

---

# Activités UIT

## Protection des consommateurs

**8<sup>ème</sup> Séminaire**

Sofia, Bulgarie, 11 - 12 mai 2011

**Makhtar Fall**

Chef Division RME ITU / BDT



---

*Committed to connecting the world*

# Sommaire

---

- Problematique actuelle
- Activités UIT
  - Enquête mondiale sur la réglementation
  - Au niveau du GSR
  - Au niveau des Commissions d'études ITU-D
  - CMDT 10
  - Outils RME
- Recommandations



# Spécificité situation actuelle

---

## Nous vivons Société de l'Information

- Le concept de "être connecté partout et toujours" est devenu une réalité ;
- Consommateurs toujours en ligne – avec une plate-forme unique pour la téléphonie vocale et les données;
- Omniprésence des TIC / grande dépendance à l'égard des systèmes d'information.



Committed to connecting the world

---

# Consommateur et développement des TICs

---

- Protection des consommateurs parmi les priorités d'action dans le domaine des TIC.
- consommateur conscient, informé et responsabilisé appuie la croissance, l'innovation, améliore la confiance et stimule la demande.



---

Committed to connecting the world

---

# Enquête mondiale sur la réglementation

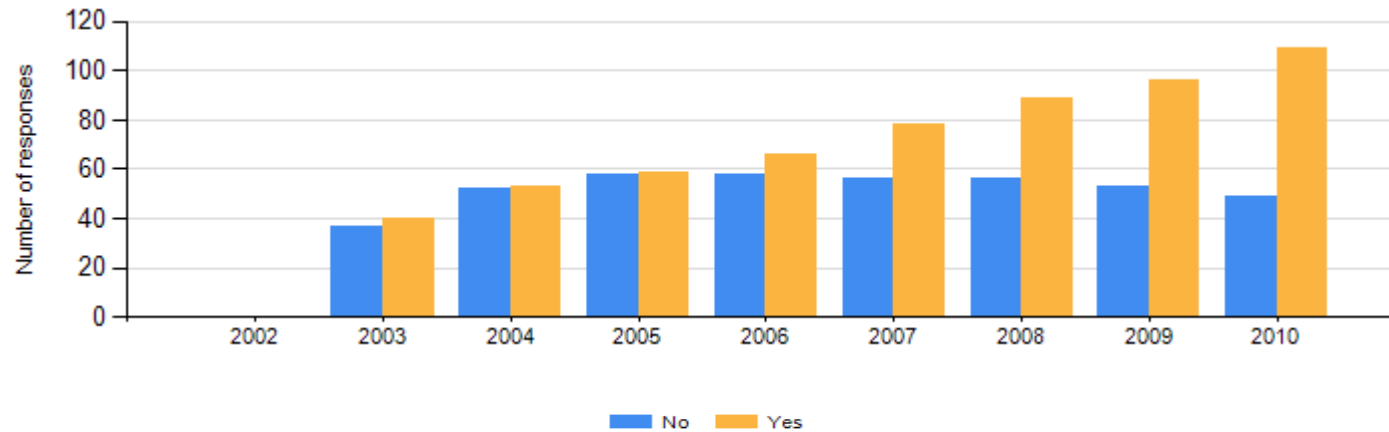
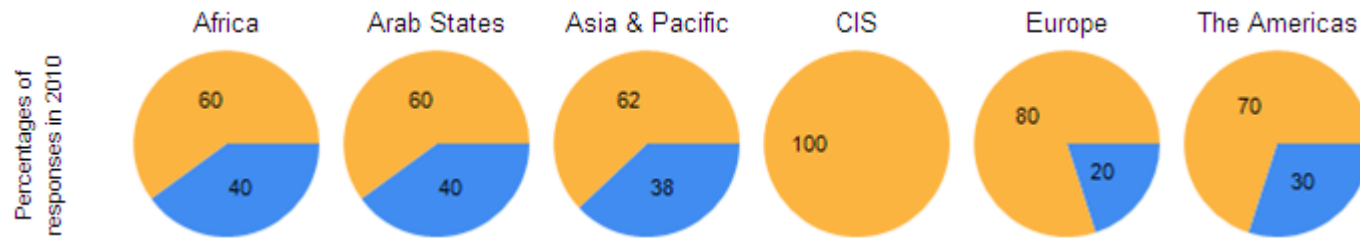
Résultats 2010



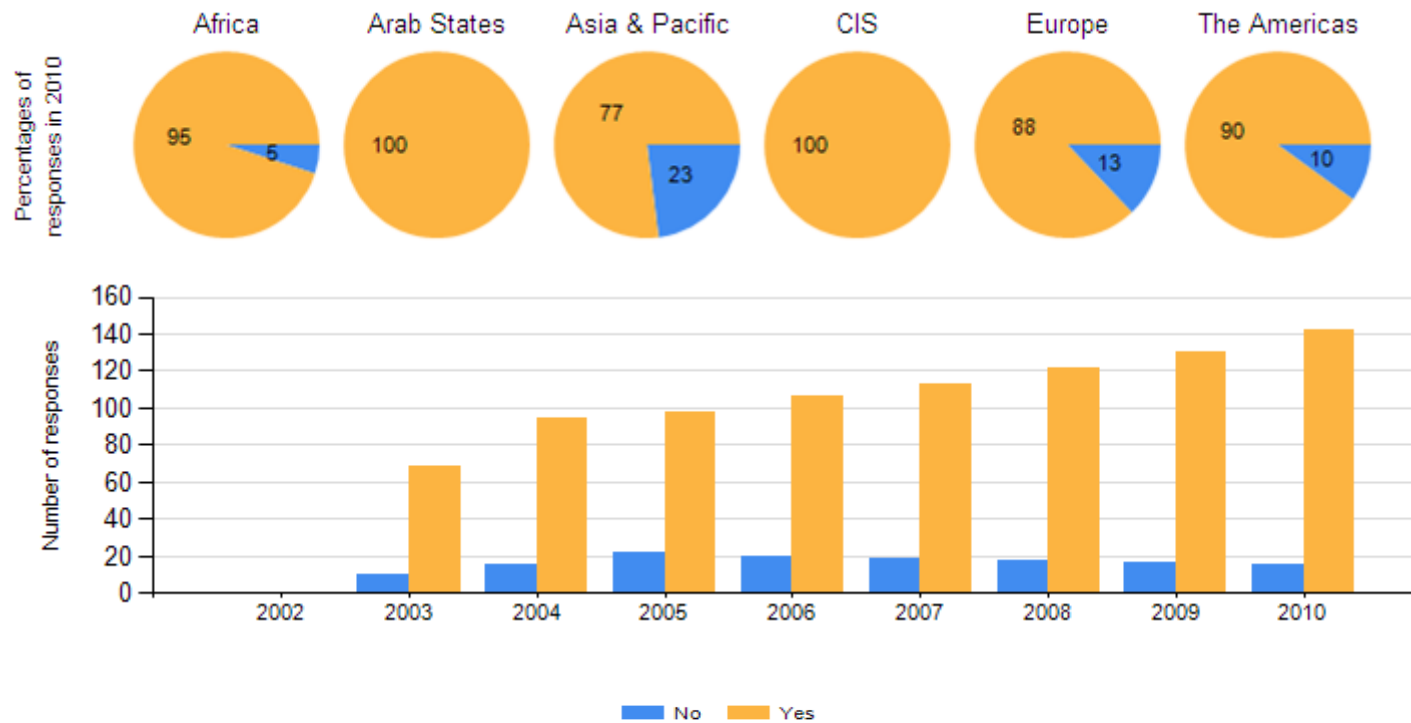
---

*Committed to connecting the world*

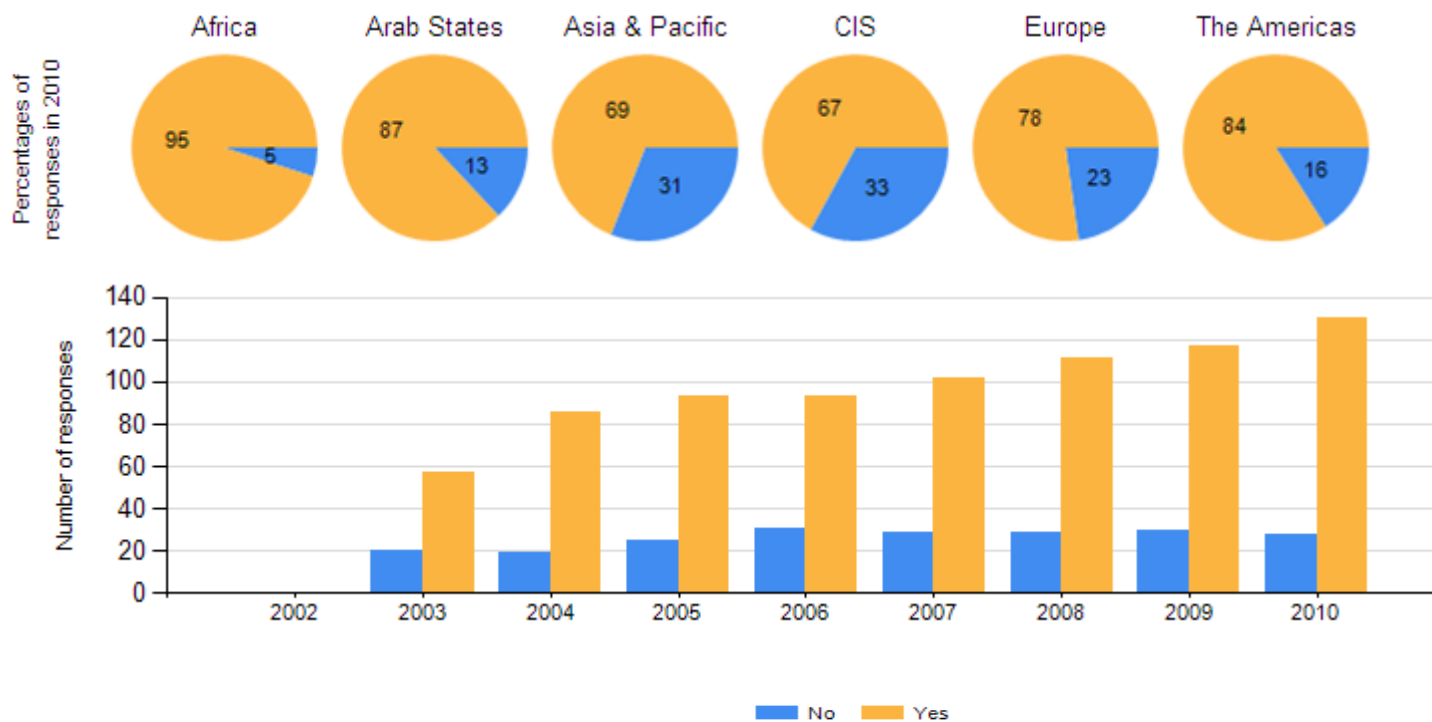
# Existence d'une législation/régulation spécifique pour la protection du consommateur



# Responsabilité du Régulateur pour la gestion des plaintes du consommateur

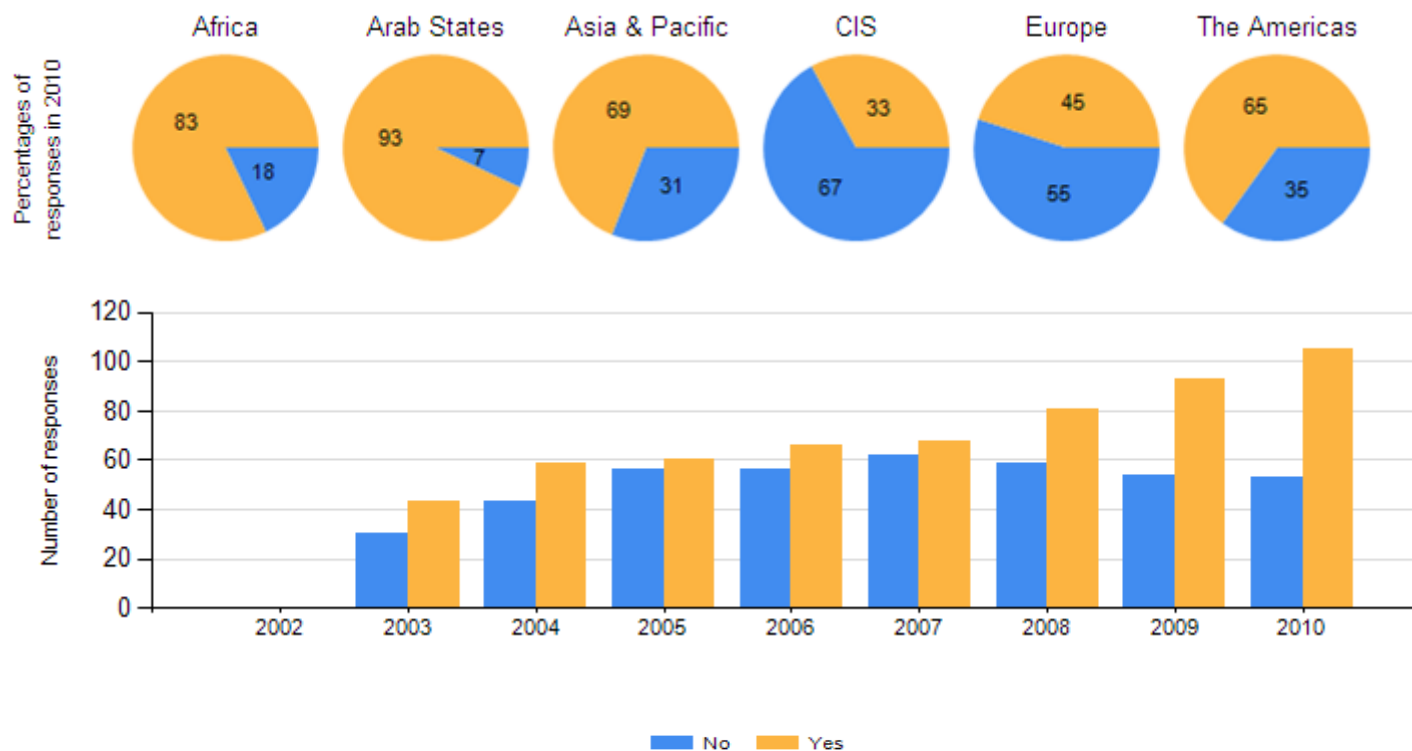


# Responsabilités du Régulateur dans l'information au consommateur sur ses droits





# Responsabilité du Régulateur dans la représentation du consommateur



## **GSR07 Lignes directrices pour les bonnes pratiques**

### **Sensibilisation, sécurité et protection des consommateurs**

- Nous estimons que les régulateurs doivent s'attacher à faire connaître les avantages des réseaux NGN pour les marchés et pour les consommateurs, tout en examinant soigneusement les questions touchant à la sécurité et à la protection des consommateurs
- Nous encourageons les régulateurs à tenir les consommateurs informés pour faire leur choix en toute connaissance de cause.
- Nous recommandons aux régulateurs de définir également des moyens d'informer les consommateurs sur les risques qui existent en matière de sécurité et de respect de la vie privée....et à chercher comment sensibiliser davantage le grand public aux méthodes de protection, notamment par le biais de campagnes dans les médias ou de forums et séminaires sur les télécommunications.



*Committed to connecting the world*

## GSR09 Lignes directrices pour les bonnes pratiques

### Réglementation pour stimuler l'investissement ... la convergence

---

- attirer davantage l'attention sur les avantages et les risques inhérents aux progrès technologiques pour le marché et les consommateurs et étudier les mesures réglementaires à prendre en vue de remédier à des problèmes tels que la protection des personnes et des données, les droits des consommateurs, .....et la protection des utilisateurs finaux;
- associer toutes les parties prenantes à l'élaboration des politiques générales, .... procéder à des consultations publiques pour promouvoir le dialogue avec le secteur privé, les consommateurs et les autres parties prenantes, en ayant recours dans toute la mesure du possible à des mécanismes d'autorégulation.



Committed to connecting the world

# GSR10 Lignes directrices pour les bonnes pratiques

## Création de réseaux ouverts

---

- Chaque consommateur devrait avoir accès, de manière transparente et non discriminatoire, à tous les services et toutes les applications acheminés sur les réseaux, dès lors que ces services ou applications sont publics et autorisés par la loi.
- Nous notons qu'il existe un véritable besoin de sensibiliser les consommateurs aux dangers liés au progrès technologique et de prendre les mesures nécessaires pour protéger les données et les droits des consommateurs, ainsi que pour protéger les mineurs et les groupes vulnérables de la société.



Committed to connecting the world

# CE 1 : Période 2006 – 2010

---

- **QUESTION 18-1/1:** Application, au niveau national, des lois, règles et réglementations relatives aux télécommunications par les autorités nationales de régulation des télécommunications ;
- Décrire les méthodes structurelles et les pratiques éprouvées auxquelles les ANRT ont recours pour faire appliquer leurs lois, règles et réglementations nationales relatives à la protection du consommateur, en particulier dans le contexte de la convergence.



# Constats et résultats

## Etudes de cas dans 40 pays

---

- Illustration des expériences et exemples des difficultés rencontrées dans l'application des lois sur la protection des consommateurs.
- Identification des fonctions principales assumées par les ANR et les Problèmes constatés.
- Elaboration de lignes directrices pour les Etats Membres.



Committed to connecting the world

# Fonctions principales

---

- **Voix:** permettre aux consommateurs/ utilisateurs d'être entendus, et être réactif en appliquant des mécanismes de consultation et de réparation.
- **Choix:** assurer un vaste choix pour ce qui est de la nature, de la qualité et de la quantité des services.
- **Représentation:** créer des conseils ou des comités de consommateurs afin d'empêcher que les intérêts des grands acteurs de l'industrie ne l'emportent.
- **Information:** faire en sorte que les consommateurs soient bien informés pour faire leurs choix



# Lignes directrices (1)

---

- Réaliser des sondages auprès des consommateurs afin d'obtenir leurs avis et leurs points de vue sur les services et sur d'autres questions; au besoin, organiser des réunions publiques à cette fin.
- Encourager et faciliter la création d'associations indépendantes qui représentent les intérêts des consommateurs.
- Encourager et faciliter la création, au sein de chaque fournisseur de services, d'une unité chargée de traiter et de régler les questions relatives aux consommateurs.





# Lignes directrices (2)

---

- Créer, au sein de chaque ANR, une unité chargée de traiter et de régler les questions relatives aux consommateurs.
- Envisager de faire participer un représentant des consommateurs au conseil d'administration de chaque ANR.
- Mettre en place des mécanismes appropriés afin que les régulateurs et les cadres réglementaires puissent tenir compte des avis et des points de vue des consommateurs et de leurs associations.



# Lignes directrices (3)

---

- Informer les utilisateurs et consommateurs des décisions en matière de télécommunications/TIC qui les concernent.
- Favoriser, à l'échelle européenne et internationale, l'élaboration de lignes directrices, de recommandations ou de normes, selon les cas, qui précisent un délai de conservation des données personnelles.
- Mettre en place un SI pour le suivi des plaintes et de leur traitement



# CE 1: Période 2010 – 2014

---

- **QUESTION 18-2/1:** Application des politiques et réglementations nationales relatives à la protection du consommateur, en particulier dans le contexte de la convergence
- Etudes de cas ;
- En 2014, production Rapport avec LD sur les bonnes pratiques, à l'intention ANRT, en vue de l'application des lois, ... nationales relatives à la protection du consommateur dans le contexte de la convergence.



## Outils de RME pour Régulateurs et consommateurs ICTDec

---

- Le portail ICTdec offre un accès unifié et simplifié à des milliers de décisions disponibles sur le web, ainsi qu'à une sélection de décisions disponibles en ligne dans le domaine des TIC.
- Le centre ICTdec regroupe deux services:
  - Un moteur de recherche web de sites Internet appartenant à des organes décisionnaires du secteur des TIC.
  - Un répertoire de décisions réglementaires prises dans le domaine des TIC
- ICTdec est disponible dans les six langues de travail de l'UIT.



## Outils de RME pour Régulateurs et consommateurs ICTDec

---

- La plateforme ICTdec a été récemment améliorée pour permettre aux régulateurs et aux autres organes de décision dans le domaine des TIC de mettre directement en ligne leur décisions
- Sur demande, vous recevrez un nom d'utilisateur et un mot de passe

[www.ictdec.org](http://www.ictdec.org)

VOTRE COLLABORATION EST INDISPENSABLE A  
LA REUSSITE DE CE PROJET



*Committed to connecting the world*


Centre d'échange d'informations sur les décisions prises dans le secteur des TIC - Windows Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Google Search RS Share Sidewiki Check Translate AutoFill

http://www.ictdec.org/fr/index.html#

Accueil À propos Recherche avancée Contact



ICT Regulatory Decisions Clearinghouse

عربي 中文 English Русский Español

Recherche  ok

Le Centre d'échange d'informations sur les décisions réglementaires prises dans le secteur des TIC (ICTdec) est une ressource en ligne qui offre un guichet unique d'accès aux décisions émanant de différents organismes habilités à prendre des décisions dans le domaine des TIC, par exemple les régulateurs des télécommunications, les médiateurs du secteur privé et les tribunaux de règlement des différends spécialisés. Le portail ICTdec offre actuellement un accès unifié et simplifié à des milliers de décisions disponibles sur le web, ainsi qu'à une sélection de décisions qui ne sont pas disponibles en ligne.

Le centre ICTdec regroupe deux services dans une ressource web unique:

- Un moteur de recherche web de sites Internet appartenant à des organes décisionnaires du secteur des TIC.
- Un répertoire de décisions réglementaires prises dans le domaine des TIC

[ suite ]

[\[ Connexion pour les membres \]](#)

**Parcourir les décisions par thème**

- Autorisation/octroi de licences
  - Droits perçus pour l'octroi des licences
  - Exemptions
  - Cadre régissant l'octroi des licences
  - Conditions et modalités de l'octroi des licences
- Politique relative à la concurrence
  - Différends antitrust (relatifs au droit de la
- Gestion de ressources limitées
  - Ressources de numérotage
  - Spectre des fréquences radioélectriques
- Accès/service universel
- Nouvelles technologies
- Accès au réseau et revente
- Partage des infrastructures
- Homologation

# Recommandations :

## Promouvoir la protection des consommateurs

- Faire un inventaire mondial des mesures de protection des consommateurs (avoir informations complètes sur niveaux de sensibilisation et de satisfaction des consommateurs).
- Promouvoir une coopération mondiale entre opérateurs, fournisseurs de logiciels, ANR, décideurs politiques, organisations industrielles et commerciales et consommateurs.
- Avoir un cadre de coopération entre organismes chargés de la protection des consommateurs avec des mécanismes de coopération et d'échange d'informations.



Committed to connecting the world

# INFORMATION UTILES

---

- 11ème GSR, Armenia City, Colombie 21-23 septembre 2011 ; <http://www.itu.int/ITU-D/treg/index-fr.html>
- 12ème FTRA-2011 ; *Kigali (Rwanda), 13 - 15 juin 2011* : <http://www.itu.int/ITU-D/afr/events/FTRA/2011/index-fr.html>
- Formation UIT de haut niveau pour les dirigeants d'organismes de réglementation: incidences stratégiques de la modélisation des coûts et mécanismes de règlement des différends *Genève, Suisse ; 27 – 28 Juin 2011*



Committed to connecting the world



# Plus d'informations

---

## Liens utiles :

- GSR Lignes directrices pour les bonnes pratiques: <http://www.itu.int/ITU-D/treg/bestpractices.html>
- Colloque Mondial des Régulateurs (GSR) <http://www.itu.int/ITU-D/treg/index-fr.html> ;
- Commission d'études de l'UIT-D : <http://www.itu.int/net3/ITU-D/stg/index-fr.aspx?stg>
- Tendances des réformes dans les télécommunications : <http://www.itu.int/ITU-D/treg/publications/index.html> ;
- ITU-infoDev ICT Regulation Toolkit: [www.ictregulationtoolkit.org](http://www.ictregulationtoolkit.org)
- Site web du BDT : [www.itu.int/ITU-D](http://www.itu.int/ITU-D)



Committed to connecting the world

---

# Merci pour votre attention

[Makhtar.fall@itu.int](mailto:Makhtar.fall@itu.int)



---

*Committed to connecting the world*