

# **21<sup>ème</sup> RÉUNION ANNUELLE DE FRATEL**

**Date: 25 et 26 octobre 2023**

**Au Centre de Conférence de l'hôtel Marriott à  
Rabat au Maroc**

**Thème: « Comment renforcer l'objectif de satisfaction des  
utilisateurs dans la régulation ? »**



## **Sous Thème : « Quelles implications des utilisateurs dans la régulation ? Expériences du Togo »**

**Dr SOGADJI Hoéléte Yao,**  
Enseignant chercheur, Université de Lomé/Togo ;  
Président de la Ligue des Consommateurs du Togo (LCT/UAC)  
08 BP 81616 LOME TOGO/ TEL : +22890943043  
E-mail: [sogadjie@gmail.com](mailto:sogadjie@gmail.com)

# INTRODUCTION

Le terme « impact » désigne les conséquences, résultats ou effets résultant d'une action, d'une décision ou d'une situation donnée. L'impact peut être positif ou négatif, direct ou indirect, et peut affecter différents acteurs tels que les consommateurs, les groupes de consommateurs, les organisations ou la société dans son ensemble.

## II-IMPLICATIONS DES UTILISATEURS DANS LA REGULATION AU TOGO

Dans le contexte togolais, on peut identifier trois niveaux d'implication des utilisateurs dans la régulation.

- D'abord, il s'agit de *l'implication des organisations de consommateurs* par la signature en 2019, d'un accord de partenariat avec l'ARTP qui avait pour objectif de créer une base juridique des relations qui les lient avec le régulateur. (ATC, LCT et le MMLK) ;



Ensuite, les *membres et sympathisants des organisations des consommateurs* sont encouragés à s'impliquer dans les activités de sensibilisation et d'appropriation des décisions du régulateur ainsi que les lois et textes pris au niveau des autorités politiques ;



➔ Enfin, les *collectivités décentralisées (communes)* ont été associées dans le but de les amener à jouer leur responsabilité territoriale sur les aspects qui les concerne en matière de la régulation au cours d'une tournée de sensibilisation organisée à cet effet.



L'ARCEP Togo a mis en place aujourd'hui une application qui permet aux consommateurs ou utilisateurs de mesurer la performance des services offerts par les opérateurs tout en se prononçant sur leur satisfaction et de lui envoyer les commentaires à chaque instant et partout où ils sont. Il s'agit de l'application **Myperfect Arcep togo**.



participation des consommateurs aux enquêtes de satisfaction a contraint les sociétés à faire des refontes tarifaires.

Avec l'adoption et la présence massive des consommateurs sur les réseaux sociaux, l'on constate que les utilisateurs sont devenus des micro-journalistes qui véhiculent et exigent en même temps des améliorations des services qui leur sont offert.



➔ Dans le contexte de la régulation dans notre pays le Togo, les décisions et initiatives au sens de régulation sont publiées sur les réseaux sociaux et permettent d'obtenir des feedback et une adhésion des followers.



➔ Dans toutes les enquêtes de satisfactions menées par le régulateur du Togo, les utilisateurs ont été associés par une conférence publique et la mise à disposition des moyens pouvant permettre aux consommateurs de prendre part à ces enquêtes de grand public.



- 
- Les associations de consommateurs partenaire avec le régulateur, participent activement à ces campagnes en produisant des communiqués où elles invitent leurs membres d'une part et l'ensemble des consommateurs à y prendre part à travers leurs canaux de diffusion habituels.
  - En amont, elles sont associées à l'étape de réflexion sur la quasi-totalité des initiatives en toute indépendance vis-à-vis du régulateur.



Les web-activistes sont invités à certaines activités de sensibilisation de grand public à exposer leur point de vue, ce qui permet souvent aux organisations de consommateurs de leurs expliqués les initiatives prises par le régulateur.

Quand le grand public est impliqué dans les activités, cela met la pression aussi bien sur les autorités politiques qu'administratives en charge de la régulation. Cette pression les obligent à prendre ou à s'engager dans les actions d'amélioration ou corrective.



En termes d'exemple, nous avons vu ces derniers temps (septembre et octobre) l'implication des tiktokeurs sur la problématique de wifizone. Cette implication a contraint l'opérateur à modifier ses offres de wifi zone.

# IMPORTANCE DE L'IMPLICATION DES UTILISATEURS

14

Au Togo, plusieurs raisons justifient l'implication des utilisateurs dans la régulation.

## Raison principale

Adoption par le régulateur de la méthode de **la régulation par la donnée** qui s'exprime en ces termes :

- Une régulation pour le consommateur, avec le consommateur et par le consommateur ;
- A cet effet, l'ARCEP du Togo a une vision « ***promouvoir l'accès aux services numériques par une régulation par tous et pour tous*** » ;

## Pourquoi la méthode de la régulation par la donnée ?

- ❑ Dans un contexte d'innovation permanente, l'ARCEP du Togo s'appuie sur **la collecte, l'exploitation et la publication de données pour amplifier sa capacité d'action.**
- ✓ **Cette méthode donne à l'ARCEP** une grande crédibilité face aux utilisateurs ainsi que face aux acteurs régulés.
- ✓ lui permet de mieux éclairer les choix des utilisateurs et mieux orienter le marché.

### III-DEFIS ET PERSPECTIVES

- Les défis auxquels sont confrontés les consommateurs restent les difficultés d'accessibilité et de disponibilité de la connectivité (la data et l'internet fixe).

Le pouvoir d'achat du togolais lambda ne lui permet pas de pouvoir souscrire à des offres de connexion mensuelle. Ce qui ne favorise pas leur implication dans la régulation.

# Collaboration des AC aux études et enquêtes de satisfaction réalisées par l'ARCEP

## 1ere Enquête

Enquête de satisfaction client à l'endroit des consommateurs des services de communications électroniques mobiles et fixes au Togo / Juin 2022

**L'enquête a été réalisée sur la période du 30 mai au 17 juin 2022**



## 2e Enquête

Enquête de satisfaction client à l'endroit des consommateurs des services de communications électroniques mobiles et fixes au Togo / du 19 juin au 14 juillet 2023

**30 933 réponses enregistrées.**

Cette enquête a permis aux utilisateurs de se prononcer également sur les prestations de l'ARCEP

## ❖ Participation des AC dans la gestion des plaintes des consommateurs

*Les plaintes, suggestions et réclamations des utilisateurs des services que l'ARCEP reçoit, émanent soit directement des utilisateurs eux-mêmes ou des associations de consommateurs qui les enregistrent et les remontent à l'Autorité.*

Les AC apportent des approches de solutions à certaines plaintes qu'elles reçoivent de leurs membres ou des utilisateurs.

L'implication des AC dans la gestion des plaintes des consommateurs, fait développer la culture de la plainte au près des utilisateurs.

## CONCLUSION

- ➔ Il est important de noter que la réglementation de la participation des utilisateurs doit être soigneusement planifiée et mise en œuvre de manière appropriée. Il est important d'assurer une représentation équilibrée, de fournir des mécanismes de participation ouverts et transparents et de veiller à ce que les décisions finales soient prises en connaissance de cause et fondées sur de bons principes de gouvernance.

- 
- Lorsque les consommateurs participent à la réglementation, ils estiment que cette participation est susceptible d'accroître leur confiance dans les activités et les initiatives du régulateur.
  - Nous soutenons qu'impliquer les consommateurs dans le processus réglementaire signifie en faire des micro-régulateurs.

Merci 