

Atelier Régional OSIWA

« Rencontre sur la planification stratégique en matière de régulation et de convergence »

Accra, Ghana – 21 au 22 Avril 2008

Communication sur le thème :

**Consommateurs et consumérisme dans les télécommunications
en Afrique de l'ouest**

Romain Abilé HOUEHOU (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

Consommateur et Consumérisme dans les télécommunications

en Afrique de l'Ouest

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. 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, de manière industrielle. Le secteur des télécommunications n'est pas resté en marge et a subi d'énormes mutations pour offrir aujourd'hui des services très diversifiés aux consommateurs.

Personnes physiques ou morales acquérant ou utilisant à des fins excluant tout caractère professionnel des produits ou des services mis sur le marché, les consommateurs, selon les propres termes utilisés par le Président américain devant le congrès des Etats-Unis le 15 mai 1962, « **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. 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 l'atelier régional sur « *La planification stratégique en matière de régulation et de convergence* »

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 enfin de lever un coin de voile sur les Droits des consommateurs face aux services des télécommunications.

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, la 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 les producteurs. Les citoyens se rendent compte de plus en plus de leur pouvoir en tant que consommateurs, en tant que participants actifs dans la prise de décisions politiques et en tant que force de changement social et économique.

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 220 organisations membres répartis dans 115 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 et finance de micro-projets soumis par ses membres dans des domaines qu'elle juge prioritaires.

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 ...avec la création de .. en 19... Au Bénin, la première association de consommateurs à voir le jour est l'Association pour la protection du consommateur et de son environnement au Bénin (APCEB) en décembre 1989.

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

- le plaidoyer/lobbying qui s'opère par voie d'organisations de marches pacifiques, de campagne de sensibilisation, de conférences publiques et de presse, d'initiation de rencontres, de séances de travail avec les autorités compétentes pour infléchir une position ou faire adopter une législation, un code etc.
- 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

Le consumérisme a évolué et s'est institutionnalisé dans presque tous les pays du monde en tant que porte flambeau des intérêts des générations présentes que futures. Au niveau mondial, **CI siège en tant qu'observateur dans les organes subsidiaires des Nations Unies (à certifier)**. Au niveau national, le droit à la représentation est exercé par les organisations de consommateurs dans les instances de prises de décisions affectant directement les consommateurs à travers leur

participation en tant que membres aux sessions de certaines commissions et des conseils d'administration de certaines sociétés publiques.

Evolution et importance des télécommunications dans la région ouest-africaine

Les télécommunications sont des procédés de communication et de transmission à distance (télégraphe, téléphone, télévision, télex etc).

Les services de télécommunications constituent l'un des leviers essentiels sur lesquels repose le développement d'une nation ou d'une région. Ils constituent, sans aucun doute, des services dont l'utilité publique est incontestable. En effet, leur rôle dans le rapprochement des hommes, les facilitations qu'ils offrent dans l'amélioration des conditions de vie des populations attestent de leur importance sociale et économique majeure. A l'ère de la convergence des médias et des télécoms, les services traditionnels des télécommunications (téléphonie, télex, télécopie, télégraphie, etc) se sont diversifiés et densifiés. 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.

Les télécommunications constituent un puissant vecteur de développement économique. En effet, des études réalisées par l'Union Internationale des télécommunications (UIT) révèlent qu'une croissance de 1% du nombre de personnes équipées en infrastructures de TIC engendrait dans les cinq années suivantes une augmentation de 3% du PIB par habitant. En effet, la bataille économique mondiale du XXI^e siècle appartient aux pays ayant le plus grand bataillon de connaisseurs.

L'importance de ce secteur et le rôle stratégique qu'il joue dans le développement économique et social des nations justifient les investissements massifs dont il a bénéficié ces deux dernières décennies.

Au niveau de l'Afrique, on peut noter les importants investissements qui ont permis l'atterrissement du câble marin dans 11 villes côtières de l'Afrique pour un coût global de 344.000.000.000 FCFA. Cette infrastructure qui a entraîné l'accroissement de la bande passante de l'Internet dans la sous-région et l'acquisition par les opérateurs GSM des matériels de la haute technologie a permis d'améliorer la qualité de la communication. Avec cette augmentation de la bande passante, des offres ADSL ont pu apparaître dans les capitales de certains pays côtiers ouest-africains bénéficiant du câble sous-marin (Abidjan, Dakar, Cotonou). L'ADSL a permis une connexion permanente à haut débit et à des prix relativement moins élevés.

On note depuis l'année dernière une amélioration dans la politique des différents Etats ayant l'atterrissement de cette infrastructure de faciliter son accès aux opérateurs télécoms. C'est ainsi que le Togo est en train d'être relié à Cotonou par une fibre qui permettra à ce pays d'acheminer son trafic vers l'Europe par le SAT3 de Cotonou.

Aussi, de nouveaux chantiers ont-ils vu le jour dans la sous-région ouest-africaine en terme de mise en place d'infrastructures d'acheminement de trafic. C'est le cas de Sub Urban qui est en train de mettre en place une liaison de transmission sur fibre optique pour acheminer du trafic du Nigeria vers l'Europe en sortant par le SAT3 de Cotonou.

En dehors de la fibre optique qui est d'apparition récente, les infrastructures de télécommunications utilisées dans la sous-région ouest-africaine se font essentiellement par des connexions satellitaires qui sont plus chères à l'exploitation que la fibre optique qui possède une plus grande capacité et permet une plus grande fluidité du trafic.

Le renouvellement du visage des télécommunications a abouti à une convergence avec les médias qui utilisent les mêmes plates-formes ou les mêmes réseaux pour offrir les mêmes services ou des services similaires. Cette convergence offre des opportunités et fait ressortir certains enjeux.

En effet, l'entrée dans le 21^{ème} 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 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, 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 leurs coûts aux consommateurs. Autant d'opportunités qui offrent un large champ d'application des Droits des citoyens en tant que consommateurs. Pour ce faire, les organisations de consommateurs ont des rôles spécifiques à jouer.

Rôles des organisations des consommateurs dans l'amélioration des services des télécommunications en Afrique de l'Ouest

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. 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 entre pays de la sous-région, ceci pour amener les opérateurs à

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

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 en ... et au Réseau des associations de consommateurs de la CEDEAO en **2007 (à certifier)**.

Mais en raison du développement des télécommunications dans la sous-région, l'avènement d'un Réseau régional d'associations de consommateurs des services de télécoms s'avère une nécessité pour avoir une synergie dans les actions pour impulser une dynamique pouvant faire profiter les consommateurs des avantages des technologies modernes en la matière. Telle est l'ambition de la Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin qui a reçu l'appui financier de OSIWA pour organiser une conférence régionale qui se tiendra du 26 au 28 Août 2008 à Cotonou. 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.

Hormis ces actions, les organisations de consommateurs font de l'éducation des consommateurs une grande priorité à travers la réalisation d'activités spécifiques allant de la réalisation et de la publication de résultats d'études, à l'organisation de conférences publiques et de presse, de débats radio-télévisés etc.

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 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.

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 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 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, 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.