



**SYNTHÈSE DU QUESTIONNAIRE ENVOYÉ AUX  
MEMBRES DU RÉSEAU SUR LA SATISFACTION DES  
UTILISATEURS**

20<sup>e</sup> Séminaire Fratel de Lausanne, 09 et 10 mai 2022

# Objectifs et compétences des régulateurs en matière de protection des consommateurs/utilisateurs et mesures spécifiques (1/2)

Préambule : Résumé des réponses de 18 autorités membres de Fratel  
Réponses disponibles sur la partie du site Fratel réservée aux membres  
<https://www.fratel.org/informations/reponses-au-questionnaire-fratel-2023-sur-la-satisfaction-des-utilisateurs/>

**Protection des consommateurs/satisfaction des besoins des consommateurs est un des objectifs généraux de la régulation**

**Promouvoir les intérêts des consommateurs en favorisant la concurrence et l'innovation, la gestion efficace des ressources rares, en encourageant les investissements et en promouvant la connectivité à haute ou très haute capacité dans le but de bénéficier de services de télécommunications sûrs, abordables et de qualité**

- Obligations imposées aux opérateurs : issues des analyses de marché, interopérabilité, service universel, niveau de couverture et/ou de qualité de services, portabilité des numéros...
- Régulation des tarifs de détail Ex : République du Congo, Togo
- Mesures de transparence et d'amélioration de l'information pour faciliter leur choix d'opérateurs ou de fournisseurs d'accès : publication de cartes de couverture, niveaux de QoS, comparatifs tarifaires, de débits disponibles à l'adresse...
- Mesures spécifiques ou réponse aux besoins d'utilisateurs particuliers : accessibilité des services téléphoniques aux personnes en situation d'handicap, au Mali, ateliers avec les opérateurs pour aménager leurs agences pour faciliter l'accès
- Mesures d'inclusion numérique
- Traitement des plaintes des consommateurs



# Objectifs et compétences des régulateurs en matière de protection des consommateurs/utilisateurs et mesures spécifiques (2/2)

## Tous les régulateurs ne sont pas compétents pour le traitement des plaintes des consommateurs

- 15 sur 18 autorités ayant répondu sont compétentes pour le traitement des plaintes des consommateurs.
- Seules 3 autorités n'ont pas cette compétence : Bulgarie, France, Suisse (partiellement Canada). Ressort de l'administration ou d'autres organismes indépendants
  - Médiateur des communications électroniques pour les litiges/commission des plaintes : Bulgarie, Canada, France, Suisse
  - Ministère en charge de la protection des consommateurs : DGCCRF en France (compétence transverse et multisectorielle)

## Les procédures et moyens de collecter les plaintes diffèrent selon les pays

- En général, les utilisateurs doivent d'abord s'adresser à leur opérateur avant de contacter le régulateur
- Intervention du régulateur en cas d'insatisfaction du consommateur
- Numéro vert, WhatsApp, plateforme/portail de plainte, courrier, email
  - Au Maroc, création d'un portail public de réception des plaintes sur les différents services publics. Collaboration entre le Département de protection du consommateur et l'ANRT
- Des ARN ont mis en place des procédures de conciliation spécifiques
  - En Côte d'Ivoire, un membre du Conseil de l'ARTCI est choisi comme conciliateur. A l'issue de la procédure, un procès verbal est signé entre les parties et vaut accord.



# Actions d'information à l'égard des différentes catégories d'utilisateurs (1/3)

## Les principaux vecteurs d'information des acteurs du marché (régulateurs, opérateurs, acteur tiers)

- Outre leurs sites internet, utilisation de plus en plus importante des réseaux sociaux (twitter, Facebook, LinkedIn, youtube, voire Instagram) pour leur communication (régulateurs, opérateurs, acteurs tiers tels que les associations de consommateurs)
  - Vérification de la conformité de l'information des opérateurs par le régulateur : Ex. Côte d'Ivoire, France (cartes de couverture mobile et fixe des opérateurs), Luxembourg (neutralité du Net), Mali, Maroc

### Régulateurs

- Des campagnes de publicité dans les journaux, à la radio ou à la télévision : ex. Burkina Faso, Luxembourg, Togo, Val d'Aoste
- Envoi de communiqué de presse aux journalistes et experts : Ex. France, Luxembourg, Roumanie
- Lettres d'information : ex. France, Luxembourg

## Actions innovantes de communication des régulateurs

- Animation d'un plateau TV et radio, émission interactives avec les auditeurs : Burkina Faso, Cameroun
- Tournées nationales d'information et de sensibilisation en collaboration avec les associations de consommateurs : Togo
- Journées portes ouvertes : Cameroun
- Déplacements terrain, caravanes : rencontre avec les élus locaux, les consommateurs, élèves, opérateurs...: Côte d'Ivoire (« La Clinique des TIC »), France, Mali



# Actions d'information à l'égard des différentes catégories d'utilisateurs (2/3)

## Différents processus mis en place par les régulateurs pour améliorer la satisfaction des utilisateurs et les informer

- Consultations publiques et les sites internet des régulateurs incluant les principaux chiffres du marché
- Portail d'information dédié aux consommateurs/utilisateurs. Ex. Bulgarie, Luxembourg, République du Congo, Roumanie
- Publication de données de couverture et de qualité de service fixe/mobile
- Mise à disposition d'outils de mesure de la qualité d'accès à internet que ce soit par le régulateur : Bulgarie, Burkina Faso (Résomètre), Luxembourg (checkmynet), Mali (AMRTP QoE) République du Congo (ARPCE QoE) ou par les opérateurs comme en Suisse (networktest)
- Comparateur tarifaire/offres de détail : Ex. Bulgarie, Canada, Roumanie
- Portail de plainte ou d'alerte

8 ARN testent actuellement l'outil Fratel de représentation de la couverture et qualité de service

## Actions d'information spécifiques auprès de certains publics

- Sessions périodiques d'information et d'échanges avec les associations de consommateurs, d'entreprises, aux collectivités : Burkina Faso, Côte d'Ivoire, France, Mali, République du Congo, Togo, Val d'Aoste
- Programme de sensibilisation auprès des jeunes sur l'usage du numérique et la cybercriminalité : Maurice

## Que mesurer ?

Notions et définitions relatives à la mesure de la qualité du service et de la couverture mobiles

CHAPITRE 1

## Pour quels usages ?

Pour les régulateurs, réaliser des mesures de couverture et de qualité de service s'avère essentiel pour répondre aux importants enjeux de connectivité.

CHAPITRE 2

## Comment restituer ?

Des publications au service de plusieurs objectifs. Choix éditoriaux et principes de base

CHAPITRE 3



Paroles d'experts : comment font les autorités de régulation du réseau Fratel ?

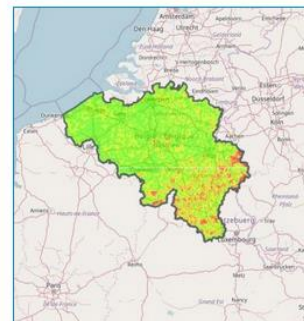
TÉMOIGNAGES

## RÉALISATIONS

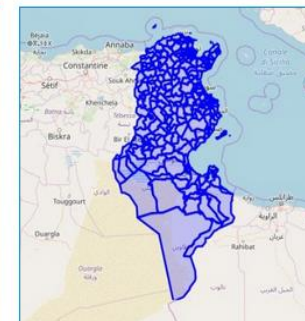
Cartes et données produites par les régulateurs



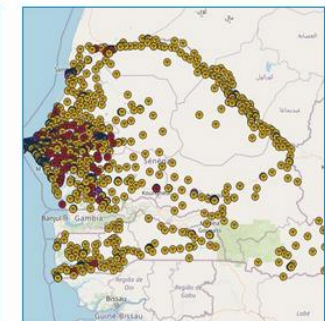
ARPT - Guinée



IBPT - Belgique



INT - Tunisie



ARTP - Sénégal



# **Actions d'information à l'égard des différentes catégories d'utilisateurs (3/3)**

## **Relations avec les relais de transmission des informations de régulation**

- Cadres de concertation/rencontre avec les associations de consommateurs, les journalistes et élus locaux : EX. Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Togo
- Formation des journalistes sur les thématiques et enjeux du secteur : Cameroun, Togo
- Formation des associations des consommateurs : Cameroun
- Groupes Whatsapp entre le régulateur, les opérateurs et associations de consommateurs pour faciliter le traitement des plaintes : Burkina Faso

## **Données en open data**

- Observatoires des marchés : Bulgarie, Canada, Comores, Luxembourg, Mali, Maroc, Maurice, Roumanie, France, Suisse
- Qualité de service et/ou couverture : Bulgarie, Comores, Luxembourg, France



# Mesures prises pour donner la parole aux utilisateurs

## Initiatives pour donner la parole aux utilisateurs

- Consultations publiques
- Plateforme de plaintes ou d'alerte, numéro vert
- Outil de crowdsourcing
- Enquêtes/sondage sur la satisfaction clients ou les usages : Ex. Burkina Faso, France, Togo

## Objectifs des remontées d'information

- Mesure/contrôle de la qualité de service
- Assurer la protection, les droits et intérêts des consommateurs
- Analyse de l'efficacité et la pertinence des actions de régulation adoptées
- Identifier les problèmes ou défaillances sur le marché et cibler les actions de régulation
- Elaborer de futures réglementations
- Inciter les opérateurs à améliorer leurs services et développer leurs réseaux





# Accompagnement du grand public face aux évolutions technologiques

## Débats de société ou inquiétude sur le déploiement des nouvelles technologies dans certains pays

- Déploiement de la 5G : risques sanitaires - rayonnements non ionisants
  - En Suisse, sondage : 40% de la population opposée
  - En Roumanie : pétitions de la population et demandes d'information des journalistes => Rubrique 5G sur le site d'information aux consommateurs, ateliers, débats par l'ANCOM
  - Au Luxembourg : pétition compte de déploiement => débat public organisé par le gouvernement
  - Au Cameroun : débats => tests de niveau de rayonnement préalable à la mise en service du site/pylône
  - Au Burkina Faso => publication des résultats des tests accessible au grand public, réunions de sensibilisation
  - En Bulgarie : informations sur la 5G sur le site internet de la CRC
  - en France : recours juridiques contre les procédures d'attribution, moratoires dans certaines villes => chartes de déploiement dans certaines villes entre les opérateurs et la mairie ; ateliers, conférences, grand dossier 5G sur le site de l'Arcep
- Environnement
  - A Maurice, encourager la mutualisation entre les trois opérateurs de téléphonie mobile afin de réduire l'impact sur l'environnement
  - Au Comores, travaux sur l'impact réel des TIC sur l'environnement, en prenant contact avec les opérateurs pour collecter des informations sur l'efficacité énergétique et le traitement des déchets d'équipements électriques électroniques (DEEE).
  - En France, travaux de l'Arcep pour un numérique soutenable
- Mauvais usages des réseaux sociaux, cybercriminalité, cyberharcèlement... : Comores, Côte d'Ivoire, Maurice

# Merci aux 18 autorités membres du réseau qui ont répondu au questionnaire

- Bulgarie, Burkina Faso, Cameroun, Canada, Comores, Côte d'Ivoire France, Luxembourg, Madagascar, Mali, Maroc, Maurice, République démocratique du Congo, République du Congo, Roumanie, Suisse, Togo, Val d'Aoste



**MERCI  
POUR VOTRE  
ATTENTION**