



# Qui Sommes nous?



**L'UAC est une fédération des associations des consommateurs d'Afrique créée le 23 juillet 2015 en marge du 1<sup>er</sup> Forum Panafricain sur la Protection du Consommateur tenue du 21 au 23 juillet 2015 à N'Djaména (Tchad) avec le soutien financier du Gouvernement tchadien.**



**L'UAC est une organisation continentale, à but non lucratif et reconnue comme ONG Etrangère de droit tchadien dont le siège est à N'Djaména (Tchad).**



**Elle compte à ce jour, 43 associations de consommateurs légalement créées et opérationnelles de 30 pays d'Afrique des cinq sous régions du continent. Des demandes d'adhésion de plusieurs pays sont en cours d'examen pour leur approbation en qualité de membre.**



## Pays Représentés



**ALGERIE-BENIN-BURKINA-BURUNDI-CAMEROUN-CONGO-COTE  
D'IVOIRE-GABON-GUINEE-LESOTHO-MALI-MAROC-MALAWI-L'ILE  
MAURICE-MADAGASCAR-MAURITANIE-MALAWI-NIGER-NIGERIA-RCA-  
RDC-RWANDA-SEICHELLES-SENEGAL-SOUDAN-TCHAD-TOGO-TUNISIE-  
OUGANDA-ZAMBIE-ZIMBABWE**

# Notre Vision



Une Afrique où les décideurs, les producteurs et les citoyens consommateurs s'interagissent en faveur d'une consommation locale, saine, intégrée, juste et durable.

# Nos objectifs

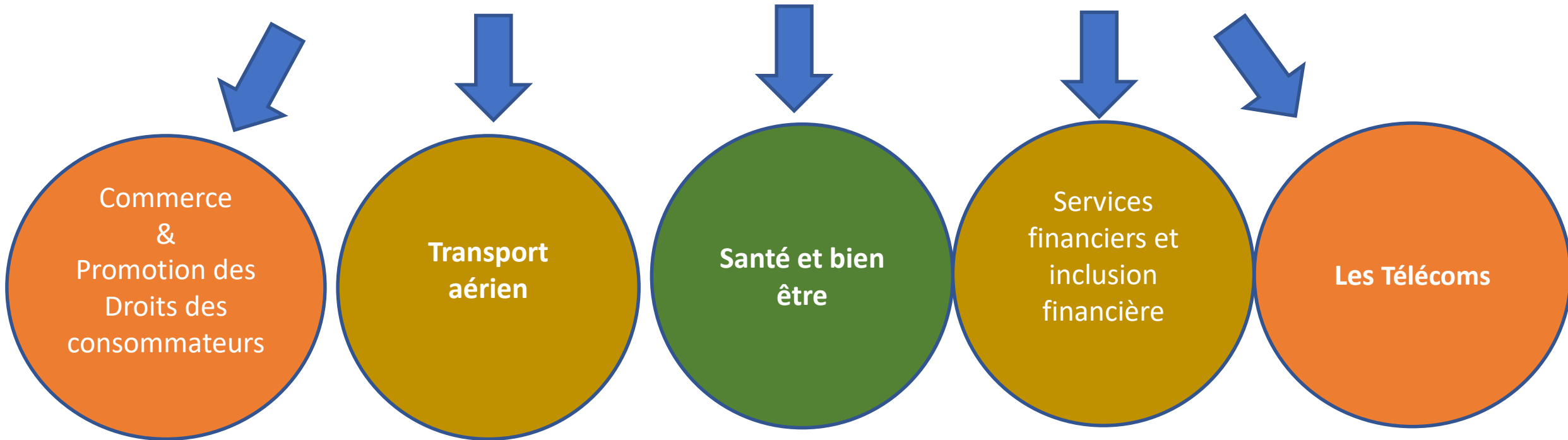
Œuvrer pour l'Union de toutes les Organisations Africaines de Consommateurs afin d'impulser le bien-être des Consommateurs du Continent en ce moment de la globalisation et de la mondialisation.

Promouvoir le dialogue politique entre les organisations des consommateurs, les Gouvernements, les organismes régionaux et sous régionaux d'intégration, la Communauté d'affaires ainsi que des Partenaires Techniques et Financiers (PTF en matière de consommation en Afrique

Promouvoir les modèles et choix de consommation porteurs de développement en Afrique.

Assurer la mission de veille et d'alerte

# Nos Principaux Programmes



En tant que plateforme régionale d'organisations de Consommateurs, nous travaillons pour mutualiser nos efforts en vue de mieux défendre les intérêts des consommateurs africains tant au niveau national, sous régional, régional et international.

# Les Télécoms



## EN AFRIQUE

Depuis le début du XXI<sup>e</sup> siècle, le continent africain connaît une expansion rapide, à la fois démographique mais aussi économique. L'Afrique subsaharienne verrait sa population tripler d'ici 2050. Aujourd'hui, le secteur des télécommunications figure parmi ceux considérés comme « *moteur pour la croissance* » africaine et joue un rôle majeur dans le développement du continent.

Dans les années 2000, le marché des télécoms connaît une ascension fulgurante sur le continent. Avec l'explosion de la téléphonie mobile: le taux de couverture GSM, qui était de 10 % en 1996, est passé à 80 % en 2010. à cette date avec l'arrivée des smartphone l'accès à Internet s'imposait. Ainsi, en 2020, le nombre de smartphones a significativement augmenté en Afrique : plus de 660 millions d'habitants disposent désormais de ce type de téléphone, soit le double qu'en 2016.

# Les Télécoms

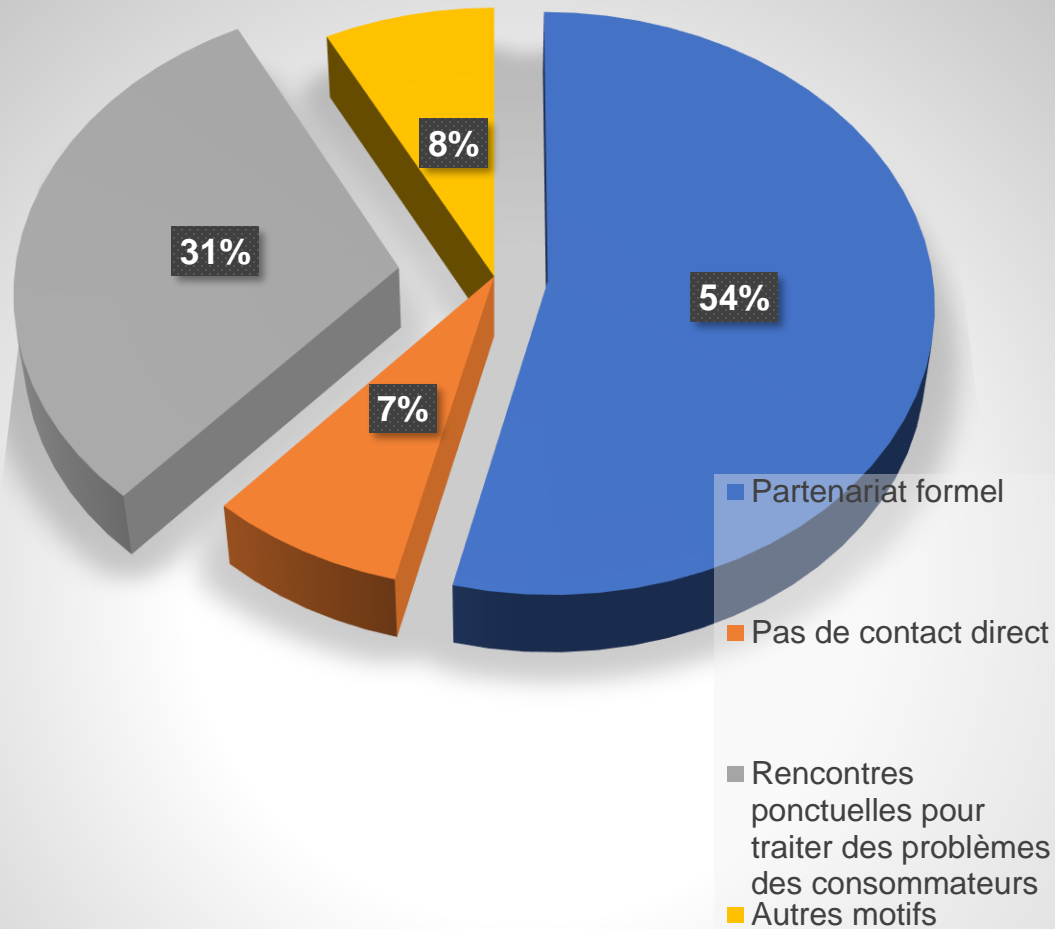


## AFRIQUE

Selon une étude menée par UAC, nous avons constaté que malgré tous les efforts déployés par les régulateurs du secteur, le consommateur africains souffre d'un laissé aller de la part des opérateurs du secteur.

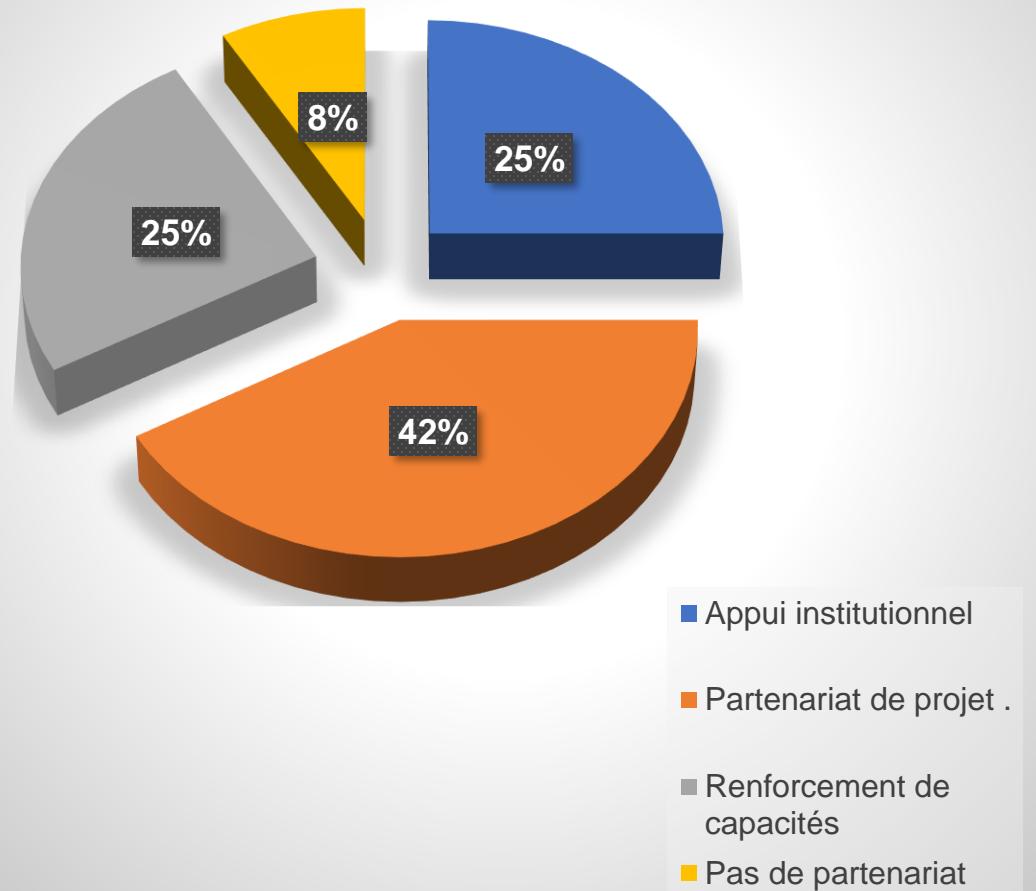
Nous distinguons clairement certaines défaillances, que nous pouvons énumérer comme suit:





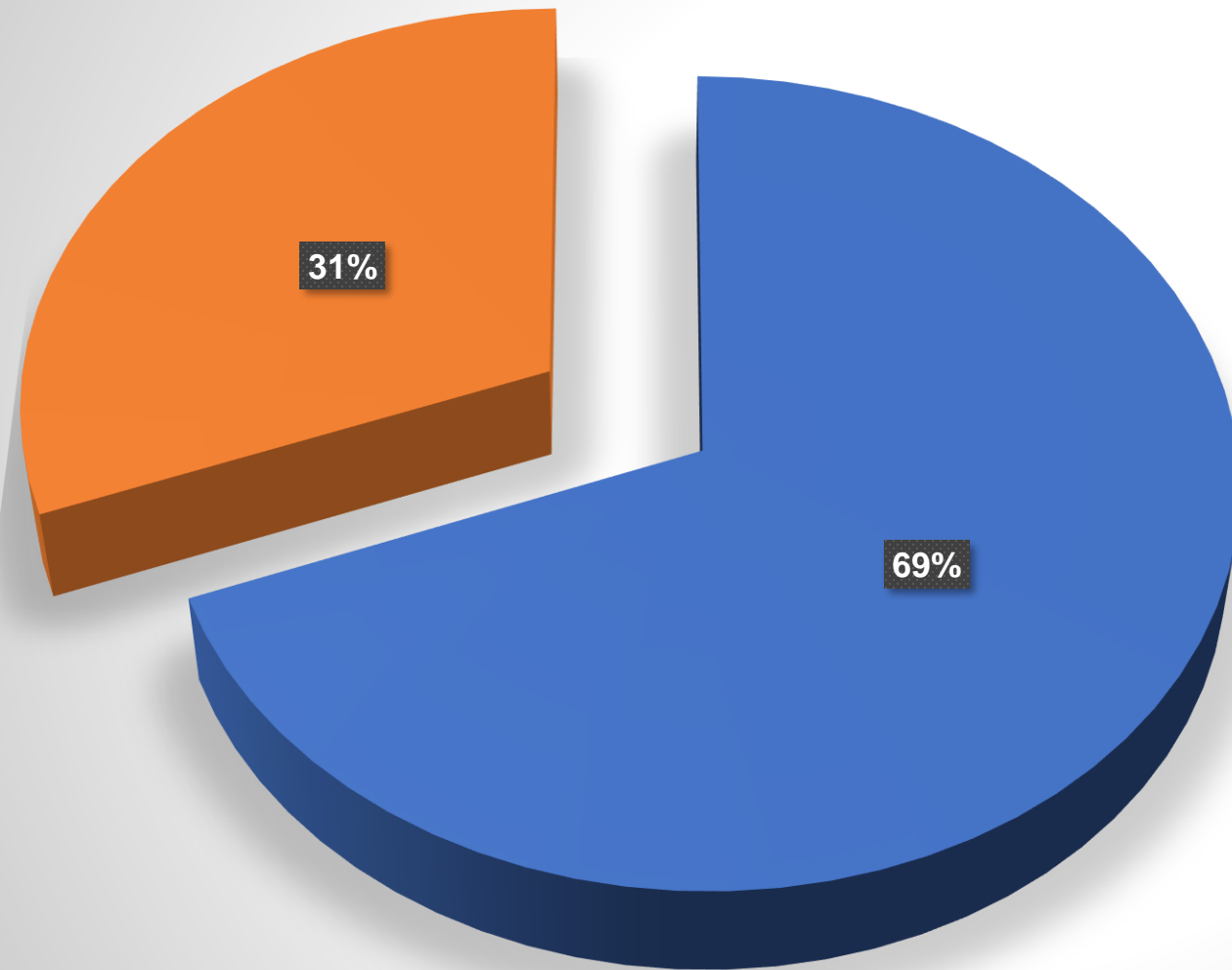
**Quels types de relations entretenez-vous avec l'Autorité de Régulation des Télécommunications de votre Pays**

**Si vous avez un partenariat formel, pourriez-vous nous indiquer les domaines de votre partenariat ?**



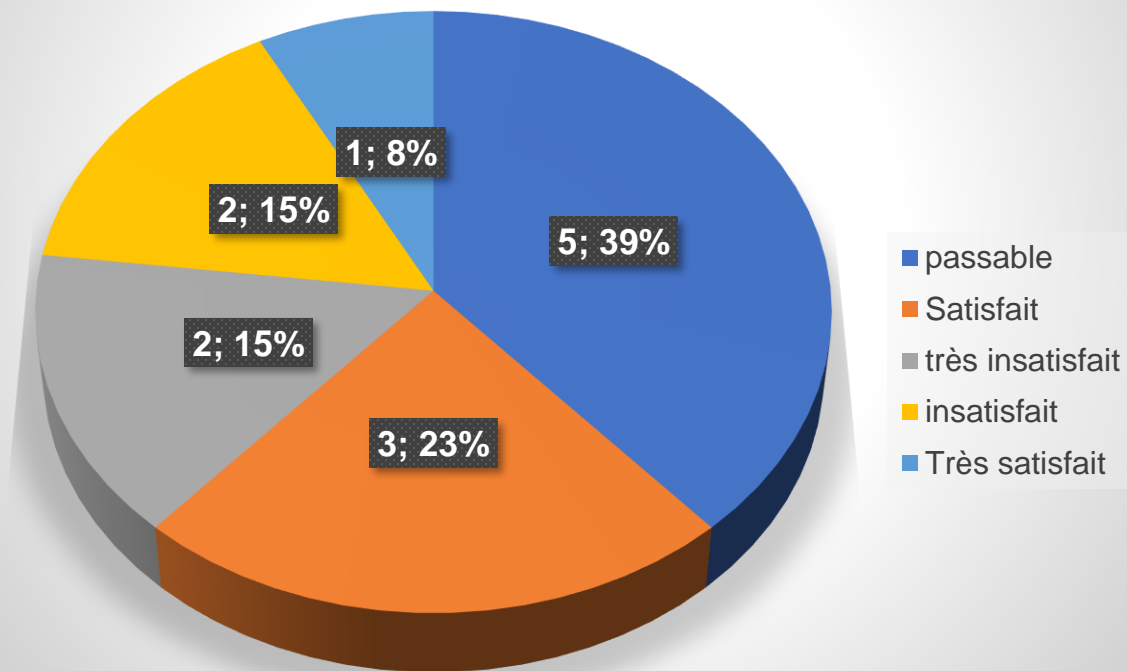
**Appui institutionnel**  
**Partenariat de projet**  
**Renforcement de capacités**  
**Pas de partenariat**

Le régulateur de votre pays dispose-t-elle en son sein des services ou une direction en charge de la protection des consommateurs spécifiquement?

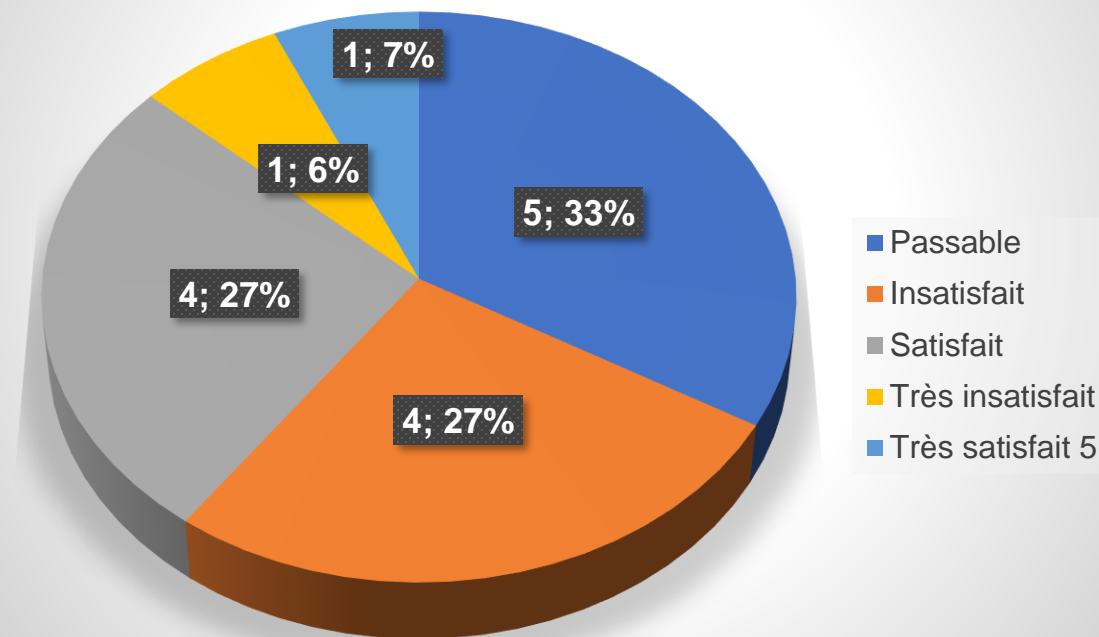


- Direction ou services en charge protection consommateurs
- pas de services ou de direction en charge de protection de consommateur

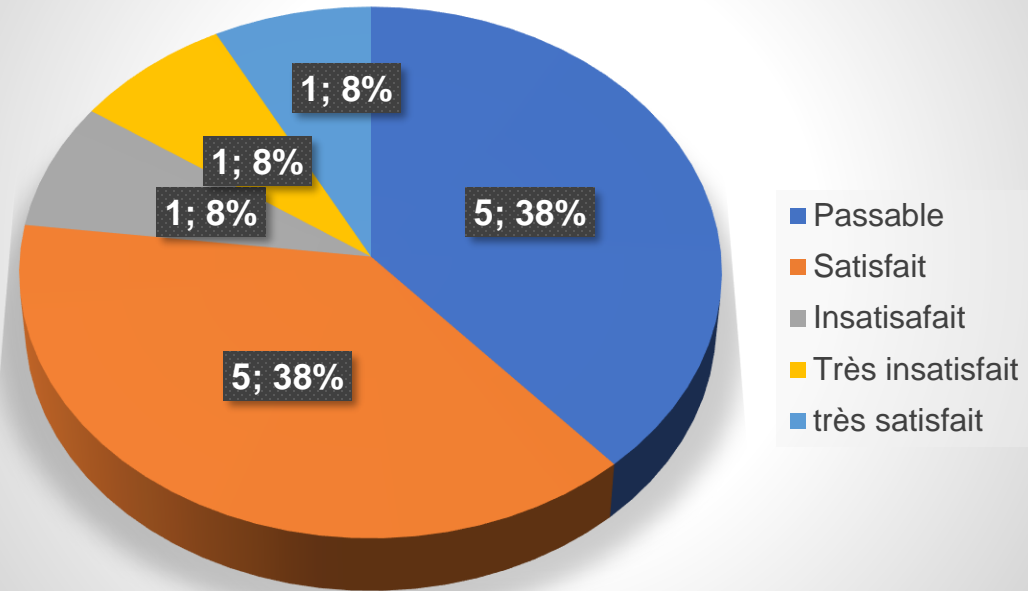
### Appréciation du niveau de fonctionnement des services en charges de consommateurs auprès des régulateurs.



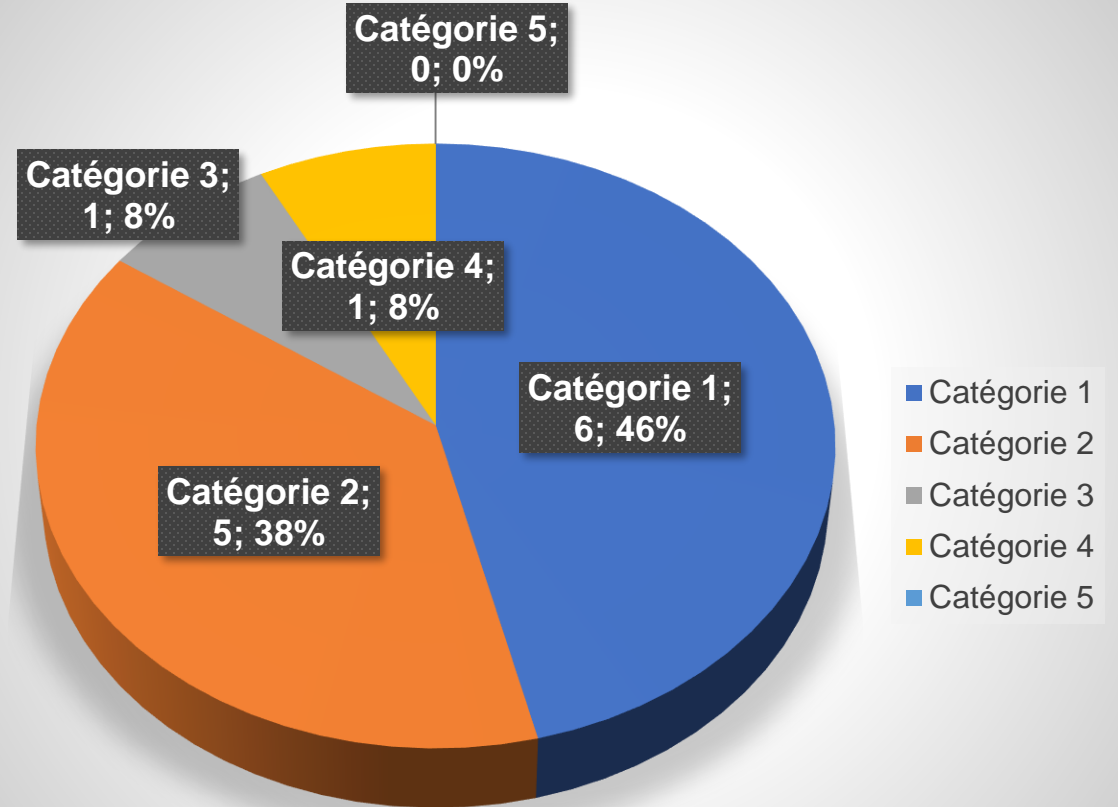
### Satisfaction de la couverture réseau (Data et la voix) dans la zone rurale



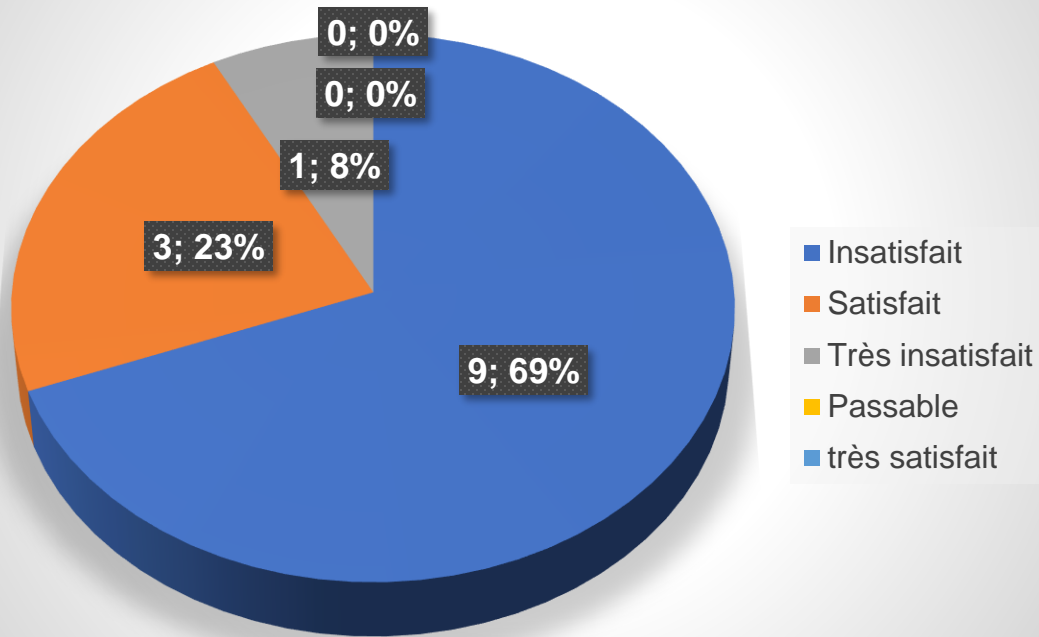
## Satisfaction de la couverture réseau (Data et la voix) dans la zone urbaine



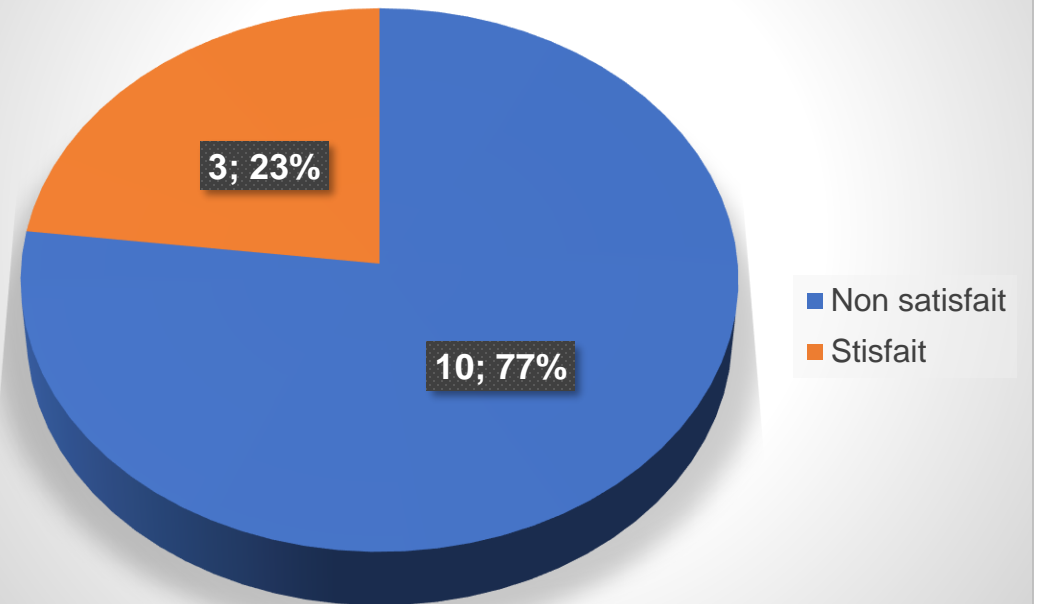
## Satisfaction du service après-vente



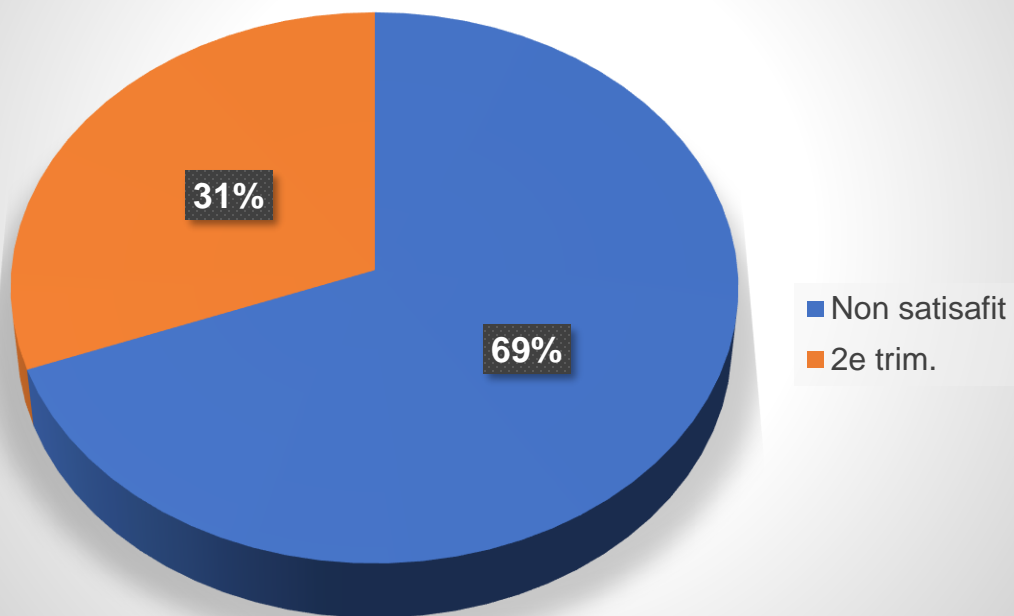
### Satisfaction du processus de réclamation ou de plainte



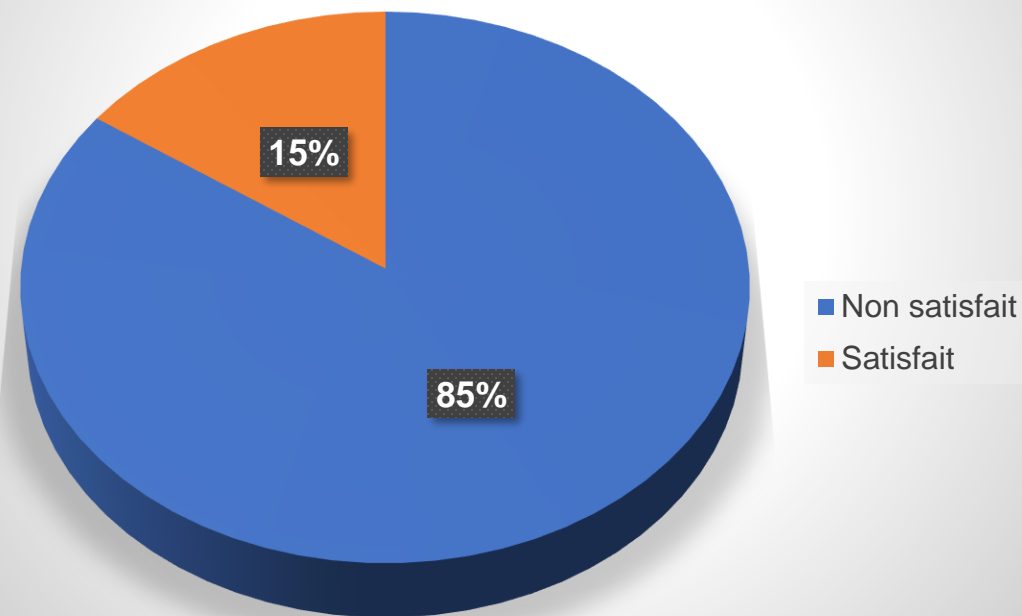
### Satisfaction de la rapidité de la résolution des problèmes directement par l'opérateur



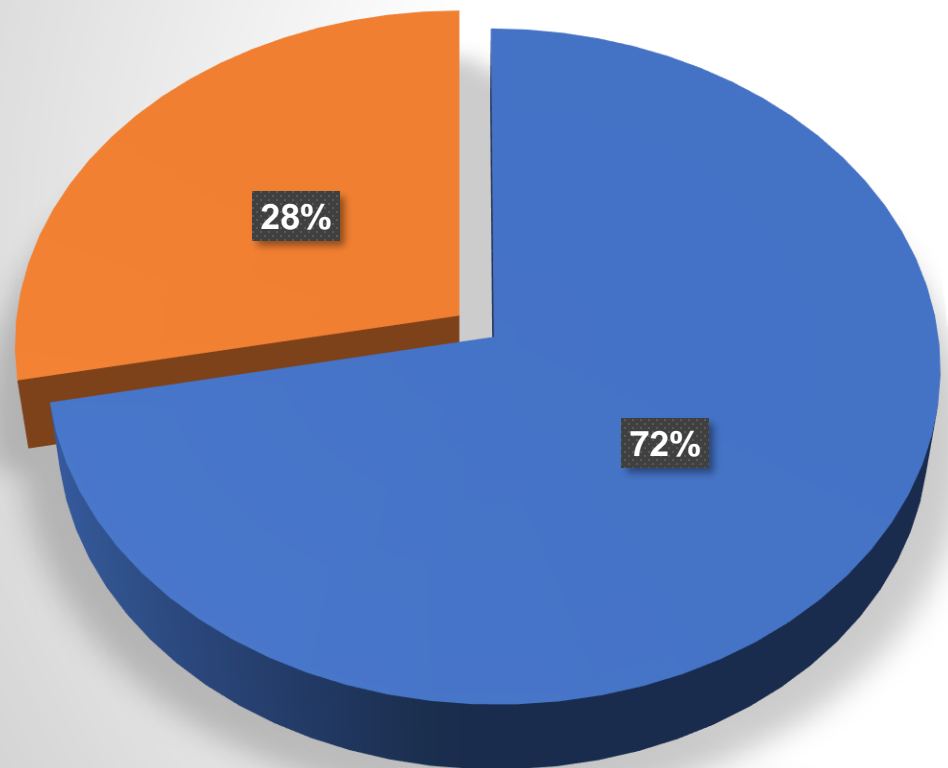
### Satisfaction de la rapidité de la résolution des problèmes en contactant le régulateur



### Satisfaction sur la valeur globale que vous obtenez des services de communication électronique par rapport à son coût ?



## APC participe-t-elle à la vulgarisation des textes et lois sur la transparence des politiques de tarification et de facturation des opérateurs dans votre pays ?



- APC impliquées dans la sensibilisation
- Organisations de consommateurs non impliquées dans la sensibilisation

# RECOMMANDATION AU SUJET DES RELATIONS AVEC LES RÉGULATEURS



- Renforcer l'arsenal juridique des régulateurs Télécom pour leur permettre une meilleure adaptation de l'évolution technologique
- Renforcer les relations entre les représentants des consommateurs et les régulateurs Télécom,
- Privilégier une collaboration institutionnelle ou un partenariat formel entre le régulateur et les organisations des consommateurs,
- Mise en place d'un processus de réclamation des litiges et de la réparation conforme aux principes et aux procédures recommandés par CNUCED,
- Inciter les opérateurs à mieux prendre en charge les réclamations des consommateurs
- Poursuivre les actions de réforme corrigées par la régulation en vue d'une démocratisation des communications électroniques,
- Réduire le coût de la communication téléphonique et de l'Internet,
- Améliorer de la couverture territoriale des réseaux Télécom, data,
- Amener les opérateurs à accroître les investissements pour une meilleure couverture et ce au regard de la demande croissante des utilisateurs



# MERCI



## ADRESSE

7, Avenue Garouang - Quartier  
Djambal Bahr  
2<sup>ème</sup> Arrondissement  
BP: 1385 Ndjamena - TCHAD

## SITE WEB

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

## EMAIL

[adam@africaconsumers.org](mailto:adam@africaconsumers.org)

Tel: +235 99 92 29 00