

République du Sénégal

Atelier Régional WATRA, ARTP Sénégal, CEDEAO

« Conférence sur le Roaming de la téléphonie mobile de l'Afrique de l'Ouest »

Dakar, Sénégal – 10 au 11 Septembre 2008

Communication sur le thème :
**Consommateurs et consumérisme
dans les télécommunications**



Romain Abilé HOUÉHOU

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 /contact@ldcb.org 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.

« **Consommateurs et consumérisme dans les télécommunications** » est le thème du débat que je suis invité à introduire dans le cadre de la seconde conférence sur « *Le Roaming de la téléphonie mobile en Afrique de l'Ouest* »

[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, les nouveaux défis de la régulation à l'ère de la convergence et enfin de lever un coin de voile sur les Droits des consommateurs face aux services des 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 Nations Unies et 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 lequel 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
- 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 des télécommunications et la régulation à l'ère de la convergence

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^{ème} 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 multimédia¹. 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,

¹ Régulation des communications électroniques à l'heure de la convergence en Afrique de l'Ouest et du Centre Dakar, 2005, page 51.

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 ;
- 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 des télécommunications

Les organisations de consommateurs africaines ont joué un rôle de premier plan dans l'amélioration de la qualité et la réduction des tarifs de télécommunications. 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^{er} 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) 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), créée 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 une conférence régionale qui se tiendra 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 des 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 des télécommunications à l'ère de la convergence illustre parfaitement cet état de chose.

Une meilleure régulation des services des 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.