

**20<sup>e</sup> Séminaire FRATEL, 9-10 Mai 2023**  
**Pourquoi et comment associer l'utilisateur à la régulation ?**

**Table Ronde 1 : Informer l'utilisateur: pourquoi, comment ?**

Sofie Maddens  
Cheffe de la division de l'environnement réglementaire et commercial  
Bureau de développement des télécommunications  
Union Internationale des télécommunications



La nature de la protection des consommateurs dans le domaine des services convergents a **changé** et continuera **d'évoluer** avec les progrès technologiques rapides, l'émergence de nouveaux services et leur adoption généralisée



# Principaux défis



- Collaboration
- Questions transfrontières
- Equilibre entre intérêts
- Sécurité et confiance
- Transparence
- Questions réglementaires

# Questions réglementaires (1/2)



- l'accès universel
- la portabilité des numéros
- la qualité de service
- la protection contre les rayonnements
- la protection en ligne des enfants
- l'utilisation sécurisée de l'Internet

# Questions réglementaires (2/2)

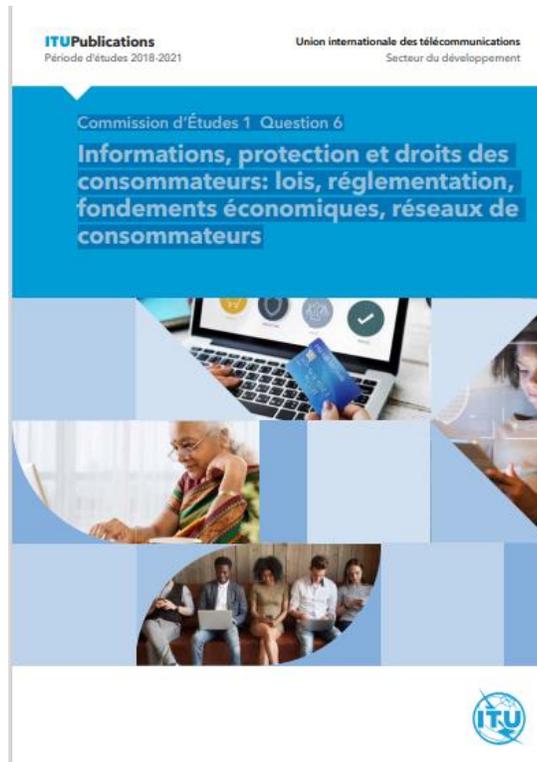


- la protection des données personnelles
- la protection de la vie privée
- la confidentialité
- le droit à l'information
- la facturation éthique
- l'équité des clauses contractuelles
- une publicité loyale
- le traitement rapide des réclamations

# UIT Commission d'Études 1

## Question 6 - Période d'études 2018-2021 (1/5)

### Informations, protection et droits des consommateurs

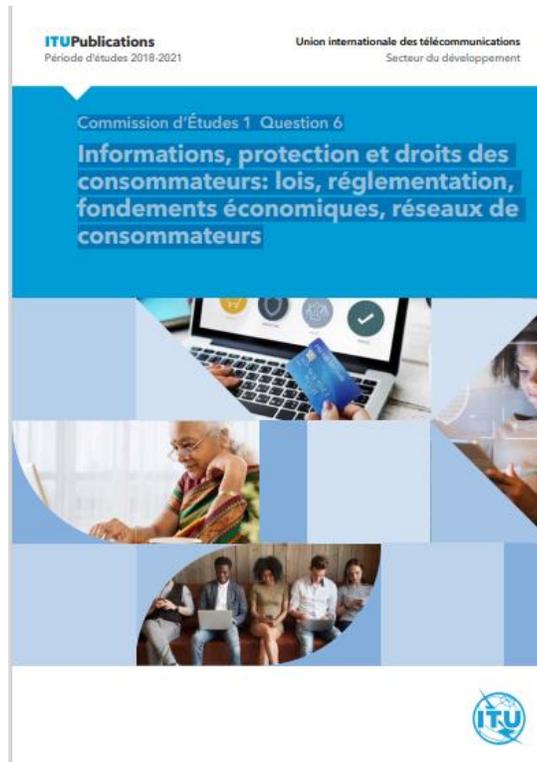


- La protection des consommateurs **contre la fraude en ligne et l'utilisation abusive de leurs données personnelles** devrait faire partie intégrante de la politique en matière de réglementation.
- La **sensibilisation des consommateurs** au sujet des droits et des obligations devrait être au centre de l'élaboration des politiques.
- L'économie numérique ne connaissant pas de frontières, une **coopération transfrontalière** entre les régulateurs est nécessaire.
- Les régulateurs doivent faire preuve de prudence afin d'éviter d'entraver **l'innovation et la croissance des services numériques**.
- Il est aujourd'hui vital d'investir dans la connectivité dans les **zones rurales et isolées** pour fournir aux particuliers et aux ménages une connectivité, étant donné que les pandémies et les catastrophes naturelles peuvent empêcher les habitants d'avoir accès aux services large bande dans les points d'accès communautaires.

# UIT Commission d'Études 1

## Question 6 - Période d'études 2018-2021 (2/5)

### Informations, protection et droits des consommateurs

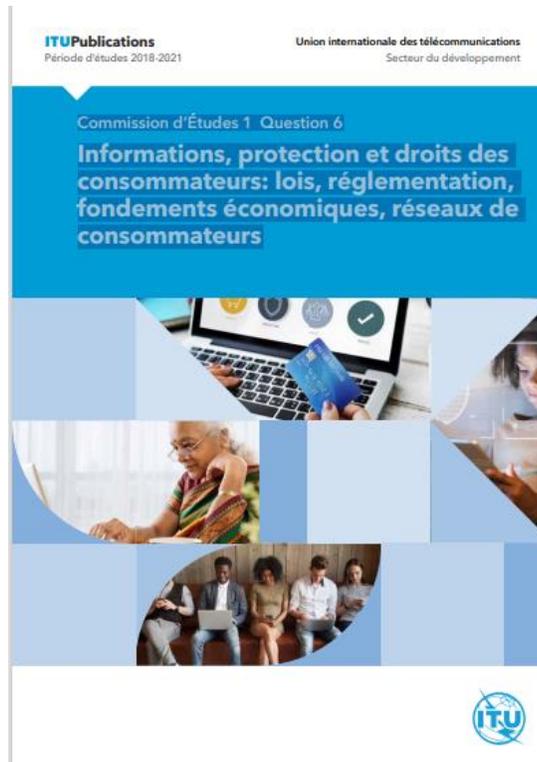


- Des cadres solides de **protection des données** devraient être mis en place si l'on veut réduire autant que faire se peut les appels indésirables et les communications non sollicitées.
- La **collaboration intersectorielle** devrait être encouragée, de même que l'adoption d'approches réglementaires repensées, telles que la co-réglementation et l'autoréglementation, ce qui pourrait donner naissance à de nouvelles formes de réglementation collaborative fondées sur des objectifs communs, tels que le bien socio-économique et l'innovation.

# UIT Commission d'Études 1

## Question 6 - Période d'études 2018-2021 (3/5)

### Informations, protection et droits des consommateurs

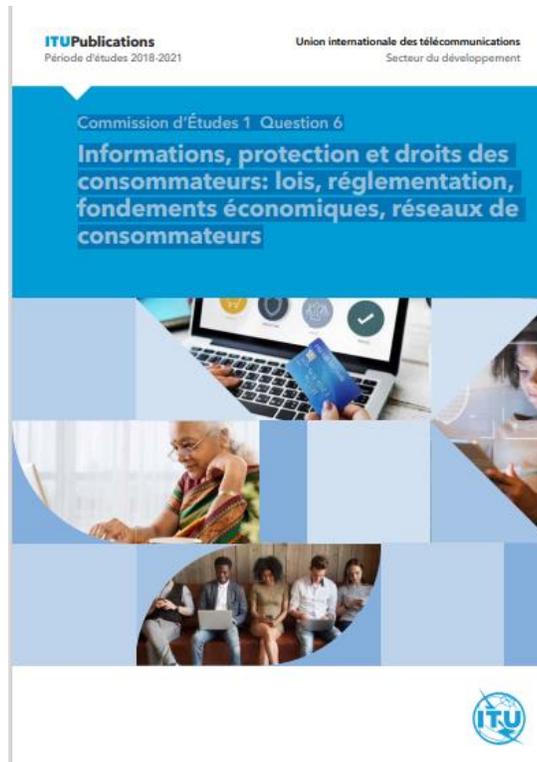


- Les politiques générales et la réglementation devraient être fondées sur la **consultation et la collaboration**. De la même manière que le numérique touche tous les secteurs économiques, tous les marchés et toutes les régions géographiques, le processus de prise de décisions en matière de réglementation devrait tenir compte des attentes, des idées et du savoir-faire de toutes les parties prenantes et des acteurs du marché, qui comprennent les établissements universitaires, la société civile, les associations de consommateurs, les spécialistes des données, les utilisateurs finals et les organismes publics compétents des différents secteurs.

# UIT Commission d'Études 1

## Question 6 - Période d'études 2018-2021 (4/5)

### Informations, protection et droits des consommateurs

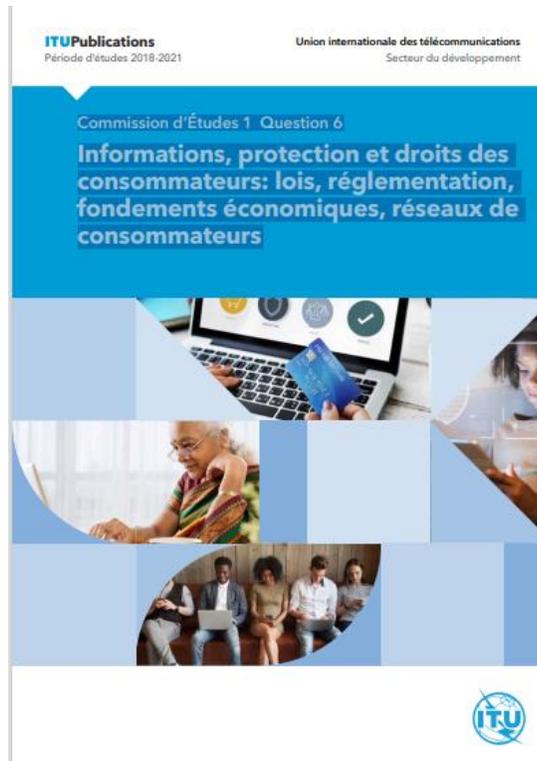


- Les politiques générales et la réglementation devraient s'appuyer sur des **données factuelles**. Il est important de s'appuyer sur des éléments tangibles pour bien comprendre les questions en jeu et identifier les réponses pouvant y être apportées, ainsi que leurs incidences. Des critères de référence et des mesures appropriés et faisant autorité peuvent orienter les régulateurs dans l'élaboration et l'application des règlements et améliorer la qualité des décisions réglementaires
- Les politiques générales et la réglementation devraient être **axées sur les résultats** afin de traiter les problématiques les plus urgentes, par exemple les obstacles existant sur le marché et la création de synergies. Toute réponse réglementaire face aux nouvelles technologies devrait être motivée par les incidences sur les consommateurs, les sociétés, les acteurs du marché et les flux d'investissement, ainsi que sur le développement national en général.

# UIT Commission d'Études 1

## Question 6 - Période d'études 2018-2021 (5/5)

### Informations, protection et droits des consommateurs



- les politiques générales et la réglementation devraient être fondées sur des **mesures d'incitation et récompenser les acteurs** qui veillent à la protection des consommateurs.
- Enfin, il est recommandé de créer des institutions telles que des **centres d'éducation des consommateurs, des centres ou des commissions spécialisés dans le traitement des plaintes des consommateurs et des tribunaux spécialisés destinés aux consommateurs** afin de protéger efficacement les consommateurs



COLLOQUE MONDIAL DES RÉGULATEURS

# ITU GSR

## CHARM EL-CHEIKH 2023

*La réglementation au service  
d'un avenir numérique durable*

**5-8 juin 2023**

**Charm el-Cheikh, Égypte**

[www.itu.int/gsr23](http://www.itu.int/gsr23)

#ITUGSR



# Merci

## Restez à jour avec les ressources de l'UIT

ITU-D Policy and Regulation: [www.itu.int/treg](http://www.itu.int/treg)



**G5 Accelerator**

The collaborative decision-making powerhouse



Lisez la recherche sur les bonnes pratiques relatives à tous les enjeux actuels et futurs



Partagez vos expériences



ITU Infrastructure Development and Connectivity Portal

