



MINISTERE DE LA COMMUNICATION
ET DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Comité de Régulation des Télécommunications

REPUBLIQUE DU MALI
Un Peuple – Un But – Une Foi

**ATELIER D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION SUR LES
DROITS DES CONSOMMATEURS DANS LE SECTEUR DES
TELECOMMUNICATIONS, DU 03 AU 04 DECEMBRE 2009**

RAPPORT DE L'ATELIER

SOMMAIRE

1 - INTRODUCTION	3
2 - CEREMONIE D'OUVERTURE	4
3 - DEROULEMENT DES TRAVAUX DE L'ATELIER	6
4 - CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	11
6 - ANNEXES	11

1 – INTRODUCTION

Le jeudi 03 décembre 2009 s'est tenu, à l'hôtel Azalaï Nord-Sud de Bamako, un Atelier organisé par le CRT en partenariat avec les Associations de consommateurs du Mali et portant sur « **L'Information et la Sensibilisation sur les Droits des Consommateurs dans le secteur des télécommunications** ».

L'évènement était placé sous la présidence de Madame la Ministre de la Communication et des Nouvelles Technologies, représenté par le Secrétaire Général du Département, Monsieur Oumar Maïga.

L'Atelier a enregistré environ une soixantaine de participants dont la liste est jointe en annexe.

Conformément aux termes de références, les objectifs visés par cet Atelier sont entre autres :

- La Création de passerelle entre d'une part le CRT et les associations de consommateurs, et d'autre part entre les opérateurs et les associations de consommateurs ;
- La Mise en place d'une synergie entre les associations de consommateurs en vue d'une fédération des actions ;
- Le Renforcement des compétences et des capacités des membres des associations de consommateurs œuvrant dans le cadre de la protection et la préservation des intérêts des consommateurs ;
- Les Echanges et concertations sur les enjeux sous jacents des télécommunications et des TIC d'une manière générale ;
- L'Inscription de la protection des droits du consommateur des services de télécommunications et des TIC dans le débat social et politique.

Au cours de cet Atelier, une tribune a été accordée au représentant des Associations de consommateurs afin de recueillir leurs besoins et attentes.

2 - CEREMONIE D'OUVERTURE

La cérémonie d'ouverture a été présidée par Monsieur **Cheick Oumar MAIGA**, Secrétaire Général du Ministère de la Communication et des nouvelles technologies, représentant Madame la Ministre.

La cérémonie d'ouverture a enregistré trois discours.

Dans son allocution, **Monsieur Adama TRAORE**, porte parole des associations de consommateurs a souhaité la bienvenue à tous les participants, s'est réjoui de la tenue de cet Atelier dont il a souligné toute l'importance et reconnu la volonté des Autorités politiques maliennes de promouvoir le développement des réseaux de télécommunications. Monsieur TRAORE a fait deux constats :

- Le premier est que le téléphone est devenu de nos jours une nécessité quasi absolue dans la vie quotidienne du citoyen et est pour le citoyen ce qu'est l'engrais pour la performance, l'expansion et le meilleur rendement dans l'agriculture.
- Le second est que, l'utilisation des services de télécommunications mobiles demeure une source de dépenses importantes dans les budgets collectifs et individuels de notre communauté.

Pour terminer, il s'est dit convaincu de l'engagement des participants à dégager aux termes des discussions, les voies et moyens pour une nouvelle dynamique dans l'organisation des associations de consommateurs.

Le Directeur du CRT Monsieur **Choguel K. MAIGA** s'est réjoui de la tenue de cet Atelier qui prouve à suffisance l'importance qu'accorde le gouvernement à la prise en charge des préoccupations du consommateur malien dans le secteur des télécommunications. Il a rappelé la mission du CRT qui est entre autres la protection des usagers des services de télécommunications au Mali ; et précisé que cette protection ne saurait être réelle et efficace sans une connaissance par les usagers des droits y afférents. C'est dans ce souci que le CRT a entrepris une série d'actions de rapprochement et de concertation avec les Associations de consommateurs comme interlocuteurs privilégiés. Par rapport aux actions à venir destinées à la protection des intérêts des consommateurs, le Directeur du CRT a évoqué les chantiers en cours et à entreprendre et qui s'inscrivent dans la satisfaction du besoin de protection du consommateur :

- La conduite d'une étude sur la **qualité de services** des opérateurs des télécommunications en vue de permettre aux consommateurs de bénéficier d'une bonne qualité de service selon les normes en la matière;
- La mise en place d'un **Observatoire des marchés** des télécommunications et TIC en vue de permettre aux consommateurs et à tous les intervenants du secteur des télécommunications au Mali de disposer de l'information nécessaire à la prise de décision ;
- La mise en œuvre de **la nouvelle loi régissant les télécommunications, les TIC et la Poste** ;
- La mise en place au sein du CRT, après l'adoption du projet de loi sus visé, d'une **Unité en charge de la gestion et du suivi des préoccupations des consommateurs**.

Le Directeur général a conclu son intervention en souhaitant que le présent Atelier débouche sur la mise en place d'un cadre permanent d'échanges et de concertation entre les Associations de consommateurs, les Opérateurs/Fournisseurs de services et l'Autorité de régulation.

La dernière intervention de cette cérémonie d'ouverture est de Monsieur le Secrétaire Général du Département qui a souligné que la tenue du présent Atelier s'inscrit en droite ligne des actions du Ministère consistant à associer les Associations de consommateurs à toutes les activités visant le développement du secteur des télécommunications. En souhaitant plein succès aux travaux, il a procédé à l'ouverture solennelle de l'Atelier.

3 - DEROULEMENT DES TRAVAUX DE L'ATELIER

Conformément au programme conçu, l'Atelier s'est déroulé en deux jours et a traité quatre (4) modules :

- **Module 1** : Présentation des textes régissant le secteur des télécommunications, Rôles et Responsabilités de l'Autorité de régulation.
- **Module 2** : Renforcement des capacités institutionnelles et fonctionnelles des Associations de consommateurs.
- **Module 3** : Enjeux économiques du Secteur des télécommunications.
- **Module 4** : Régulation de la Concurrence au Mali.

3-1 Première journée/ 03 décembre 2009

Après la cérémonie d'ouverture, les travaux ont repris avec la mise en place du bureau de l'Atelier composé de :

- Un Modérateur en la personne de Monsieur Mamadou Iam DIALLO, Conseiller Technique au Ministère de la Communication et Nouvelles Technologies ;
- Une équipe de quatre (4) Rapporteurs composée de : Messieurs Mory Kaba DIAKITE et Djiguiba DIABATE au titre des Associations de consommateurs, et Messieurs Ibrahima A. KONE et Ahmadou TRAORE au titre du CRT.

Le Modérateur a donné lecture du programme de la journée et invité Monsieur Moussa OUATTARA membre de la Direction du CRT en charge des Affaires Juridiques et Internationales a présenté le :

Module 1 : intitulé « **Présentation des textes régissant le secteur des télécommunications au Mali, Rôles et Responsabilités de l'Autorité de régulation** ».

Après avoir défini la notion de « **régulation** » et présenté les organes du CRT, Monsieur Moussa OUATTARA a énuméré les textes régissant le secteur des télécommunications tant au plan interne qu'international.

S'agissant des Rôles et Responsabilités, il les a présentés selon qu'ils existent sous l'emprise du texte en vigueur à savoir l'Ordonnance N°99-043 du 30 septembre 1999 et selon les dispositions de l'avant-projet de loi sur les Télécommunications, TIC et Poste.

Il a terminé son intervention, en faisant état des voies de recours offertes aux différents acteurs du secteur des télécommunications par rapport aux décisions de régulation et aux manquements relatifs aux prescriptions légales et réglementaires.

Suite à cette présentation, les participants ont posé des questions de compréhension et ont fait des commentaires et suggestions tout en apportant des contributions.

Les diverses interventions ont trait essentiellement aux points tels que :

- Les pouvoirs du CRT ;
- Les relations consommateur/opérateur ;
- La diffusion des textes ;
- La fixation et l'encadrement des tarifs ;
- La qualité de services et de la couverture géographique ;
- La Cyber criminalité ;
- Les risques de santé liés aux antennes radio électriques ;

- Le rôle du consommateur dans la régulation ;
- Les clauses contractuelles proposées par les opérateurs.

Il a été également évoqué par les participants certains litiges dont le cas de la ligne « 802 27 27 » de l'Ambassade de France.

Module 2 : intitulé « **Renforcement des capacités institutionnelles et opérationnelles des associations des consommateurs** » a été présenté par Monsieur Sékou SANGARE au nom des Associations de consommateurs.

Dans son introduction, il a défini les notions de « **Consommateurs** », de « **Biens** » de « **Services** » et a présenté les différentes catégories d'associations de consommateurs et leurs objets.

La présentation a porté sur l'évolution de la défense des droits des consommateurs depuis l'intervention du président américain **John F. KENNEDY** le 15 mars 1962 devant le Congrès américain et jusqu'à la résolution N°39/248 du 9 avril 1985 de l'Assemblée Générale des Nations-Unies qui a consacré les Principes Directeurs pour la Protection des Consommateurs (PDPC) à travers huit (8) Droits élargis à neuf (9) en 1992 au Sommet sur la Terre à Rio.

Il a ensuite souligné les difficultés que rencontrent les associations de consommateurs (la méfiance des gouvernements et des entreprises et la faiblesse des capacités d'analyse des associations) et présenté les besoins de renforcement des capacités des associations à travers le renforcement de leur capacité d'analyse de dialogue et de participation, leur préparation à la gestion des relations multi-acteurs et à leur formation dans le domaine spécifique des télécommunications au Mali.

Monsieur SANGARE a conclu son exposé par la présentation des défis que les associations de consommateurs doivent relever afin de pouvoir atteindre leurs objectifs.

Les questions de compréhension qui ont suivi ont porté sur la création d'un réseau des associations des consommateurs du Mali, sur les actions de l'Etat en faveur du renforcement des capacités des Associations de consommateurs, sur l'existence d'une juridiction spécialisée sur les aspects de protection des droits du consommateur et sur la représentation des Associations de consommateurs dans certaines structures comme le Conseil consultatif de l'UEMOA.

Des contributions ont été faites sur la problématique du principe de la liberté des prix et sur la responsabilité sociale des Opérateurs et Fournisseurs des services.

3-2 Deuxième journée/ 04 décembre 2009

Le **module 4** intitulé « **Régulation de la concurrence** » a été présenté par Monsieur Oumar Idriss BERTHE de la Direction Nationale du Commerce et de la Concurrence.

Il a introduit ses propos par des rappels et des définitions de certaines notions. L'exposé a porté sur cinq (5) points essentiels :

- Le droit de la concurrence : par la présentation du cadre juridique et institutionnel au Mali et dans l'espace UEMOA.
- La présentation des pratiques prohibées qui s'entendent comme pratiques déloyales et anticoncurrentielles (niveau de gestion, mode de sanction, procédure et recours).

- La synergie d'action tant au niveau de l'élaboration des textes que dans la collaboration dans l'action.
- Le rôle des consommateurs dans la régulation à travers la veille et la pression.
- Les outils de gestion tenant à un droit de la concurrence pertinent et cohérent et à l'existence d'organes de régulation indépendants et disposant de moyens financiers et humains adéquats.

Quand au **Module 3 « Enjeux économiques du secteur des télécommunications et des TIC »**, il a été exposé par Monsieur Moctar TRAORE, membre de la Direction du CRT en charge des Affaires Economiques et de Concurrence.

Le document produit s'articule autour de trois grands points :

- La présentation du secteur des télécommunications dans le monde en termes de croissance de parc d'abonnés, de taux de pénétration et de recettes générées.
- La présentation du secteur des télécommunications au Mali à travers la réforme intervenue depuis 1999, l'évolution du parc, les revenus global des opérateurs et fournisseurs de services et les investissements réalisés ; l'évolution et la comparaison des tarifs de la téléphonie mobile ont également été exposées. En termes d'impact, Monsieur TRAORE a évoqué quelques clefs de répartition des revenus du secteur entre les opérateurs/fournisseurs de service, les consommateurs et l'Etat.
- Les perspectives que Monsieur TRAORE a développées ont porté sur le Service universel, le renforcement de la concurrence, le partage des infrastructures, la réduction des tarifs de gros et le développement des Services à valeur ajoutée.

Les participants ont cherché à approfondir les débats sur :

- La clef de répartition des revenus générés par le secteur ;
- Le tarif de gros ;
- Le partage d'infrastructures et le dégroupage ;
- La menace qui pèse sur l'existence des Fournisseurs d'Accès Internet (FAI).

Une contribution sur la problématique de l'accès au câble SAT3 a également été présentée.

4 – CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Deux jours durant, les participants se sont penchés sur la recherche des voies et moyens en vue de déclencher une nouvelle dynamique dans les actions des Associations de consommateurs du Mali. Des présentations ont été faites par différents experts de la régulation, du droit de la concurrence et du mouvement associatif des consommateurs.

Aux termes des discussions, les recommandations suivantes ont été formulées par les participants :

1. Mise en place d'un **Comité de Suivi** des recommandations de l'Atelier;
2. Création d'une Coordination des Associations de consommateurs dans le secteur des télécommunications, TIC et Poste ;
3. Définition d'un Cadre permanent de concertation entre d'une part les Associations de consommateurs et le Régulateur et d'autre part, entre les Associations de consommateurs et les Opérateurs/Fournisseurs de services ;
4. Synergie d'action entre les différentes Associations de consommateurs ;

5. Synergie d'action entre les Régulateurs sectoriels et la Direction Nationale du Commerce et de la Concurrence (DNCC) d'une part et entre les Associations de consommateurs et la DNCC d'autre part.

5 – ANNEXES

- les Termes de référence de l'Atelier ;
- Le Programme de l'Atelier
- Les quatre (04) présentations
- La Motion de remerciements
- La Mention spéciale au Modérateur
- La Liste des participants.
- Les Discours

NB : Le présent rapport et toutes ses annexes seront disponibles sur le site du CRT : www.crt.ml

Bamako le 4 décembre 2009

L'EQUIPE DE RAPPORTEURS

- Ahmadou TRAORE, CRT
- Ibrahima A KONE, CRT
- Mory Kaba DIAKITE, représentant des Associations de consommateurs.
- Djiguiba DIABATE, représentant des Associations de consommateurs.