

# République du Bénin

## Atelier Régional

« Dialogue entre acteurs de la régulation des médias et des télécommunications en Afrique à l'ère de la convergence »

Hôtel du Port – 2 au 4 février 2006

Communication N°9

## **Droits des citoyens à l'ère de la convergence des médias et des télécoms**

**Romain Abilé Houéhou (Président LDCB)**



Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin (LDCB)  
Rue de l'IITA, immeuble Agence de presse "Proximités"  
02 BP:1112 Cotonou, République du Bénin  
Tél.: +229 21 35 24 58, Fax.: +229 21 38 28 73 Gsm. : +229 95 95 51 90  
E.mail: ldcb.cird@intnet.bj

## I° Introduction

---

Parmi les services d'utilité publique (l'eau, l'électricité, le transport, les télécommunications), ceux regroupés au sein des technologies de l'information et de la communication (Tic) ont connu, avec l'avènement de la micro-informatique, un développement considérable ces deux dernières décennies.

Dans leur processus de développement, les technologies de l'information et de la communication ont contribué de façon significative à la transformation des modes de fabrication, de transmission et de la réception des informations ainsi que des supports eux-mêmes. Le consommateur a de ce fait, la possibilité de recevoir l'actualité, sous le format texte ou vidéo, par le téléphone portable, l'internet alors que le poste téléviseur ou la radio permet de recevoir les données numériques de l'internet ou des réseaux satellitaires.

L'intégration progressive des différents réseaux et plates-formes pour offrir des services similaires ou pour offrir différents services par le même réseau ou la même plate-forme est ce qui est appelé **convergence** des technologies et des réseaux.

« **Les Droits des citoyens à l'ère de la convergence des médias et des télécoms** » est le thème du débat que je suis invité à introduire dans le cadre de l'atelier régional sur « *Dialogue entre acteurs de la régulation des médias et des télécoms à l'ère de la convergence en Afrique : enjeux et perspectives* »

## II° Opportunités de la convergence des technologies

L'entrée dans le 21<sup>ème</sup> siècle coïncide avec le développement d'une nouvelle étape dans le développement du secteur des télécommunications. 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>1</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 et Wi-Fi soutiennent ces différents services et réduisent

---

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

leurs coûts aux consommateurs. Autant d'opportunités qui offrent un large champ d'application des Droits des citoyens en tant que consommateurs.

### **III° Droits des citoyens à l'ère de la convergence**

---

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 principaux Droits aux consommateurs du monde entier. Ces Droits visent à instituer des modes de production et de consommation économiquement juste et socialement responsable

#### **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 peut 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.***

#### **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 des médias et des télécoms, une réglementation appropriée doit protéger le consommateur en lui garantissant la bonne qualité des contenus et des supports.***

#### **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 des médias et télécoms à l'ère de la convergence d'une part. D'autre part, la convergence facilite le niveau d'accessibilité à l'information grâce aux nouveaux supports.***

#### **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 et le secteur privé 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. 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 et des médias 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.***

## **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.***

## **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***

## **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.***

#### **IV° Conclusion**

---

Avec l'évolution de la diversification des besoins de la consommation humaine, les technologies progresseront et imposeront aux Etats et au secteur privé de nouvelles règles de gouvernance. La convergence des médias et des télécoms illustre parfaitement cet état de chose.

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

De toutes les façons, les citoyens consommateurs ont la responsabilité de faire une lecture correcte de leurs Droits et amener 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.