux de tirer le meilleur profit pratique des ressources techniques d'un domaine qui fait désormais partie de notre vie. En tant que produits commerciaux, comme le pain ou la voiture, les services des TIC constituent des postes de dépenses courantes, auxquels vous consacrez une part significative de vos revenus. Il est, de ce fait, légitime, et même indispensable, que vous soyez **exigeants, d'une qualité de service irréprochable**. Mais, pour juger de la qualité, la connaissance du produit à juger est un préalable ; sa composition, ses conditions de service ou d'utilisation. Ensemble, nous allons examiner ces aspects.

Désormais, le consommateur des TIC a des **rapports de type nouveau** avec le secteur de ce qui était, seulement, celui des *télécommunications*, et qui est, aujourd'hui celui de la *communication électronique*. Loin d'être une simple question de sémantique, c'est une révolution, entendue comme un bouleversement novateur. En effet, la nouveauté concerne les rapports **du consommateur avec les produits technologiques et ses relations avec les opérateurs**. A fonction nouvelle, obligations nouvelles.

Le jeu, en l'occurrence, est constitué en diptyque indissociable, d'un volet **technique** et d'un volet **commercial**.

Le volet technique, principal thème de notre entretien, est marqué par la nouvelle génération de **réseaux numériques**, et les nouveaux terminaux multifonction, nés de la **convergence des technologies basées sur l'électronique**. Ils ont profondément influencé l'exploitation, en permettant, sur la même infrastructure, de téléphoner, d'envoyer et recevoir des sons, des messages écrits, des images fixes et animés.

En conséquence de cette **intégration des services**, est apparu **l'opérateur multiservice**. Jusqu'alors maîtres du jeu, à l'avantage d'une confortable et puissante position de monopole, il est devenu, avec la **libéralisation du secteur**, un fournisseur de service, un commerçant, soumis aux réalités d'un marché hautement **concurrentiel**, qui transfère le **pouvoir de maître du jeu au consommateur**.

L'offre commerciale en communications électroniques couvre toute la gamme des produits naguère fournis par des opérateurs spécialisés. L'**usager des télécommunications** n'était alors, généralement, que le **client du téléphone fixe**, le service vocal de base. Cet usager est **devenu un consommateur** d'une pluralité de services aux **coûts d'usage** progressivement forfaitaires.

Face à toutes ces **mutations**, de la technique et du commercial, portées **par une complexité croissante du secteur**, la connaissance des réalités physiques du milieu, tout autant que la compréhension du fonctionnement des moyens, deviennent un impératif. Parce que le consommateur a, désormais, une **exigence de qualité globale**, qui constitue une fonction motivante d'**amélioration technique**, de **réduction des coûts**, facteurs de **développement technique** et de **progrès social**.

Dans cette optique, nous allons passer en revue les réalités physiques des infrastructures des TIC, afin de **renforcer la connaissance**, que vous possédez déjà du secteur, grâce à votre longue **expérience pratique**. Le but de la manipulation étant une affirmation accrue de votre statut d'**usagers avertis** des services de communications électroniques, et d'**interlocuteurs productifs** pour vos fournisseurs de services. Parce que, en tant que consommateurs soucieux de **qualité et d'accessibilité**, votre action, personnelle ou concertée, sera le **plaidoyer le plus convaincant**, et même le plus attendu, **en faveur de l'amélioration qualitative des services et du développement des infrastructures** du réseau régional africain de TIC, pour une **connectivité universelle, ouverte et non discriminatoire**.

Pour cela, nous examinerons les aspects suivants:

- Définitions et concepts
- Ressources fonctionnelles du réseau
- Infrastructures de télécommunications
- Équipements de l'infrastructure
- Les télécommunications en Afrique
- Les services et leur utilisation

## 1. Définitions et concepts

### Adresse électronique

Elle sert à identifier un usager de l'Internet.

Sa syntaxe est une séquence alphanumérique sous la forme

pseudonyme	@	serveur	.
<i>partie locale</i>	<i>séparateur</i>	<i>Nom de domaine</i>	

Le pseudonyme est composé par l'utilisateur. Il est, obligatoirement, en minuscules.

Le séparateur, **arobase** (français) ou **at** (anglais), est un signe international normalisé et obligatoire.

Les noms de domaine désignent l'hébergeur du service de messagerie, suivi d'une extension. Les extensions les plus courantes sont : *com, net, org, int, inf*

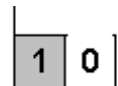
### ADSL

**L'ADSL** (de l'anglais *Asynchronous Digital Subscriber Line* = Ligne d'abonné numérique asynchrone) est un **dispositif de fourniture de la large bande** sur ligne téléphonique en cuivre, pour le transport de tous les signaux de communication électronique (voix, son, données, image). Il permet l'usage simultané du **service vocal et de l'Internet** ou une autre application de **transmission de données**.

### Bit

Le bit, de l'anglais *binary Digit*, est l'unité de mesure désignant la quantité élémentaire d'information électronique.

Dans le **système binaire**, il est représenté par **1**, pour **présence** de courant électrique, et **0**, pour **absence** de courant électrique.



Il a des multiples. Le kilobit (Kbit) = 1 024 bits, le Mégabit (Mbit) = 1 000 Kbits, le Gigabit (Gbit) = 1 000 Mbits.

Le *nombre de bit* spécifie la **quantité** d'éléments simultanés d'information. Par exemple 8 bits, c'est huit éléments.

La quantité de *bits/seconde* indique le **débit binaire** d'un système. C'est-à-dire sa vitesse de traitement ou de transmission.



## Communication électronique

C'est la communication dans laquelle les informations sont transmises à l'aide de signaux générés par des équipements électroniques.

Ces **signaux**, de voix, de son, de texte ou d'image, **se traduisent en applications de services** de téléphonie, de transmission de données, de radiodiffusion sonore et de télévision.

L'ensemble de **ces applications** de service **convergent dans l'Internet**, qui constitue le service multimédia, par excellence.

## Equipement électronique

Ce sont des dispositifs dont le fonctionnement dépend de la circulation d'une catégorie particule de particules de la matière, au sein de l'atome, appelées **électrons**.

C'est le déplacement de ces électrons, dont la charge est négative, qui se traduit en courant électrique. La mise en œuvre des propriétés dynamiques des électrons est à l'origine de l'invention des composants de base de électronique, qu'ont été, successivement, les **tubes** électroniques (dont l'échantillon le plus connu est le tube de l'*écran de télévision*) et du **transistor**, dont la première application grand public a été le *récepteur radio portable*.

## GPRS (*General Packet Radio Service* en anglais)

Le **GPRS** est une norme de service de téléphonie mobile, dérivée GSM, et permettant un débit plus élevé que ce dernier. C'est une technologie intermédiaire, entre le GSM (2<sup>ème</sup> génération) et l'**UMTS** (3<sup>ème</sup> génération) ; c'est pour cela qu'il est qualifié de 2,5G.

## Internet

**L'Internet est le réseau public informatique mondial**, qui porte le **World Wide Web (WWW) – Toile d'Araignée Mondiale** en français – le système hypertexte qui permet la consultation de pages d'information mises en ligne, au moyen d'un navigateur, les échanges de courrier électronique (*courriel* en français ou *e-mail* en anglais), la messagerie instantanée écrite et le partage de fichiers. Il utilise le **protocole Internet** (IP pour Internet Protocol en anglais), qui tend à devenir le protocole universel de la communication électronique, et permet également la téléphonie à bas coût, dite **VoIP** (*Voice over IP* ou *Voix sur IP*).

## Large bande

La technique large bande permet la communication par une **bande passante plus grande** que celle utilisée pour la transmission téléphonique classique. Elle permet la transmission des images fixes et animées (signal vidéo utilisé pour la télévision et l'Internet).

La large bande d'un réseau est une exigence technique de connexion à l'Internet.

En technologie analogique, la large bande n'était accessible qu'aux professionnels de la radiodiffusion, sur les grandes artères de

télécommunications, au moyen de dispositifs techniques particuliers très complexes.

### Mot de passe

Séquence alphabétique, numérique ou alphanumérique servant à renforcer la sécurité de l'adresse électronique. Il est composé par l'utilisateur ; qui peut le modifier à volonté.

### Numéro d'appel

Il sert à identifier chaque abonné d'un réseau. Il est constitué d'une séquence numérique sous la forme

XXX	XXXX	XXXXXXXXX
Indicatif de pays	Indicatif interurbain	Numéro d'abonné
<b>Code international</b>	<b>Numéro National</b>	

Le code international des pays de la région **Afrique** est à trois (03) chiffres de la forme **2XX**.

Le nombre de chiffres (digits) du Numéro National (NN) dépend du **Plan de Numérotage National** (PNN).

Les pays du réseau PANAFTTEL ont convenu, en 1975, d'un format de **PNN** dit **fermé** ; c'est-à-dire qui comprend le même nombre de chiffres pour tous les abonnés d'un même pays.

En Afrique, le PNN est composé de **sept (07) à neuf (09) chiffres**, de la forme **XA BPO MCDU**. Il tient compte de la forte croissance de la téléphonie mobile.

### Octet

L'Octet désigne un ensemble de 8 bits. Il constitue un **mot d'information** normalisé, correspondant à un caractère, lettre de l'alphabet, nombre ou signe. Son équivalent anglais est le **byte**.

### Processeur

Le *processeur* est le **calculateur** constituant le composant central d'un ordinateur. Il est cadencé par une horloge, dont la vitesse, exprimée en Mhz, indique le nombre d'opérations que le processeur peut effectuer en une seconde. Il constitue un critère technique dans le choix d'un ordinateur.

### Technologies de l'Information et de la Communication

Les **technologies de l'information et de la communication (TIC)** regroupent l'ensemble des techniques utilisées dans l'acquisition, le traitement et la transmission de l'information, par les moyens des télécommunications, de l'informatique et de l'Internet.

Les **techniques émergentes**, autres que celles des télécommunications du service de téléphonie fixe, sont considérées comme les Nouvelles TIC (**NTIC**).

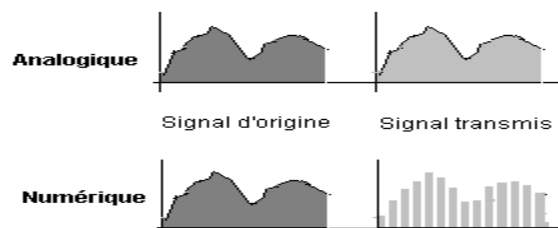
## Technologie analogique

C'est le procédé naturel de transmission. Il consiste à transmettre un **signal** électrique **ANALOGUE au phénomène qui l'a généré**, intégralement, et de manière continue, dans toutes ses caractéristiques. Par exemple, toutes les variations d'intensité du message vocal.

Le signal transmis est ainsi reçu en l'état, sans traitement spécial. La technologie analogique a l'avantage de mettre en œuvre des équipements simples, mais dont les besoins en énergie sont importants.

## Technologie numérique

Le signal transmis est une représentation symbolique du phénomène qui l'a généré, sous la forme d'une série d'échantillons électriques calibrés en valeur **NUMÉRIQUE Binaire**, comme expliqué plus haut (bit).



Le tableau suivant présente les caractéristiques comparées des deux technologies, pour mesurer l'intérêt pratique de la migration de la première à la seconde.

<i>Caractéristiques</i>	<i>Analogique</i>	<i>Numérique</i>
Capacité de transport d'information	Faible	Très élevée
Encombrement physique	Elevé	Faible
Consommation électrique	Forte	Très faible
Diversité de médias	Faible	Très grande
Qualité des signaux	Moyenne	Très élevée
Sensibilité aux parasites	Grande	Presque nulle
Applications	Télécommunications classiques	Télécommunications classiques Téléphonie mobile GSM, Internet, Ordinateurs portables, TV à haute définition, Monétique, Assistants Numériques Personnels (PDA), Matériels électronique grand public

## Télécommunications

Le terme est défini comme la **transmission à distance des signaux** d'information avec des **équipements utilisant l'électronique**.

Il est attesté pour la première fois, en 1904, Son étymologie, du grec *télé* (**loin**) et *communicare* (**partager**) est d'une connotation plus proche du concept de la communication électronique multimédia moderne, et de sa fonction dans la Société du Savoir, que ne l'était le sens qui était le sien à l'époque de la télécommunication du début du siècle, avec les duels services téléphoniques et télégraphiques.

### Traitement en ligne

On parle de *traitement en ligne*, lorsque le **message** est **reçu directement par un ordinateur**.

Il s'agit de *traitement hors ligne* lorsque le **message** est **reçu par un périphérique** de stockage.

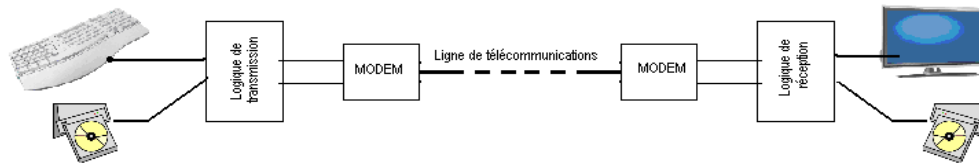
### Transmission de données

La **transmission de données** (TD) est le service permettant l'échange d'**information alphanumérique**, généré ou reçu par un dispositif électronique;

Après le télex et les premières techniques de TD d'usage professionnel, de la technologie analogique, la technologie numérique a ouvert ce type de service à l'usage privé, avec le service de messagerie courte (SMS), le courriel, la monétique, etc.

Les *interfaces* de la TD sont :

- à l'émission : le clavier ou un dispositif de mémoire de masse ;
- à la réception : l'écran ou un dispositif de mémoire de masse.



### UMTS (de l'anglais *Universal Mobile Telecommunications System*)

L'UMTS est la technologie de téléphonie mobile européenne de troisième génération, qui a succédé au GSM (2<sup>ème</sup> génération). Elle permet tous les types de service, y compris la réception de la télévision numérique. Elle correspond à la norme IMT-2000 de l'UIT. Elle est désignée sous le sigle 3G.

### WAP (de l'anglais *Wireless Application Protocol*)

Le WAP est un **protocole d'application sans fil** qui permet la connexion à l'Internet au moyen d'un appareil sans fil (téléphone portable, Assistant Numérique Personnel).

## 2. Ressources fonctionnelles

Les moyens constitutifs du réseau de TIC permettent la collecte, l'acheminement et le traitement de **trois types de signaux** qui constituent les ressources fonctionnelles des services offerts au public.

<i>Signaux</i>	<i>Fonction</i>	<i>Application de service</i>
<b>Son</b>	Voix	Téléphonie
	Musique	Radiodiffusion
	Bruits	
<b>Texte</b>	Ecrits	Transmission de Données
	Données	
<b>Image</b>	Photo (fixe)	Télévision
	Vidéo (animée)	

L'**INTERNET**, qui associe l'ensemble de ces ressources fonctionnelles, constitue le **DOMAINE DE CONVERGENCE** de toutes les technologies basées sur l'électronique.

### 3. Les équipements de l'infrastructure de télécommunications

Les infrastructures de télécommunications sont constituées de deux (02) catégories d'équipements :

- Les équipements de transmission
- Les équipements de commutation.

#### 3.1 L'équipement de transmission

- Il assure le transport des signaux ; qui constituent les applications de service offerts au public, et est constitué de Faisceaux Hertiens, de câbles terrestres ou sous-marins, à paires de cuivre ou à fibre optique, et de satellites artificiels géostationnaires de communication. Ils sont en technologie analogique ou numérique.

Comme tous les moyens de transport, il a trois (03) caractéristiques principales :

- **La capacité** de contenu ; en *nombre de voix* ; en technologie analogique, et en *débit binaire*, (voir *bit*) en technologie numérique.
- **la vitesse** de transport ; c'est une constante : la vitesse de la lumière, soit *300 000 km/seconde*.
- **la sécurité** de fonctionnement, sous ses deux aspects (intégrité des signaux, exprimée en *taux d'erreurs*) et *permanence* de service, exprimée en *moyenne des temps de bon fonctionnement (MTBF)* ; elle est presque parfaite en technologie numérique.

*La sécurité de fonctionnement est une caractéristique intrinsèque d'un système, à ne pas confondre avec la **qualité de service**, qui est une caractéristique d'exploitation, qui met en jeu des facteurs humains et de gestion d'un réseau.*

#### 3.2 L'équipement de commutation

Il est constitué par le central téléphonique ou télex, le routeur ou le serveur, tous de technologie numérique. Il assure deux (02) types de fonctions :

**Technique** : traitement des messages ; aiguillage des communications ; mise en relation des usagers.

**Commerciale** : taxation.

#### Caractéristiques

Ses caractéristiques sont :

- **La capacité en abonnés** ; exprimée en *nombre de voix*, en technologie analogique, et en *débit binaire*, (voir *bit*) en technologie numérique.
- **La capacité** (nombre d'abonnés, capacité de traitement des communications, capacité d'acheminement);
- **La sécurité** ; elle est assurée par des redondances fonctionnelles.

### 3.3 Architecture de base

A l'infrastructure de télécommunication, constituée d'équipements communs, sont associés les sections terminales d'abonnés, pour constituer le **réseau** de télécommunications.

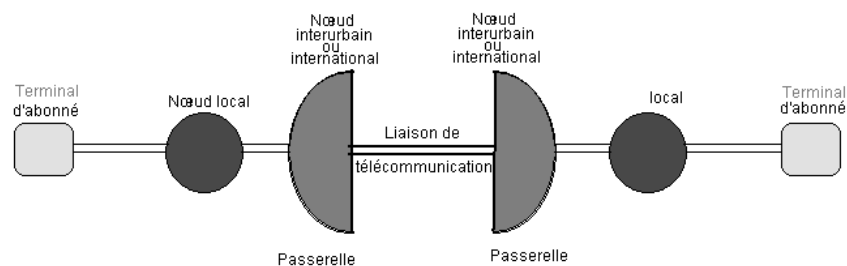
#### *La section terminale*

Elle comprend :

- **la ligne d'abonné** constituée de deux (02) fils, appartenant à chaque abonné ; pour 2 000 abonnés, il y aura  $2 \times 2\,000 = 4\,000$  fils ; Ces lignes sont fournies par des câbles de diverses capacités, et de deux (02) types : les **câbles de transport** et les **câbles de distribution**.
- **le poste d'abonné**, appareil téléphonique, terminal de transmission de données ou ordinateur.

La section terminale peut être, également, une installation privée, constituée d'un système de commutation et de postes secondaires ; ce genre d'installations équipe les entreprises et les administrations. Les installations privées doivent être conformes à la réglementation qui les régit et doivent fournir un certain nombre de fonctions d'exploitation de base.

#### *Principe d'établissement d'une communication*



## 4. Evolution des télécommunications en Afrique

Le Réseau Panafricain de Télécommunications (PANAFTTEL), dont l'idée fut lancée dès les premières années d'indépendance, a connu deux périodes de développement.

### 4.1 La création

Au début des années 60 ; il s'est agi, d'abord, de passer de la téléphonie manuelle à la téléphonie automatique, et de remplacer les liaisons Haute Fréquence (HF) par des Faisceaux Hertiens (FH).

Les liaisons internationales se résument à des voies HF entre chaque capitale africaine avec son ancienne métropole. Elles acheminaient toutes les communications entre les usagers de pays africains différents. Les liaisons emblématiques de cette époque étaient **Accra-Lomé**, via *Paris et Londres*, et **Brazzaville-Léopoldville/Kinshasa** via *Paris et Bruxelles*.

C'est dans ce contexte que la 1<sup>ère</sup> session de la Commission du Plan (de télécommunications) pour l'Afrique, réunie à Dakar, Sénégal, en **1962**, prit l'initiative du **Projet de Réseau Panafricain des Télécommunications (PANAFTTEL)** pour un objectif stratégique d'**autonomie d'acheminement** par la suppression du transit extérieur.

Parmi les premières infrastructures du PANAFTTEL en Afrique de l'Ouest, on peut citer:

<i>Systemes</i>	<i>Année</i>	<i>Pays</i>	<i>Capacité (circuits)</i>
Faisceaux nationaux Hertziens	1971	Côte d'Ivoire	600
Faisceaux régionaux Hertziens	1974	Côte d'Ivoire-Burkina Faso Togo-Bénin	600 960
Câbles coaxiaux Terrestres	1975	Mauritanie	360
Câbles coaxiaux sous-marins régionaux/Internationaux	1977 1978	Sénégal Côte d'Ivoire	640 640
Liaisons domestiques Satellite	1981	Niger	4 stations B
Liaisons internationales satellites	1972	Sénégal Côte d'Ivoire	168

Le **PANAFTTEL**, est la **première initiative mondiale de réseau continental intégré** ; il a également été le cadre de deux autres innovations, développées par des groupes d'ingénieurs Africains : le protocole régional de signalisation multifréquence *R2-Panaftel Uniforme*, et le plan de numérotage fermé (voir Ch.I – *Numéro d'appel*).



Le PANAFTTEL est constitué en quatre (04) réseaux sous-régionaux : Nord (5 pays), Centre (11 pays) et Est-Sud (18 pays) et Ouest (16 pays), baptisé **INTELCOM** en 1978.

#### **4.2 La modernisation – INTELCOM-II**

A partir de 1995 ; la modernisation du réseau fut entreprise. Le projet **INTELCOM-II** fut lancé par la CEDEAO<sup>21</sup>, avec l'appui de l'UIT, en vue du remplacement des FH par des systèmes numériques de **câbles à fibre optique**. Le réseau est exécuté dans la zone de l'UEMOA, sauf en Guinée-Bissau, grâce à des financements de la BOAD<sup>22</sup>.

### **5. Les infrastructures de transmission en Afrique**

Le Réseau Panafricain de Télécommunications est composé de trois types de systèmes

- Des systèmes terrestres
- Des systèmes sous-marins
- Des systèmes satellitaires

#### **5.1 Systèmes terrestres**

Ils comprennent des **faisceaux hertziens** (FH) et des **câbles à fibre optique**

Les FH, qui ont constitué les systèmes de base du PANAFTTEL, ont évolué, de l'analogique au numérique, mais sont frappés d'obsolescence, généralement pour cause de rupture de l'offre industrielle, qui ne permet plus ni l'approvisionnement en pièces de rechange, ni d'équipements d'extension des capacités. Ces systèmes ont également la particularité d'être peu aptes à répondre aux nouvelles caractéristiques de qualité de service et de largeur de bande exigées par la nouvelle marche des TIC.

Depuis une dizaine d'années, l'exigence de modernisation des artères d'interconnexion du PANAFTTEL s'est présentée comme une opportunité de migration vers la **technologie optonumérique**. C'est ainsi que, tous les réseaux sous-régionaux ont établi des programmes d'investissement visant la construction d'artères dorsales (*backbones*) en câbles à fibre optique, constituées de sections nationales interconnectées aux frontières.

#### **5.2 Les systèmes sous-marins**

##### Le câble SAT3/WASC/ SAFE

Ils comprennent, principalement deux sections :

- Le *Southern Africa Telecommunications 3/Western Africa Submarine Cable* (SAT3/WASC), qui relie l'Afrique du Sud, le Sénégal, la Côte

---

<sup>21</sup> Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest

<sup>22</sup> Banque Ouest Africaine de Développement

- d'Ivoire, le Ghana, le Bénin, le Nigeria, le Cameroun, le Gabon, et l'Angola à l'Europe (Portugal), sur une longueur de 15 000 Km ;
- Le *South Africa-Far East* (SAFE), qui relie l'Afrique du Sud, Maurice, la Réunion, l'Inde et la Malaisie, sur une longueur de 13 800 km.

Ces deux sections constituent, ensemble, le réseau international, d'une longueur totale de 28 800 km, inauguré en Mai 2002, et qui connecte directement le continent Africain à l'Europe et à l'Asie.

### Le câble EASSy

Le Système *Est Africain de Câble Sous-marin* (EASSy) est un projet d'infrastructure d'une longueur de 10 000 km, appartenant à 25 opérateurs télécoms d'Afrique et quelques opérateurs internationaux. Il va connecter huit (08) pays d'Afrique orientale, australe : Afrique du Sud (Mtunzini), Soudan (Port Soudan), Djibouti, Somalie, Kenya (Mombasa), Tanzanie (Tanzanie), Madagascar (Toliary) et Mozambique (Maputo). Il sera interconnecté, d'une part, avec le SAT3/WASC/SAFE, et d'autres systèmes intercontinentaux, pour offrir une connectivité optonumérique universelle aux pays de la région.

Il est planifié pour une capacité de 56 millions de communications simultanées, et des voies dédiées à la télévision.

Ses services aux utilisateurs seront similaires à ceux de SAT3.

## **5.3 Les systèmes satellitaires**

### **5.5.1 RASCOM**

Les satellites artificiels de la Terre spécialisés pour les communications électroniques sont utilisés par les pays africains dès le début de cette technologie, qui a coïncidé avec la période d'indépendance des Etats du continent. Ils ont ainsi, tous adhéré à l'Organisation Internationale de Télécommunications par Satellite (INTELSAT), en en devenant, tout à la fois, copropriétaires et utilisateurs. Ces satellites sont placés en orbite géostationnaire à 36 000 km, d'altitude.

Les liaisons satellitaires ont fourni à l'Afrique ses premiers moyens de liaisons intercontinentales, et même régionales, dans beaucoup de cas.

La croissance rapide du trafic mondial et la spécificité des applications régionales, ont conduit au développement de systèmes nationaux ou régionaux, en Amérique, en Europe et en Asie.

L'Organisation de l'Unité Africaine a; dès la fin de la décennie 70, lancé son propre projet de Satellite Régional de Communications par Satellite AFROSAT. Au terme d'une longue évolution, ce projet initial a été intégré à d'autres initiatives, pour constituer le projet RASCOM, dont le premier des deux satellites a été lancé en décembre 2007; grâce à un cofinancement, dont La Libye a fourni 61% du montant.

RASCOM, qui opère en bandes C et Ku, assure deux types de couvertures : une continentale et deux (02) régionales, avec pour missions de service :

- La fourniture de circuits à faible trafic pour les zones rurales (par le Consortium Rascomstar-QAF sur capacité de réserve);
- La fourniture de circuits à débit moyen pour le trafic national et dans tous les pays africains (par les opérateurs nationaux) ;
- La fourniture de capacité aux sociétés de télévision, aux Fournisseurs d'Accès Internet, et à tout utilisateur, y compris les entreprises.

#### 5.5.2 NIGCOMSAT-1

La République Fédérale du Nigeria a lancé son premier satellite de communication en mai 2007. Ce système assure une couverture géostationnaire de l'Afrique, avec des spots régionaux ; ainsi qu'une partie du Moyen-Orient et de l'Europe méridionale.

Ses missions de service sont :

- L'autonomie d'acheminement du trafic national de tous services
- La réduction du coût et la généralisation de d'accès Internet :
- La fourniture de capacité large bande aux utilisateurs publics et privés d'Afrique et des autres zones du monde de sa couverture.

Il opère en bandes C, KU, KA et L.

### **5.4 La téléphonie mobile**

Depuis l'avènement du GSM, la téléphonie mobile tend à constituer une alternative populaire à la téléphonie fixe, pour sa rapidité de déploiement, la commodité de mobilité, et la simplicité des procédures d'accès, même si les conditions financières en sont, logiquement, supérieures au pouvoir d'achat de l'utilisateur africain moyen.

L'évolution rapide de la technologie, du GSM (2G), au GPRS (2.5G), à l'UMTS (3G), diversifie l'offre commerciale de ce nouveau service, qui devient, progressivement, également un substitut à l'ordinateur, aussi bien dans ses fonctions d'assistant numérique personnel (PDA), que de terminal Internet, maintenant à grand débit (1Mbit/s) dans certains réseaux très évolués (4G).

## 6. Les services et leur utilisation

### 6.1 Utilisation des équipements et services des TIC

Après la *décolonisation des télécommunications* par le réseau africain de première génération, celui de seconde génération a favorisé la *démocratisation*, en mettant à la disposition du grand public (GP) une gamme de services, dont la plupart n'étaient techniquement accessibles qu'aux utilisateurs professionnels (UP), comme le visualise le tableau ci-dessous.

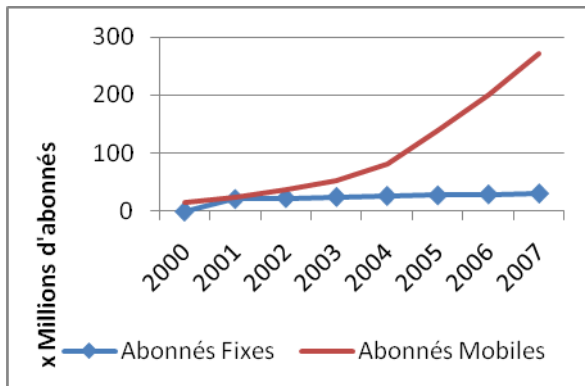
Service	Analogique	Numérique	
<u>4</u> Téléphonie fixe	UP GP	UP GP	
<u>5</u> Téléphone mobile GSM		UP GP	
<u>6</u> Services de confort (téléphonie)		UP GP	Réveil, Répertoire, Indication de l'appelant
<u>7</u> Téléx	UP	UP	
<u>8</u> Télécopie	UP GP	UP GP	
<u>9</u> Transmission de données	UP	UP GP	
<u>10</u> Radiodiffusion (Réception)	UP GP	UP GP	
<u>11</u> Télévision (Réception)	UP GP	UP GP	
<u>12</u> Radiodiffusion (Emission)	UP	UP GP	Par Internet
<u>13</u> Télévision (Emission)	UP	UP GP	Par Internet
<u>14</u> Messagerie écrite		UP GP	
<u>15</u> Messagerie vocale		UP GP	
<u>16</u> Visioconférence	UP	UP GP	
<u>17</u> Monétique		UP GP	
<u>18</u> Internet		UP GP	et toutes ses applications
<u>19</u> Assistant Numérique Personnel (PDA)		UP GP	
<u>20</u> Compact Disc (CD)		UP GP	
<u>21</u> Ordinateur portable	UP	UP GP	

### 6.2 Evolution de l'utilisation

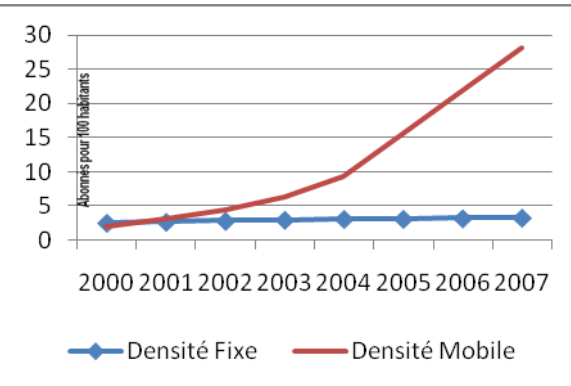
La numérisation a favorisé l'accès des moyens de communication électroniques au grand public, notamment à des couches de population à faible revenu. Ce phénomène, accentué par la saturation endémique des réseaux fixes, induit une croissance très rapide de la téléphonie mobile, qui a dépassé le service fixe depuis 2000, tant pour le nombre d'abonnés

que pour la densité (abonnés pour 100 habitants), comme le visualisent les courbes ci-après.

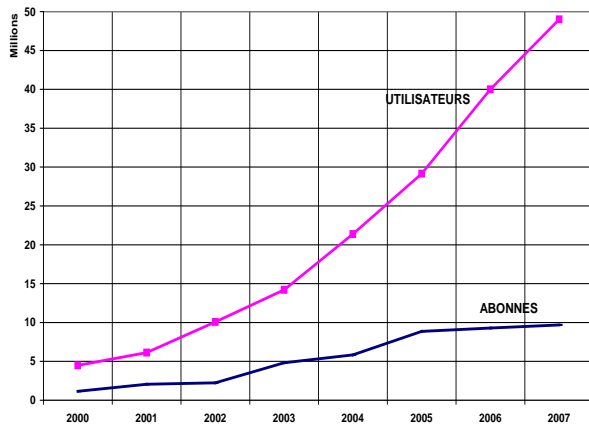
*Abonnés téléphonie fixe*



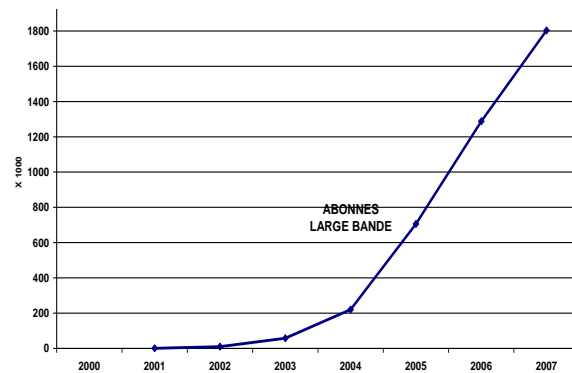
*Abonnés téléphonie mobile*



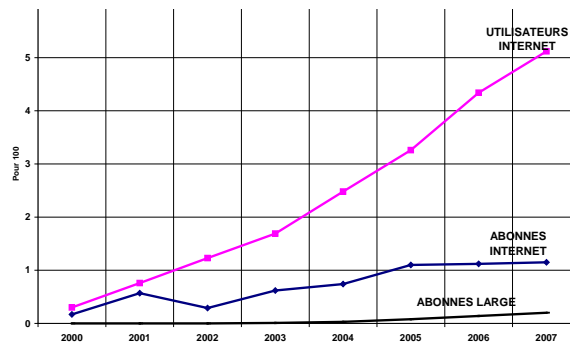
*Internet*



*Large bande*



*Densités*



## **7. Avantages et inconvénients des nouveaux réseaux**

### **7.1 Avantages de la numérisation**

- Homogénéité technique du réseau africain avec les autres segments régionaux du réseau mondial;
- Connectivité universelle, avec les autres systèmes régionaux ;
- Grande capacité de communications téléphoniques simultanées, jusqu'à 100 000 pour les câbles terrestres (extensibles), 5 500 000 (120 Gbits/s) pour SAT3/WASC, et 6 300 000 (130 Gbits/s) pour SAFE .
- Large bande passante (jusqu'à 400 Mbits/s), en faveur du développement de l'Internet à haut débit (ADSL) dans tous les pays ; à comparer avec les quelques Mbits des systèmes satellitaires;
- Qualité technique élevée (absence de parasites et d'interruption de service) ;
- Diversification des services d'applications ;
- Possibilités d'échanges de programmes de télévision sur des canaux dédiés ;
- Offre de voies d'interconnexion des réseaux GSM.

### **7.2 Les effets économiques de la connectivité**

Le réseau africain de nouvelle génération concourt à l'accroissement et à la diversification de l'activité des entreprises locales, en même temps qu'il constitue un facteur d'attractivité des investissements étrangers en Afrique, et de nouvelles activités productives :

- Exploitation de centres d'appels et de télétraitement ;
- Développement du télé-enseignement ;
- applications de télé-santé;
- développement et diversification internationale des activités commerciales et industrielles ;
- généralisation de la monétique et de ses diverses applications;
- développement de la mutualisation des compétences et ressources intellectuelles, favorable à l'émergence de la Société du Savoir en Afrique (mise en réseau des universités et des centres de recherche).

### **7.3 Les inconvénients du mode de gestion**

Les plus marquants de cette segmentation pour les utilisateurs sont les suivants:

1. Les tarifs domestiques et internationaux élevés ;
2. La disparité tarifaire et de qualité de service entre les réseaux nationaux ;
3. L'accès limitée des exploitants non propriétaires aux capacités installées.

## 8. Remarques

1. *Le contrôle exclusif* de l'exploitation des systèmes par leurs propriétaires, généralement les opérateurs historiques, qui se traduit en *restrictions d'accès* aux capacités nationales et internationales de transmission, par les exploitants non propriétaires ; ce monopole de fait constitue un facteur de déséquilibre de la concurrence, réducteur de l'accessibilité économique pour l'utilisateur final.
2. *La segmentation nationale* de l'exploitation des ouvrages n'a pas favorisé, dans tous les pays concernés, une réduction tarifaire, comme conséquence des économies d'échelle tirées de l'accroissement et de la diversification du trafic, de la réduction des coûts d'entretien et des charges d'exploitation, particulièrement des systèmes de câbles sous-marins dont la durée d'amortissement est de 25 ans.
3. *Les coûts unitaires élevés* et non coordonnés de capacité de large bande ont pour conséquence la sous-utilisation des capacités installées et le recours des usagers à des solutions radioélectriques (satellite et Wi-Fi) à basses performances, faible qualité et non sécurisées.
4. L'étude comparative de **l'Indice d'Accès Numérique (DAI)**, l'indicateur pertinent aux TIC créé par l'Union Internationale des Télécommunications, permet de constater les conséquences de ces particularités du réseau africain sur l'accessibilité des usagers Africains.

Très Haut Niveau	Haut Niveau	Niveau Moyen	Faible niveau	Afrique	CEDEAO
0,77	0,5	0,41	0,16	0,19	0,12

On compte neuf (09) pays dans le groupe de Niveau Moyen : Afrique du Sud (0.45), Botswana (0.43), Libye (0.42), Tunisie (0.41), Égypte (0.40), Cap-Vert (0.39), Namibie (0.39), Maroc (0.33), Algérie (0.37). Tous les autres sont à Faible Niveau.

5. *L'autonomie d'acheminement*, objectif stratégique de la synergie de l'ensemble de ces infrastructures, couplée à la *rationalisation* de la gestion technique et de l'exploitation, devraient permettre :
  - l'économie du coût de transit du trafic intra-africain, pour lequel les pays Africains rémunèrent des opérateurs d'autres régions du monde, à hauteur de plus d'un million (1 000 000) de dollars américains par jour ;
  - une réduction tarifaire généralisée.

## **Conférence régionale en images**





M. Romain A. HOUEHOU, Président de la LDCB



M. Michel DOUTI, Responsable suivi évaluation de OSIWA



M. René BEWA, DC Ministère de la communication



Vue partielle des participants



Vue partielle des participants