UNION AFRICAINE DES CONSOMMATEURS
AFRICAN UNION OF CONSOMMATEURS
UAC

2 PAN-AFRICAN CONSUMER FORUM 2024

2ème

FORUM PANAFRICAIN SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS



«Renforcer l'objectif de la satisfaction des utilisateurs des services des télécommunications et du transport aérien pour une meilleure connectivité aérienne et numérique »

Lomé, du 5 au 7 Septembre 2024

RAPPORT DU FORUM

INTRODUCTION

A l'initiative de l'Union Africaine des Consommateurs (UAC), il s'est tenu à Lomé, République du Togo, du 5 au 7 septembre 2024, le deuxième Forum panafricain sur la protection des consommateurs à l'hôtel Sarakawa. Organisé sur le thème : « renforcer l'objectif de la satisfaction des utilisateurs des services des télécommunications et du transport aérien pour une meilleure connectivité aérienne et numérique », ce Forum a été organisé avec l'appui technique et financier du gouvernement togolais à travers le Ministère en charge du commerce et des institutions publiques tels que l'Agence de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste du Togo (ARCEP) et l'Agence Nationale de l'Aviation Civile du Togo (ANAT). En plus de cet appui, le Forum a bénéficié du concours financier du Fonds Africain de Garantie et de Coopération Economique (FAGACE), du Réseau Francophone de la Régulation des Télécommunications (FRATEL), des Autorités de Régulation des télécommunications du Maroc, de la Côte d'Ivoire, du Burkina Faso, du Bénin, et du Congo-Brazzaville, de l'Agence nationale de l'Aviation Civile du Burkina Faso de Moov Africa Tchad et Moov Africa Togo, de la SOUPI COUSCOUS MAMA de l'Algérie ainsi que d'autres partenaires locaux.

Le 2ème Forum a réuni une centaine de participants et a connu une pleine implication du Gouvernement Togolais qui a présidé la cérémonie d'ouverture à travers la présence du Professeur HOUNAKE KOSSIVI, Ministre délégué aux transports, au commerce et à la consommation locale, Représentant Madame le Premier Ministre du Togo.

L'Union Africaine des Consommateurs (UAC) se félicite des résolutions de ce 2ème Forum qui a permis entre autres d'identifier des pistes d'amélioration de la connectivité des télécommunications et du transport aérien pour les consommateurs en Afrique et de repenser l'avenir de l'organisation panafricaine



Professeur HOUNAKE KOSSIVI,
Ministre délégué auprès du Ministre du commerce, l'artisanat et de la consommation locale, Représentant Madame le Premier Ministre du Togo.

des consommateurs au-delà des membres de l'UAC pour les prochaines années.
Le présent rapport restitue le déroulement des travaux

Rappel des objectifs et des résultats attendus du Forum

Le Forum avait pour objectif de remobiliser les membres de l'UAC afin d'identifier des stratégies efficaces au niveau national et continental en vue de contribuer à l'accélération de la mise en œuvre effective du Marché unique du transport aérien africain (MUTAA) et au renforcement de la Régulation des communications électroniques en Afrique.
Spécifiquement, il s'est agi, durant les trois jours de :

- Améliorer les connaissances des membres de l'UAC sur le MUTAA et la Régulation des Télécommunications en vue de mieux les outiller pour contribuer à une meilleure connectivité aérienne et digitale dans le continent ;
- Identifier et échanger les défis et stratégies efficaces pour renforcer le rôle des organisations de consommateurs dans la régulation du secteur des télécommunications et du transport aérien dans le continent ;
- Renforcer la collaboration avec les gouvernements, les organisations africaines d'intégration sous régionale et régionale, les partenaires au développement, les régulateurs et la communauté des affaires sur le besoin de l'implication des citoyens consommateurs dans la formulation et le suivi de la mise en œuvre des politiques d'intégration et de développement ;
- Renforcer les capacités des responsables des organisations de consommateurs pour leur permettre d'influencer positivement sur les politiques qui ont un impact sur la qualité de vie des consommateurs d'aujourd'hui et du futur ;
- Renforcer la solidarité et le réseautage entre les organisations de consommateurs au sein de l'UAC.

Le déroulement du Forum a été marqué par ces temps forts :

- La cérémonie d'ouverture ;
- Le déroulement des travaux constitué en panel ;
- La visite du centre technique de l'ARCEP Togo;
- La tenue du congrès statutaire de l'UAC ;

- Le renouvellement des instances dirigeantes et
- La cérémonie de clôture des travaux.

- **La cérémonie d'ouverture**

Elle s'est déroulée sous la présidence de Son Excellence Monsieur le Ministre délégué auprès du Ministère du commerce de l'Artisanat et de la consommation locale, le **Pr HOUNAKE KOSSIVI**, Représentant Madame le Premier Ministre de la République togolaise.

Au cours de cette cérémonie, trois allocutions ont été prononcées : le mot de bienvenue de Monsieur **Benneti GAGALO**, Président du Comité d'organisation, Président de l'Association Togolaise des Consommateurs ; le discours de Monsieur **Daouda Elhadj ADAM**, Président de l'Union Africaine des Consommateurs (UAC) et l'allocution solennelle d'ouverture du Forum par le Représentant du Premier Ministre.

Le Président de l'Union Africaine des Consommateurs (UAC) a pour sa part salué l'engagement et la disponibilité du Gouvernement de la République du Togo d'avoir accepté d'abriter ce 2ème Forum Panafricain. Cet engagement exprimé par les autorités togolaises traduit la qualité de la collaboration entre le Gouvernement et les associations des consommateurs du Togo.

Le Président de l'UAC a rappelé que le consommateur africain est le plus impacté par les multiples défis auxquelles le Continent est confronté.

Il a salué les avancées remarquables réalisées par l'Union Africaine qui sont traduites par des engagements fédérateurs et forts en faveur de



Monsieur Daouda ElHadj ADAM
Président de l'Union Africaine
des Consommateurs (UAC)

l'intégration régionale et la prise en compte de certaines préoccupations des consommateurs. . Il a cité notamment le Marché Unique du Transport Aérien Africain (MUTAA), la Zone de libre Echange Continentale Africaine (ZLECAF) et le Protocole sur la libre circulation des personnes et des biens et le Passeport africain.

A la fin, il a exprimé sa gratitude à l'endroit des Hautes Autorités de la République togolaise, de son Gouvernement et des partenaires dont les concours multiformes ont été d'un grand apport à l'organisation de ce Forum.

Prenant la parole à son tour, le Pr HOUNAKE KOSSIVI, Ministre délégué aux transports, au commerce et à la consommation locale Représentant Madame le Premier Ministre, s'est réjoui du choix porté sur son pays d'abriter le 2ème Forum de l'UAC sur la protection des consommateurs. Il a reconnu dans son allocution que les assises de Lomé sont en droite ligne avec l'engagement de Son Excellence Monsieur Faure GNASSINGBE, Président de la République du Togo, désigné par ses pairs de l'Union africaine, Champion de la mise en œuvre du Marché unique de transport aérien en Afrique (MUTAA). Il a pour cela saisi cette occasion pour faire un bref aperçu historique du processus de création du MUTAA dont les espoirs des consommateurs placés sur ce dispositif se mesureront à l'aune de l'entrée en vigueur de la ZLECAF.



Monsieur **Benneti GAGALO,**
Président de l'Association
Togolaise des Consommateurs
Président du Comité d'organisation,

Au chapitre du secteur des télécommunications, le Ministre a reconnu les progrès accomplis par son pays à travers une meilleure connaissance des problématiques du secteur. Cela a permis le lancement de plusieurs projets tels que : le Projet E-Gouvernement, le projet d'identification biométrique et le projet d'aménagement du territoire. Il a par ailleurs informé les participants de la prise en compte par le Gouvernement du

droit à la représentation des consommateurs à travers la participation des associations de défense des droits des consommateurs aux différents cadres de dialogue.

Au cours de la cérémonie d'ouverture, la Directrice générale du consumer International (CI) a adressé un message en direct aux participants ainsi qu'aux autorités du pays d'accueil.

La Directrice Générale de Consumer International Mme Helene Laurent, après les usages de salutation des autorités et aux partenaires présents à la cérémonie a reconnu la valeur ajoutée que ce genre de rencontre apporte souvent aux travaux de protection et de défense des consommateurs en Afrique comme dans tous les autres espaces du monde. Elle a accentué son message sur deux points que nous citons ainsi : « Très brièvement, d'abord, comme vous le savez, Consumer International (CI) est une organisation internationale. Nous sommes une organisation qui regroupe plusieurs associations de consommateurs et nous avons mis ensemble plus de 200 grandes organisations dans plus de 100 pays dans le monde entier. Toutes ces organisations protègent et défendent les consommateurs et je sais que beaucoup d'entre eux sont ici aujourd'hui. Donc, nos meilleurs souhaits à eux et



Madame Helene Laurent
Directrice générale de
Consumer international(CI)

à leur représentant à cause du travail important qu'ils font ». Elle a aussi déclaré que « Nous avons rencontré plus de 600 participants à notre congrès mondial l'année dernière, en décembre, au Kenya. C'était une opportunité incroyable d'unir des leaders de nos partenaires, des gouvernements et d'autres groupes de la société civile et de concentrer la conversation sur les besoins et les droits évoluant des consommateurs en Afrique et dans le monde, dans une conversation globale. C'était un plaisir d'entendre les intérêts communs, la reconnaissance de

l'importance de cette discussion, le vouloir et le désir de travailler ensemble. Depuis cette période, nous avons intensifié notre travail sur le continent.
« Premièrement, dans notre travail sur les prix de la nourriture, en s'assurant que les consommateurs aient accès à de la nourriture saine, durable et abordable dans un système qui doit protéger non seulement les droits des consommateurs, mais aussi ceux des agriculteurs.
Deuxièmement, nous avons examiné la finance numérique au sein de notre réseau de 65 membres, en nous concentrant sur la manière de garantir que les consommateurs les plus vulnérables soient protégés à mesure que l'infrastructure publique numérique se construit dans le monde entier. »
Mme Helena a en outre reconnu l'importance des sujets inscrits dans l'agenda du forum quand elle déclare : « Ce sont des sujets cruciaux. Et ici aujourd'hui, vous allez vous concentrer sur la télécommunication et sur le système de transport, le transport aérien, qui sont deux sujets cruciaux pour l'avenir de nos économies et qui doivent être mis en place d'une manière que les consommateurs puissent s'y croire. Notre observation est que, ensemble, nous devons toujours résoudre un nombre de problème, pas seulement d'infrastructure et d'accès, pour s'assurer que les gens puissent bénéficier de plus grande connectivité, mais aussi sur leur voyage en tant que consommateurs. Donc, quand ils ont accès, que ces services peuvent être confiés, qu'ils savent comment leurs données sont utilisées, qu'ils peuvent s'y confier et ne doivent pas s'inquiéter du nom respect de leur droit, qu'ils ne doivent pas fuir ou contourner des impôts qui alourdissent les billets et que la transparence est vraiment à l'avant-garde de la relation entre consommateur et marché ».



Mme Teresa Moreira,
Cheffe-service des politiques de concurrence et des consommateurs, ONU Commerce et Développement (CNUCED)

La directrice générale de CI a fini son message en mettant le vœu de plaint succès aux travaux en ces termes : « Je vous souhaite le meilleur dans vos conversations aujourd'hui. J'attends les résultats et à les soutenir dans notre réseau mondial et dans tout ce que nous faisons à Consumer International. Encore une fois, mes meilleurs souhaits et j'attends à être en contact et à travailler avec vous. Toutes vos forces dans votre travail sont importantes ».

II. Le déroulement des travaux en panel

Plusieurs thèmes ont été abordés au cours de ce 2ème Forum panafricain pour la protection du consommateur autour des sessions spécifiques animées par des Experts mobilisés au sein des institutions de l'Aviation civile et des autorités de régulation des pays, des organisations professionnelles des compagnies aériennes, des universitaires, des membres de l'UAC et des institutions spécialisées de l'ONU.

1. De la conférence inaugurale

La conférence inaugurale placée sous le thème « Rôle des organisations de consommateurs dans la protection et la régulation des consommateurs en télécommunication et services des transports aériens » a été présentée par un panel composé des Experts suivants :

- Monsieur **Amadou Check KANOUTE**, Directeur de l'Institut Panafricain pour la Citoyenneté, les Consommateurs et le développement (CICODEV Africa) ;
- Monsieur **AMAH VINYO CAPO**, Directeur des marchés et de la régulation par la donnée à l'ARCEP Togo

Le Directeur de CICODEV Africa a d'abord félicité le leadership du Président de l'UAC, puis a mis en lumière les avantages que le consommateur peut tirer de l'entrée en vigueur de la ZLECAF à travers entre autres, la concurrence, la baisse des prix et l'amélioration de la qualité des biens et services. Toutefois, ces avantages seront encore à un horizon lointain si les Etats n'investissent pas dans le renforcement des ressources humaines des agences de concurrence et la promotion des droits des consommateurs.

Devant ce tableau, l'orateur a invité les associations des consommateurs à :

- mener des campagnes de plaidoyer pour une indépendance des autorités de régulation et de concurrence vis-à-vis de l'Etat, des opérateurs et des associations des consommateurs ;
- réaliser des enquêtes et études pour disposer des données factuelles permettant de documenter les campagnes de plaidoyer ;
- sensibiliser les citoyens sur une meilleure couverture des réseaux, une meilleure qualité des services et l'accessibilité des tarifs à travers soutenu par un suivi porté par des organes supranationaux ;
- promouvoir les modèles de production durables pour permettre aux consommateurs d'avoir un pouvoir d'achat et une alimentation saine et suffisante.

Ce travail nécessite des moyens qu'il convient de mobiliser au profit des associations des consommateurs a conclu l'orateur.



Le Représentant de l'ARCEP a rappelé la mission de son institution orientée vers la satisfaction des consommateurs des communications électroniques conformément à l'article 65 de la loi organique. Cette sanctuarisation de son action autour du consommateur s'est traduite par la signature d'un accord de partenariat depuis 2019 avec quatre associations de consommateurs du Togo. Ce partenariat avec chaque association se décline en plan d'actions soutenu par quelques composantes : le renforcement des capacités des membres des associations, le renforcement institutionnel, l'accompagnement des initiatives des associations qui cadrent avec la mission de l'ARCEP.



Amadou Check KANOUTE,
Directeur de l'Institut Panafricain pour la Citoyenneté, les Consommateurs et le développement (CICODEV Africa)



AMAH VINYO CAPO,
Directeur des marchés et de la régulation par la donnée à l'ARCEP Togo

Cette expérience a permis à l'ARCEP d'organiser une tournée nationale chaque année avec les associations des consommateurs pour approfondir leur connaissance du secteur mais également collecter les préoccupations des consommateurs avec la contribution des opérateurs. Ces tournées qui sont un excellent canal de remontée des préoccupations des consommateurs permettent aussi à l'ARCEP de promouvoir la représentativité des associations des consommateurs sur tout le territoire. Cette implication des associations des consommateurs a permis de développer à l'ARCEP deux applications : un simulateur de prix et une évaluation de l'expérience client par le consommateur lui-même.

Mme Teresa Moreira, Cheffe-service des politiques de concurrence et des consommateurs, ONU Commerce et Développement (CNUCED) a dans son discours diffusé devant tous les participants souligné l'importance cruciale des services de communications électroniques et de transport aérien pour assurer l'accès et la connectivité en Afrique. Elle a en outre reconnu les objectifs du forum en ces termes « le forum vise à mobiliser les membres de l'Union Africaine des Consommateurs pour identifier des stratégies efficaces afin de renforcer la régulation de ces secteurs, en lien avec les objectifs de développement durable de l'ONU, en particulier ceux concernant l'accès à l'information et la durabilité des villes ». Son discours a également mis en avant le rôle central de la protection des consommateurs dans la promotion d'une consommation responsable et l'importance de l'élaboration de lois adaptées au contexte africain. En soulignant les efforts de la CNUCED pour aider les pays en développement à renforcer leur législation sur la protection des consommateurs. Mme Teresa a affirmé que la coopération internationale et le soutien aux capacités des organisations de consommateurs sont essentiels pour garantir les droits et la sécurité des consommateurs sur le continent.

Elle a terminé son intervention tout en saluant les efforts déployés par l'organisation africaine des consommateurs et en témoignant leur disponibilité à collaborer avec l'OAC (Organistaion Africaine des Consommateurs) en ces termes :

« Et nous sommes toujours disponibles pour soutenir les besoins de renforcement de capacité de tous nos pays membres. Bien que la coopération de la CNUCED avec l'Union africaine des consommateurs sur ce sujet soit récente, notre présence à ce forum marque notre volonté de la renforcer ».



Pendant les deux jours, les participants ont suivi plusieurs sous-thèmes autour des sessions techniques à savoir :

1- Marché unique du transport aérien en Afrique (MUTAA) ;

2- Politique de protection des consommateurs en Afrique et rôle des organisations des consommateurs dans la mise en œuvre de la ZLECAF ;

3- Effectivité du service universel des télécommunications et les approches de collaboration entre régulateurs et associations des consommateurs ;

4- Impact et le rôle de la fiscalité sur l'accessibilité des utilisateurs des services des communications électroniques et du transport aérien ;

5- Stratégies de mobilisation des ressources pour assurer le financement des organisations des consommateurs ;

6- Engagement et mobilisation des jeunes dans la protection des consommateurs.

2. Des sessions thématiques sur le MUTAA

Les participants ont été édifiés sur les sous-thèmes associés à cette thématique.

Du sous-thème : « Etat des lieux du transport aérien en Afrique : enjeux et défis pour une connectivité de qualité et à des prix abordables pour les consommateurs »,

Cette session a été animée par les Experts ci-après :

- **Dr Emmanuel H. Yao SOGADJI**, Président de la Ligue des Consommateurs du Togo (LCT) ;
- **Monsieur Raphaël KUUCH**, Directeur des affaires gouvernementales, juridiques et industrielles de l'AFRAA ;
- **Madame MAGNIM MEDEZI**, Directrice des transports aériens de l'Autorité de l'Aviation Civile du Togo.

Cette session a permis de partager aux participants du Forum, les résultats de l'étude réalisée par la Ligue des Consommateurs du Togo sur les droits des passages aériens en Afrique de l'Ouest en 2020. Cette étude a révélé plusieurs faiblesses telles que le coût prohibitif des billets, le déficit de protection des droits des passagers, la multiplicité des taxes, le manque de voie de recours, le manque de transparence dans le système de tarification, l'insuffisance des infrastructures et le manque d'harmonisation des règlementations, etc.



Dr Emmanuel H. Yao SOGADJI,
Président de la Ligue des Consommateurs du Togo (LCT)

Dans la seconde présentation, le Directeur des affaires gouvernementales, juridiques et industrielles de l'AFRAA, Mr Raphaël KUUCH a mis en relief les repères historiques de ce mécanisme lancé à Yamoussoukro en 1988, l'état de sa mise en œuvre, les défis et perspectives. Selon lui, le MUTAA offre des avantages notables au secteur des transports aériens : la mutualisation des coûts sur les équipements, la réalisation d'une économie d'échelle ; l'amélioration de la connectivité, la libre circulation des personnes et des biens, la réduction du coût des billets et des trajets.



Mr Raphaël,
Directeur des affaires gouvernementales, juridiques et industrielles de l'AFRAA

Cette initiative (MUTAA) de l'agenda 2063 de l'union Africaine a été signée à ce jour par 26 pays dont tous les pays de la zone CEDEAO. Il a en outre fait ressortir des difficultés auxquelles ce mécanisme est confronté essentiellement :

- La multiplicité des taxes ;
- Les restrictions administratives ;
- La qualité du service fourni aux consommateurs ;
- La faible collaboration entre compagnies ;
- La restriction des visas et les formalités associées, etc

Par ailleurs, il a relevé quelques questions liées au problème d'information des consommateurs et le manque de réaction de leur part, ainsi que les pertes de bagages.

A la fin de ce sous-thème, les participants ont recommandé :

- L'institutionnalisation de la participation de la société civile à travers l'Organisation Africaine des Consommateurs (OAC) aux réunions du MUTAA ;
- Le renforcement du dialogue entre les associations des consommateurs et les Gouvernements ;
- La sensibilisation des consommateurs sur le MUTAA ;
- La signature des accords entre compagnies aériennes d'Afrique.

Du sous-thème :

« Politique de protection des consommateurs et rôle des organisations des consommateurs en Afrique dans la mise en œuvre de la ZLECAF »

Cette session a été animé par les Experts ci-après :

- Madame Teresa Moreira, Cheffe de service des politiques concurrence et des consommateurs, ONU commerce et développement ;
- Madame Helene Laurent, Directrice générale de Consumer international (CI),
- Monsieur Yves Kenfack & Mademoiselle Anna Cipriano de la CNUCED ;
- Pr Akodah AYEWOUADAN, Agrégé des facultés de droit des universités et professeur à l'université de Lomé;
- Monsieur Souhail BENKADOUR, responsable au programme jeune de la fédération nationale des associations des consommateurs du Maroc.

Les échanges sur ce sous-thème ont permis de mettre en exergue l'absence dans la plupart des pays des lois spécifiques sur la protection des consommateurs et de l'accompagnement des organisations de consommateurs par les pouvoirs publics.



Pr Akodah AYEWOUADAN
Agrégé des facultés de droit des universités et professeur à l'université de Lomé



Monsieur Yves Kenfack
CNUCED



Mademoiselle Anna Cipriano
CNUCED



Madame MAGNIM MEDEZI,
Directrice des transports aériens
de l'Autorité de l'Aviation
Civile du Togo.



M. Souhail BENKADOUR
responsable au programme jeune
de la fédération nationale des
associations des consommateurs
du Maroc

Selon les exposés de **Monsieur Yves Kenfack & Mademoiselle Anna Cipriano** de la CNUCED, cette protection est essentielle pour atteindre les objectifs de développement Durable (ODD) et stimuler le développement économique des Etats. La Directrice de la CNUCED a exprimé sa volonté de renforcer la collaboration avec l'OAC.

Les experts de la CNUCED ont par ailleurs exhorté les associations des consommateurs à saisir la pertinence et le rôle de leur mission, le renforcement des capacités humaines par la professionnalisation des membres, la mobilisation des ressources financières durables et la participation accrue aux activités de l'ONU.
Les participants ont été édifiés par l'expérience du Burkina Faso et du Maroc sur le financement des associations des consommateurs par le budget de l'Etat. Plusieurs interventions ont permis d'apporter des contributions significatives aux exposés.

Les recommandations de ce sous-thème ont porté sur :

- L'élaboration des stratégies de mobilisation des ressources ;
- L'organisation des campagnes de plaidoyer auprès des Gouvernements pour subventionner les associations des consommateurs ;
- L'organisation des campagnes de plaidoyer pour l'adoption des lois spécifiques de protection du consommateur ;
- Le renforcement de la collaboration entre associations par une meilleure circulation de l'information
- L'harmonisation des textes sur la protection du consommateur.

3. Des sessions thématiques sur les télécommunications

Cette thématique a permis aux participants d'échanger sur les problématiques des approches de régulation du secteur des télécommunications, de qualité de service des télécommunications, du rôle et de la collaboration entre associations des consommateurs et autorités de régulation.

Du sous-thème 1 :
« l'effectivité des services universels des télécommunications et la satisfaction des utilisateurs des services des télécommunications : quelles approches de régulations ? Rôles et relations des associations des consommateurs avec les autres parties prenantes. »



M. GNIKI-GNIKI Dorian Staël
Chef de service des relations avec les consommateurs, représentant du Réseau Francophone des Régulation des Télécommunications (FRATEL) et de l'Agence de Régulation des Postes et Communications électroniques du Congo
Représentant du President en Exercice du Fratel.



M. COULYBALY N'Datien Jean-Louis
de l'ARTCI de la Cote d'Ivoire



Mme Lena KANOUTE SEYE
de CICODEV-Afrique du Sénégal



M. Ernest GBAGUIDI
Président de BSSC du Bénin



Mr Abel Serges OGANI
Chef de service qualité de service
à l'ARPCE – Congo

Ce sous-thème a été présenté par un panel des Experts ci-après :

- M. Romain Abile HOUEHOU, Président de la Ligue de Défense des consommateurs du Bénin et ancien membre du conseil de régulation des Télécoms du Bénin ;
- M. Kadri OURO-AGORO, Directeur des affaires juridiques et de la protection des consommateurs à ARCEP-TOGO ;
- M. GNIKI-GNIKI Dorian Staël, Chef de service des relations avec les consommateurs, représentant du Réseau Francophone des Régulation des Télécommunications (FRATEL) et de l'Agence de Régulation des Postes et Communications électroniques du Congo ;
- M. COULYBALY N'Datien Jean-Louis, de l'ARTCI de la Cote d'Ivoire ;
- M. Ouadi MADIH, Président de la Fédération Nationale des Associations des consommateurs (FNAC) du Maroc ;
- Mme Lena KANOUTE SEYE, de CICODEV-Afrique du Sénégal ;
- M. Ernest GBAGUIDI, Président de BSSC du Bénin ;
- Mr Abel Serges OGANI, Chef de service qualité de service à l'ARPCE – Congo.

Les experts sur cette thématique ont expliqué les approches de régulation, des services universels en termes d'expériences chacun selon le cas de son pays ou de sa structure de régulation. Il ressort de leur exposé des aspects suivants :

1. Les services universels

Ils permettent d'établir des tarifs qui garantissent l'accessibilité des services pour tous ou encore qui consistent à favoriser l'implantation des infrastructures relais des opérateurs dans des zones non rentables dans le but de rapprocher les services aux consommateurs isolés selon leur position géographique ou situationnelle. Cela permet aux opérateurs de financer des services dans des zones moins rentables par des bénéfices réalisés dans des zones plus profitables. Cet aspect a été largement expliqué par le Président HOEHOU du Benin pour avoir été un ancien membre du conseil de régulation dans son pays.



M. Romain Abile HOUEHOU
Président de la Ligue de Défense des consommateurs du Bénin et ancien membre du conseil de régulation des Télécoms du Bénin

Après avoir exposé les directives et les expériences faites avec l'IUT, Mr Abile a donné la valeur ajoutée des services universels par l'instauration dans son pays d'une agence dédiée audits services dénommée Agence Béninoise des Services Universels de Communication Électronique et de la Poste (ABSU-CEP). Pour lui l'ABSU-CEP a été créée pour gérer de manière autonome et impartiale les fonds issus des redevances perçues par l'ARCEP, destinés à la construction des infrastructures pour les services universels avec pour objectif principal d'assurer une gestion transparente et efficace des fonds, garantissant qu'ils sont bien utilisés pour financer les infrastructures nécessaires à l'expansion des services de télécommunications dans les zones reculées d'une part et de contourner le système précédent, où les redevances étaient reversées au Trésor public sans assurance qu'elles seraient effectivement utilisées pour la construction des infrastructures de services universels.

Il a afin reconnu que les associations de consommateurs jouent un rôle critique dans le suivi des politiques de service universel au Bénin, assurant la transparence financière, l'efficacité des fonds utilisés et la protection des consommateurs contre les abus dans le secteur des télécommunications.

Dans le fonctionnement de l'ARCEP, elles agissent comme conseillers pour garantir que les intérêts des utilisateurs soient pris en compte dans la régulation du secteur des télécommunications.

2. Régulation technique

M. Kadri OURO-AGORO, Directeur des affaires juridiques et de la protection des consommateurs à ARCEP-TOGO a, dans sa prise de parole éclairé les participants sur plusieurs aspects autour desquels sa structure oriente sa stratégie de régulation.

D'abord sur les normes de qualité qui consistent à imposer des standards de qualité pour garantir un service fiable et performant, il a indiqué que son organisation a pris plusieurs décisions qui leur permettent aujourd'hui de faire des enquêtes de satisfactions avec les organisations de consommateurs.



M. Kadri OURO-AGORO
Directeur des affaires juridiques et de la protection des consommateurs à ARCEP-TOGO

Ensuite, Il a en outre fait comprendre que l'ARCEP Togo axe sa stratégie de régulation à la Satisfaction des utilisateurs qu'ils désignent sous le vocable la régulation par la donnée. Cette stratégie de régulation a selon lui le mérite de la:

- Modernisation du fonctionnement du régulateur avec la mise en place de plateformes technologiques ;
- Mise à la disposition du consommateur des données sur l'état du réseau, les offres et tarifs au national et communautaire ; couverture ; QoS

Le communicateur a fait savoir que sa structure a signé un accord de partenariat en 2019 avec les trois (03) organisations de consommateurs avec lesquelles ils organisent :

- Des tournées nationales de sensibilisation ;
- Le suivi des activités des opérateurs : mesure de la qualité d'expérience/cowdsourcing, participations aux enquêtes de satisfactions ; suivi des plaintes et réclamation ;
- Co-régulation.

Afin, M. Kadri OURO-AGORO, Directeur des affaires juridiques et de la protection des consommateurs à ARCEP-TOGO a indiqué de son institution s'est engagée sur des projets de d'Interconnexion pouvant assurer l'interopérabilité entre les différents réseaux pour améliorer l'accès ; le free roaming qu'ils ont déjà signé avec plusieurs pays de l'Afrique de l'ouest et de la portabilité qui permet d'offrir la possibilité de conserver son numéro de téléphone en changeant d'opérateur.

3. Régulation sociale:

- Inclusion numérique: Promouvoir des initiatives visant à réduire la fracture numérique, notamment pour les populations vulnérables ;
- Sensibilisation : Éduquer les utilisateurs sur leurs droits et les services disponibles.

4. L'implication des organisations de consommateurs dans la régulation

S'agissant des rôles et relations avec les associations des consommateurs, M. Ouadi MADIH, Président de la Fédération Nationale des Associations des consommateurs (FNAC) du Maroc ; Mme Lena KANOUTE SEYE, de CICODEV-Afrique du Sénégal, M. Ernest GBAGUIDI, Président de BSSC du Bénin ont chacun d'eux partagé leurs expériences et le travail qu'effectue les associations notamment :

- Plaidoyer:

Les associations de consommateurs défendent les droits des utilisateurs en matière d'accès aux services et de qualité.

- Évaluation des services :

Elles réalisent des études et des enquêtes pour mesurer la satisfaction des

utilisateurs et identifier les points à améliorer.

- Médiation:

Servir d'intermédiaire entre les consommateurs et les opérateurs pour résoudre les litiges.

- Collaboration avec les régulateurs

Participer aux consultations publiques et aux groupes de travail pour influencer les politiques régionales et nationales.

- Sensibilisation et éducation :

Informer les consommateurs sur leurs droits et responsabilités, les différents services disponibles et les moyens de les utiliser efficacement.

Les débats autour ont permis aux participants d'échanger les expériences sur les avantages de la défiscalisation des télécommunications et du transport aérien en Afrique, les approches de régulation des télécommunications et des relations entre autorité de régulation et associations des consommateurs.

Cette session a particulièrement recommandé :

- L'organisation des enquêtes de satisfaction des consommateurs ;
- L'établissement des contrats de partenariats formel entre les régulateurs et les organisations de consommateurs ;
- L'organisation des campagnes de sensibilisation des consommateurs ;
- Le renforcement de la collaboration entre associations des consommateurs et autorités de régulation des télécommunications ;
- L'adoption des politiques spécifiques de défiscalisation des télécommunications et du transport aérien en Afrique ;
- Eviter d'asphyxier les opérateurs par la multiplicité des taxes qui n'encouragent pas les investissements en faveur de l'inclusion numérique
- Légiférer sur le bénéficiaire final des amendes infligées aux opérateurs découlant des préjudices subis par les consommateurs.

5. La thématique sur la mobilisation des ressources

Les membres de l'Union Africaine des consommateurs sont confrontés par l'insuffisance des mécanismes de financement de leurs plans d'actions.

C'est à juste titre que ce thème a été débattu au Forum.

Le sous-thème :
Quelles stratégies de mobilisation de ressources pour assurer le financement durable des organisations des consommateurs ? a été animé par les Experts ci-après :

- **M. Ouadi MADIH**, Président de la Fédération Nationale des Associations des Consommateurs (FNAC) du Maroc ;

- **M. Mermans BABOUNGA**, Secrétaire exécutif de l'Observatoire Congolais des Droits des Consommateurs du Congo – Brazzaville ;

La modération de cette session a été assurée par Mr Kanouté Directeur Exécutif de Cicodev-Africa et Mr Daouda, Président de l'UAC,

Cet échange a été un véritable partage d'expérience. Qu'il s'agisse du Maroc ou du Congo, les participants ont appris que les associations des consommateurs parviennent à mobiliser les ressources. Si au Maroc, la subvention des associations des consommateurs est institutionnalisée avec des montants oscillant autour de d'un million de dollars en 2024, au Congo les associations des consommateurs financent leurs actions par les projets financés par les Partenaires techniques et financiers et les prestations de services comme l'exemple du partenariat que l'observatoire congolais a eu avec une banque de la place pour la réalisation d'une enquête de satisfaction de ses clients.



M. Ouadi MADIH
Président de la Fédération Nationale des Associations des consommateurs (FNAC) du Maroc



M. BABOUNGA
Directeur Exécutif de l'Observatoire
Congolais des droits
des consommateurs

Pour ce thème M. Ouadi MADIH, Président de la Fédération Nationale des Associations des consommateurs (FNAC) du Maroc et M. BABOUNGA, Directeur Exécutif de l'Observatoire Congolais des droits des consommateurs, ont touché du doigt les stratégies de mobilisation des fonds pour leurs organisations respectives. Que ce soit au Maroc où les organisations consuméristes reçoivent un soutien financier de l'Etat ou au Congo où elles sont accompagnées par certaines partenaires techniques et financiers locaux, elles ont fait preuve d'efficacité et d'efficience dans leur démarche. C'est en cela que M. KANOUTE co-modérateur la session a rappelé la nécessité d'avoir une certaine rigueur dans la gestion et un plan d'actions afin de faciliter l'accès au financement. Mr Daouda, co modérateur de la session a insisté sur la nécessité pour les organisations des consommateurs de disposer des organes de gouvernance et de gestion crédibles et opérationnelles avec des responsabilités séparées, des manuels et outils de gestion appropriés (Plan stratégique, Manuel des procédures financières, stratégie de mobilisation des ressources, etc.).



III. De la visite au Centre technique de l'ARCEP Togo

En marge des travaux du 2ème Forum de Lomé, les participants ont effectué une visite guidée des services d'appel et de supervision des réseaux des opérateurs au sein de l'ARCEP. Les délégués au Forum ont salué cette collaboration et cette ouverture d'un point névralgique du suivi des réseaux des opérateurs par le Régulateur des télécommunications. Ce centre technique témoigne l'intérêt de la régulation par la donnée.





IV. La mobilisation des jeunes

« L'engagement et la mobilisation des jeunes dans la protection des consommateurs » est un enjeu crucial pour la durabilité des associations des consommateurs. Les participants ont reconnu que ces derniers peuvent être des acteurs essentiels pour la mobilisation des consommateurs.
Ce thème a été animé par :

- M. Dieudonné Bright FIAGA, Responsable enquête et investigation de la Ligue des Consommateurs du Togo,
- Mme Dimitri Claverie DOUKOUA, Directrice Exécutive de l'Association Ivoirienne des Consommateurs,
- M. Daniel DAHIEN vice-président de la Ligue des Consommateurs du Burkina Faso
- M. Souhail BENKADDOUR, responsable programme jeune au FNAC du Maroc

Les panelistes ont partagé leurs expériences sur l'importance de l'engagement des jeunes dans la défense des droits des consommateurs. La mobilisation des jeunes dans la défense des droits des consommateurs est essentielle pour plusieurs raisons :

- Les jeunes sont souvent les premiers à adopter de nouvelles technologies et à interagir avec les marchés numériques. Les sensibiliser aux droits des consommateurs les aide à faire des choix éclairés.
- Ils peuvent jouer un rôle clé dans le plaidoyer pour des politiques plus justes. En utilisant les réseaux sociaux et d'autres plateformes numériques, ils peuvent faire entendre leur voix et influencer les décideurs
- La créativité des jeunes peut mener à des solutions innovantes pour sensibiliser et défendre les droits des consommateurs, comme des applications ou des plateformes en ligne.

Mobiliser les jeunes dans la défense des droits des consommateurs est une démarche bénéfique pour la société. Cela permet non seulement de protéger leurs intérêts, mais aussi de renforcer la démocratie et la responsabilité sociale.



M. Dieudonné Bright FIAGA
Responsable enquête
et investigation de la Ligue
des Consommateurs
du Togo



Mme Dimitri Claverie DOUKOUA
Directrice Exécutive de
l'Association Ivoirienne
des Consommateurs



M. Daniel DAHIEN
vice-président de la Ligue
des Consommateurs
du Burkina Faso



Mme NGO ISSI
épse MBOCK Rolande Adèle
Présidente du Mouvement National
des Consommateurs (MNC)

Election des menbres du nouveau Bureau

Le nouveau Président élu de l'OAC, Monsieur Daouda ElHadj ADAM, a remercié les membres de l'OAC pour le renouvellement de leur confiance afin de relever les différents défis liés au renforcement institutionnel et à la mobilisation des ressources de l'OAC. Il a pour cela sollicité l'engagement de l'ensemble des membres de l'OAC. Face à ces défis, le nouveau Président a exprimé sa volonté de poursuivre la collaboration et le partenariat avec toutes les autorités sectorielles de régulation, les Gouvernements, les organisations sous régionales, régionales et internationales.



En considération de leur engagement pour la poursuite du combat consumériste et en mémoire des efforts consentis par leurs pères, précurseurs du mouvement consumérisme africain, le Forum a remis





aux enfants des feux Alphonse ISSI de nationalité camerounaise et Dokoua Doukoue de nationalité ivoirienne, leurs photos afin d'immortaliser dans leur engagement leur modèle. Bien avant cette remise, un hommage leur a été rendu par l'observation d'une minute de silence en leur mémoire.

De même, des certificats de mérite ont été remis à plusieurs précurseurs du mouvement consumérisme africain.

En outre des attestations de reconnaissance ont été remis aux partenaires qui ont contribué à l'organisation des travaux du 2ième Forum à savoir l'ARCEP Togo ; l'ANAC Togo, l'ARCEP Bénin, l'ANRT Maroc, le FRATEL, le FAGACE ; l'ARPCE Congo, l'Ecobank Togo ; Togocom ; Moov africa Togo et Moov africa Tchad.

Remise des attestations de reconnaissance aux partenaires







Remise des attestations de reconnaissance aux partenaires







VI. Des résolutions issues du 2ème Forum

Les échanges issus de ces communications ont mis en lumière les contraintes, les dysfonctionnements et les défis auxquels les associations des consommateurs sont confrontées pour satisfaire les attentes de consommateurs.

Ces facteurs de blocage ont permis aux participants d'approuver six délibérations.

1- Résolution portant opérationnalisation du Marché unique du transport aérien africain (MUTAA)

Face à la multiplicité des taxes, les restrictions administratives ; la qualité du service fourni aux consommateurs ; la faible collaboration entre compagnies aériennes ; la restriction des visas ; les difficultés dans la mise en œuvre du MUTAA et l'insuffisance des infrastructures, les participants au Forum ont salué la Déclaration de Yamoussoukro qui consacre la création du Marché Unique du Transport Aérien Africain (MUTAA) créé en 2018 à cette fin.

Face à cela, les membres de l'UAC se sont engagés à :

- Plaider pour l'institutionnalisation de la participation des associations des consommateurs à travers l'UAC, aux réunions nationales, sous-régionales et régionales du MUTAA ;
- renforcer le dialogue entre les associations des consommateurs et le Gouvernement de chaque pays sur l'opérationnalisation du MUTAA ;
- organiser les campagnes de sensibilisation des consommateurs sur la vulgarisation du MUTAA.

2- Résolution portant harmonisation des politiques de protection des consommateurs dans la mise en œuvre de la ZLECAF

Devant l'absence dans la plupart des pays des lois spécifiques sur la protection des consommateurs et le retard qu'accuse la majorité des pays dans l'opérationnalisation de la ZLECAF, les participants ont relevé la nécessité de contribuer à l'harmonisation des textes dans l'encadrement des politiques de protection des consommateurs dans les différents pays afin de mieux répondre aux exigences de la mise en œuvre de la Zone Libre Echange Continentale Africaine (ZLECAF).

A cet égard, les participants se sont engagés à :

- plaider pour la participation des associations des consommateurs à travers l'UAC aux réunions de mise en œuvre de la ZLECAF dans les différents pays ;
- accompagner les pays dans les différents espaces régionaux à disposer des textes et politiques harmonisés sur la protection des consommateurs.

3- Résolution portant mobilisation et la diversification des ressources pour le financement des organisations des consommateurs en Afrique

Le développement et l'opérationnalisation d'une association nécessite des moyens conséquents. Malheureusement les associations des consommateurs en Afrique, ne disposent pas des dispositifs durables de financement pour mettre en œuvre leurs plans d'action. Tout en prenant acte des modèles de financement mis en place par les Gouvernements et les partenaires d'appui au développement, les participants au Forum, ont pris l'engagement de :

- élaborer les plans stratégiques ;
- élaborer des stratégies de mobilisation des ressources ;
- plaider pour l'institutionnalisation des subventions des associations des consommateurs par les Etats ;
- développer une culture de redevabilité auprès des partenaires et des membres.

4- Résolution portant mobilisation des jeunes et des femmes au sein des associations des consommateurs

L'engagement des jeunes et des femmes dans le mouvement associatif est un enjeu crucial pour la durabilité des associations des consommateurs. Les participants ont reconnu que ces derniers peuvent être des acteurs essentiels pour la mobilisation des consommateurs.

A cet effet, les participants s'engagent à :

- encourager la mobilisation des jeunes et des femmes militants au sein des associations des consommateurs

5- Résolution portant renforcement de la collaboration entre associations des consommateurs et autorités de régulation.

La contribution des agences de Régulation des télécommunications à ce 2ème Forum en vue de la participation de plusieurs membres de l'UAC aux assises de Lomé a montré une réelle volonté de collaboration entre les associations des consommateurs et les différents Régulateurs. Tout en prenant acte de cette collaboration, les participants ont pris l'engagement de :

- renforcer la collaboration entre les associations des consommateurs et les différentes autorités de régulation dans les pays ;
- encourager la collaboration entre pairs pour le partage des informations.

6- De la révision des Statuts de l'UAC et de l'élection des nouveaux membres au conseil d'administration

A la suite de toutes ces résolutions, les participants au 2ème Forum de l'UAC ont adopté sept (07) délibérations :

1- délibération portant institutionnalisation de l'organisation du Forum panafricain des consommateurs couplé à l'Assemblée générale des membres ;

2- délibération portant adoption des statuts de l'OAC/African Consumers

3- délibération portant institutionnalisation d'un Conseil d'administration ;

4- délibération portant changement de nom de l'UAC devenu AFRICA CONSUMER ;

5- délibération portant consolidation de la nouvelle version des Statuts ;

6- délibération portant préparation d'un rapport financier du premier mandat de l'UAC pour capitalisation

7- délibération portant élaboration des outils de pilotage de African Consumer (Plan stratégique, plan de communication et manuel de procédures).

Les participants ont adopté trois motions :

- Motion de remerciement au Gouvernement Togolais pour l'accueil et toutes les facilités accordés aux associations des Consommateurs du Togo, membres de l'UAC et de reconnaissance des efforts consentis par le Champion du MUTAA pour accélérer la mise en œuvre du MUTAA ;
- Motion de remerciements aux autorités de régulation des télécommunications pour leurs contributions financières et techniques et de

renouvellement de leur soutien pour les activités à venir ;

- Motion de soutien au Président El Hadj Daouda ADAM pour son leadership ;

CONCLUSION

L'Union Africaine des Consommateurs devenue Organisation Africaine des Consommateurs se félicité de l'organisation de ce 2ième Forum panafricain sur la protection du consommateur et des résolutions auxquelles il a abouti.
Elle exprime sa reconnaissance aux autorités togolaises d'avoir accepté d'abriter ce 2ème Forum des associations de défense des droits des consommateurs en Afrique. Elle renouvelle pour cela, sa disponibilité à accompagner son Excellence Faure GNASSINGBE, Champion du MUTAA dans ses efforts de mutualisation du MUTAA pour tirer profit des avantages de la ZLECAF.

Le Forum renouvelle ses remerciements à l'ARCEP Togo et à l'ensemble des partenaires pour leur appui et leur exprime sa disponibilité à consolider cette collaboration afin de la diversifier.

Fait à Lomé, le 7 septembre 2024

Le secrétariat du Forum

ANNEXES

1- ALLOCUTIONS DE LA CÉRÉMONIE D'OUVERTURE

Allocution du Président du Comité d'organisation

« Monsieur le Représentant du Ministère en charge des Transports Aériens,
Mesdames et Messieurs les représentants des Institutions de la République,
Mesdames et Messieurs les représentants du Corps diplomatique et consulaire accrédité au Togo,
Mesdames et Messieurs les représentants des Organisations internationales,
Chers collègues des organisations membres de l'Union Africaine des Consommateurs (UAC)
Monsieur le Président de l'UAC
Honorables Invités
Mesdames et Messieurs les journalistes
Au nom des membres de l'Association Togolaise des Consommateurs (ATC) et la Ligue Togolaise des Consommateurs (LCT) je voudrais vous souhaiter la bienvenue en ces lieux dans le cadre de la tenue du 2e Forum Panafricain sur la Protection du Consommateur. Lomé notre belle capitale est à votre disposition pour votre séjour qui j'espère serait des plus beau.

Saisissant l'opportunité de ces instants, je voudrai vous exprimer notre gratitude aux organisations membres de l'Union Africaine des Consommateurs (UAC) pour avoir fait nombreux, le déplacement de Lomé. Malgré les contraintes budgétaires vous avez tenu à être sur la terre Togolaise pour cette rencontre historique du mouvement consumériste Africain. Notre reconnaissance va également au Comité Exécutif de l'UAC pour le choix de notre pays pour abriter cette rencontre.

Honorables invités et chers participants, avant d'évoluer dans mon intervention je voudrais remercier au nom de nos deux associations, le gouvernement et les pouvoirs publics Togolais pour l'appui et l'assistance technique dont nous avons bénéficié tout le long des préparatifs de ce Forum.

Après N'Djamena en juillet 2015, nous voilà à Lomé pour de nouveaux challenges au profit des consommateurs du continent.

Pour rappel, le 2e Forum Panafricain de l'UAC est relatif au Marché Unique du Transport Aérien en Afrique (MUTAA) et a pour thème : « Renforcer l'objectif de la satisfaction des utilisateurs des services du transport aérien et des télécommunications pour une meilleure connectivité aérienne et numérique en Afrique ».

L'objectif du Forum est de remobiliser les membres de l'UAC afin d'identifier des stratégies efficaces au niveau national et continental en vue de contribuer à l'accélération de la mise en œuvre effective du Marché unique du transport aérien africain (MUTAA) et au renforcement de la Régulation des télécommunications.

De manière spécifique, il s'agit de :

- Améliorer les connaissances des membres de l'UAC sur le MUTAA et la Régulation des Télécommunications en vue de mieux les outiller pour contribuer à une meilleure connectivité aérienne et digitale dans le continent ;
- Echanger et identifier les stratégies efficaces pour renforcer le rôle des organisations de consommateurs dans la régulation du secteur des télécommunications et du transport aérien dans le continent;
- Renforcer la collaboration avec les gouvernements, les organisations africaines d'intégration sous régionale et régionale, les partenaires au développement, les régulateurs et la communauté des affaires sur le besoin de l'implication des citoyens consommateurs dans la formulation et le suivi de la mise en œuvre des politiques d'intégration et de développement ;

Avant de clore mon intervention, je voudrai dire un grand merci aux experts locaux et internationaux qui malgré des agendas chargés en ces périodes de vacances ont fait preuve de disponibilité afin de nous apporter leurs expériences.
Comme aucune œuvre n'est jamais parfaite, je voudrais solliciter votre indulgence pour les manquements que vous aurez constatés dans l'organisation de ladite rencontre.

Je vous remercie pour votre aimable attention. »

2- ALLOCUTION DU PRÉSIDENT DE L'UAC

« Son Excellence **Prof. Kossivi Hounake Ministre délégué auprès du ministre du commerce, de l'artisanat et de la consommation locale**, représentant Madame le Premier Ministre

Mesdames et Messieurs les Secrétaires Généraux des Ministères
Mesdames et Messieurs les représentants des Grandes institutions
Mesdames et messieurs les représentants des missions diplomatiques
Mesdames et Messieurs les représentants des organisations internationales
Madame **Helena Laurent**, Directrice Générale de l'Organisation internationale des consommateurs/Consumer International
Madame **Teresa Moreira**, Cheffe- Services des Politiques Concurrence et des Consommateurs, ONU Commerce et Développement
Monsieur **GNIKI-GNIKI DORIAN** représentant le Directeur General de l'agence de régulation des postes et des communications électroniques du Congo et président de Fratel et ARTAC (Monsieur Louis Marc Sakala)
Monsieur **Jean Louis COULIBALY**, Représentant de l'Autorité de Régulation des télécommunications de la Cote d'Ivoire
Colonel **IDRISSOU ABDOU AHABOU,** Directeur General de l'Agence Nationale de l'Aviation Civile du Togo

Mesdames et messieurs, les partenaires du 2eme Forum Panafricain pour la protection des Consommateurs,
Mesdames et Messieurs les membres du Comité Exécutif de l'UAC,
Chers collègues Présidents et Secrétaires Généraux des associations des consommateurs
Distingués invités, Mesdames et Messieurs,
Après Ndjaména en 2015, Lomé, capitale de la République du Togo accueille, le 2ième Forum de l'Union africaine des consommateurs (UAC). Je voudrais avant tout propos témoigner ma gratitude au Gouvernement de la République du Togo pour sa disponibilité et son soutien multiforme à la tenue de ce 2eme Forum ici à Lomé. La présence parmi à cette cérémonie de Son Excellence Monsieur le Ministre délégué au commerce est l'illustration parfaire de ce cet engagement à nos côtés.

Je voudrais également exprimer toute notre reconnaissance à tous les participants et panelistes qui ont bien voulu répondre positivement à notre sollicitation pour ces assises de Lomé.
Comme vous le savez, notre continent fait face à plusieurs défis : les crises économique, climatique et alimentaire, la pauvreté, le chômage des jeunes, les inégalités sociales, la multiplication des situations d'instabilité politique et sécuritaire. Tous ces défis convergent vers un seul et même acteur principal : le consommateur. Celui-ci est bien souvent impacté par toutes les décisions prises mais son rôle et sa contribution pour relever ces défis ne sont pas toujours bien perçus.
Certes, le continent a enregistré sous les auspices de l'Union Africaine, des avancées remarquables qui sont traduites par des engagements fédérateurs et forts en faveur de l'intégration régionale et la prise en compte de certaines préoccupations des consommateurs. C'est le cas du Marché Unique du Transport Aérien Africain (MUTAA) créé en 2018 à cette fin, qui est également un des projets phares de l'Agenda 2063 de l'UA. Il est considéré comme étant une infrastructure logistique cruciale et un facilitateur du bon fonctionnement de la (ZLECAF), complétée par le Protocole sur la libre circulation des personnes et des biens et le Passeport africain. Pour faciliter et assurer la continuité des communications électroniques des consommateurs dans leurs mouvements dans la région Afrique, plusieurs Etats ont promu le roaming. Mais les préoccupations de la connectivité demeurent sur les secteurs des transports et des communications électroniques.
C'est à juste titre que le thème de ce 2ème Forum porte sur le thème général « **Renforcer l'objectif de satisfaction des utilisateurs des services des télécommunications et du transport aérien pour une meilleure connectivité aérienne et numérique** ».

Distingués invités,
Mesdames et Messieurs
L'objectif général assigné à ce Forum est de remobiliser les membres de l'UAC afin d'identifier des stratégies efficaces au niveau national et continental en vue de contribuer à l'accélération de la mise en œuvre effective du Marché unique du transport aérien africain (MUTAA) et au renforcement de la Régulation des communications électroniques en Afrique.

Spécifiquement, il s'agira durant les trois jours de

- Améliorer les connaissances des membres de l'UAC sur le MUTTA et la Régulation des Télécommunications en vue de mieux les outiller pour contribuer à une meilleure connectivité aérienne et digitale dans le continent ;
- Identifier et échanger les défis et stratégies efficaces pour renforcer le rôle des organisations de consommateurs dans la régulation du secteur des télécommunications et du transport aérien dans le continent ;
- Renforcer la collaboration avec les gouvernements, les organisations africaines d'intégration sous régionale et régionale, les partenaires au développement, les régulateurs et la communauté des affaires sur le besoin de l'implication des citoyens consommateurs dans la formulation et le suivi de la mise en œuvre des politiques d'intégration et de développement ;
- Renforcer les capacités des responsables des organisations de consommateurs pour leur permettre d'influencer positivement sur les politiques qui ont un impact sur la qualité de vie des consommateurs d'aujourd'hui et du futur ;
- Renforcer la solidarité et le réseautage entre les organisations de consommateurs au sein de l'UAC.
- Renouveler les instances de gouvernance et de Coordination de l'UAC.

J'ose espérer que nous saurions tirer profit de ces échanges en toute responsabilité pour la satisfaction du consommateur et l'amélioration de la connectivité aérienne et numérique en Afrique.

Distingués invités,
Mesdames et Messieurs,

Pour terminer, je voudrais me réjouir de l'aboutissement de ce processus de préparation et remercier le Comité d'organisation pour sa disponibilité. Cela n'a été réussi que grâce à notre volonté de travailler en collaboration avec toutes les parties prenantes de l'écosystème de ces deux secteurs ciblés par le présent Forum particulièrement les instances de régulation des communications électroniques. C'est ici l'occasion de féliciter les régulateurs des télécommunications du Congo, du Burkina, de la Cote d'ivoire, du Maroc et du Togo pour leur engagement à accompagner l'UAC et à ses membres et ainsi qu' a tous les autres partenaires qui ont contribué à la tenue de ces assises de Lomé.

Veuillez tous, trouver ici l'expression de notre reconnaissance et de notre volonté à poursuivre ce partenariat engagé avec l'UAC à partir de ce forum.

Vive les assises du 2ème Forum de Lomé

Vive la Collaboration entre les régulateurs et l'UAC

Vive l'UAC

Je vous remercie. »

3- DISCOURS DU REPRÉSENTANT DU GOUVERNEMENT À LA CÉRÉMONIE D'OUVERTURE DU 2EME FORUM PANAFRICAIN SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE L'UNION AFRICAINE DES CONSOMMATEURS (UAC) À LOMÉ LES 5,6 ET 7 SEPTEMBRE 2024

Mesdames et Messieurs les représentants des Départements Ministériels,
Mesdames et Messieurs les représentants des Institutions de la République,
Mesdames et Messieurs les représentants du Corps diplomatique et consulaire,
Mesdames et Messieurs les représentant des Organisations internationales,
Mesdames et Messieurs des organisations membres de l'Union Africaine des Consommateurs (UAC)
Monsieur le Président de l'UAC
Honorables Invités en vos grades et distinction confondues.
Mesdames et Messieurs
Au nom du gouvernement togolais, je voudrais souhaiter une cordiale bienvenue à toutes les personnes ayant fait le déplacement de Lomé pour prendre part au 2e Forum Panafricain sur la protection du Consommateur. Ceci témoigne de l'intérêt que vous accordez aux questions de consommation dans vos pays et sur le continent.

Les autorités Togolaise se réjouissent sur le choix porté sur notre pays et espèrent que votre séjour sera des plus agréables. Elles ne doutent non plus que de ces assises sortiront des recommandations et résolutions qui contribueront à l'amélioration des intérêts et devoirs des consommateurs africains.
La rencontre de Lomé est relative au Marché Unique du Transport Aérien en Afrique (MUTAA) et a pour thème: « Renforcer l'objectif de la satisfaction des utilisateurs des services du transport aérien et des télécommunications pour une meilleure connectivité aérienne et numérique en Afrique ».
Chers participants au 2e Forum Panafricain sur la Protection du Consommateur, en plaçant la rencontre de Lomé sous le Marché Unique du

Transport Aérien en Afrique (MUTAA) dont Son Excellence le Président Faure Essozimna Gnassingbé est le Champion, vous venez de confirmer à suffisance que ce vaste chantier du continent incombe à tous les africains.

Avant d'évoluer dans mes propos, permettez-moi de nous rappeler que le Marché unique du transport aérien africain (MUTAA) est un projet phare de l'Agenda 2063 de l'Union africaine (UA), une initiative de l'Union africaine visant à créer un seul marché unifié du transport aérien en Afrique et à y impulser l'intégration économique.

Lors de la commémoration du cinquantième anniversaire de l'OUA/UA en 2013, les dirigeants du continent ont exprimé le désir de donner un nouvel élan plus ambitieux au programme de développement et d'intégration socio-économique du continent à travers divers projets. Parmi ceux-ci figurent la création d'un marché unique du transport aérien africain et l'adoption d'un passeport africain.

Le MUTAA aspire à de nombreux avantages dont : l'accroissement du PIB de 1,3 milliard de dollars, la création de milliers d'emplois, l'amélioration de la connectivité, l'ouverture de nouvelles liaisons commerciales, la libre circulation des personnes et des biens, la réduction considérable des temps de vols et des prix des billets, etc.

L'idée de libéraliser le transport aérien en Afrique est née en 1988 au moment de l'adoption de la Déclaration de Yamoussoukro, suivie dix ans plus tard par la Décision de Yamoussoukro (1999). L'annexe 6 à la Décision de Yamoussoukro traite du règlement sur la protection des consommateurs de services de Transport Aérien Africain. Elle propose également des normes de sécurité et de sûreté, des mécanismes de concurrence loyale, un règlement des différends ainsi qu'une meilleure protection des consommateurs.

La Déclaration de la mise en place d'un Marché unique du transport aérien en Afrique (MUTAA) a été faite à la 24eme Session Ordinaire de l'Assemblée des Chefs d'Etat et de gouvernement de l'Union Africaine des 30 et 31 janvier 2015 à Addis Abeba.

A la suite de cette déclaration, onze (11) États membres de l'Union Africaine ont déclaré leur Engagement solennel de créer le Marché unique à l'horizon 2017. A ce jour le nombre d'Etats ayant déclaré leur engagement est passé à 27 Etats africains dont le Togo qui a signé son engagement le 15 février 2017.

Sous le leadership de Son Excellence Monsieur Faure Essozimna Gnassingbé Champion du MUTAA désigné par ses pairs, plusieurs réunions importantes pour le lancement et la mise en œuvre du MUTAA ont été organisées tant à Addis Abeba qu'à Lomé.

Mesdames- Messieurs, Chers participants. Comme vous le savez, l'industrie du transport aérien joue un rôle de premier plan dans l'activité économique mondiale et demeure l'un des secteurs de l'économie mondiale dont la croissance est la plus rapide. Le maintien de la vitalité de l'aviation civile repose en grande partie sur la réalisation, aux échelons mondial, régional et national, de conditions offrant toutes les garanties de sécurité, de sûreté et d'efficacité et qui soient respectueuses de l'environnement.

On distingue ainsi donc, le transport aérien public et le transport aérien privé. Le transport aérien public, recouvre toute activité de transport de passagers, de courrier ou de fret par aéronef, d'un point d'origine à un point de destination, effectuée à titre onéreux. Au Togo, l'exercice d'une activité de transport aérien public nécessite l'obtention de deux (2) autorisations :

- un agrément de transporteur aérien, délivré par arrêté du Ministre chargé de l'Aviation Civile (publié au Journal Officiel de la République Togolaise) au vu du respect des dispositions du règlement n° 06/2002/CM/UEMOA et du code de l'aviation civile.
- un permis d'exploitation aérienne, délivré par l'Agence Nationale de l'Aviation Civile (ANAC-TOGO) conformément au RC OPS1, au vu des garanties techniques présentées par l'exploitant.

Au Togo, l'Agence Nationale de l'Aviation Civile (ANACA) en tant qu'autorité de l'aviation civile a le rôle essentiel de garantir la sécurité, et la sûreté de l'aviation civile tout en promouvant le développement du transport aérien. Cela passe par la mise à disposition des informations dont les professionnels, les exploitants et les fournisseurs de service de l'aviation civile ont besoin pour orienter et mener en toute sécurité et sûreté leurs activités. Par ailleurs, les passagers et plus généralement le grand public, ultime bénéficiaire des activités du transport aérien, peuvent avoir besoin d'information tant sur le marché du transport aérien que sur leur droit ou les dispositions applicables aux prestations qu'ils reçoivent.

Selon l'Agenda 2063, l'un des projets phares de l'Union africaine (UA) est la Zone de libre-échange continentale africaine (ZLECAf). Elle fournit un cadre stratégique développé par les membres, visant à atteindre son objectif de développement durable et inclusif. Son but est de créer un marché intégré pour le commerce des biens et des services, ainsi que pour la libre circulation des personnes et des capitaux.

Mesdames-Messieurs, les espoirs que nous fondons sur le marché unique du transport aérien se consolideront dans le future avec la mise en œuvre de la Zone de Libre-Echange Continentale Africaine (ZLECAf).

Dans cette perspective, le Togo a élaboré une stratégie de mise en œuvre en 2019 qui vise à promouvoir les exportations vers le marché africain, le développement industriel et la création d'emplois. Cette stratégie nationale éclaire également les enjeux de la participation du Togo aux efforts d'intégration régionale et se base sur une évaluation de la performance commerciale du Togo et sa participation au commerce intra-africain. Il identifie, par ailleurs, les secteurs des biens et services qui présentent des avantages comparatifs pour la diversification ainsi que le développement des chaînes de valeur prioritaires.

En se référant au thème du Forum, nous remarquons que vous avez mis en exergue les télécommunications pour une meilleure connectivité aérienne et numérique en Afrique.

La vision pragmatique des plus hautes autorités du pays ont fait du secteur des télécommunications, l'une des priorités parmi tant d'autres à travers plusieurs projets résilients. Nous avons pour exemple :

Le projet d'identification nationale biométrique dénommé « e-ID Togo » dont l'objectif est d'attribuer à toute personne physique de nationalité togolaise ou résidant au Togo un numéro d'identification unique (NIU) sur la base de ses données démographiques et biométriques. Ces données ainsi que les NIU permettront ainsi de mettre en place une base de données centrale, sécurisée et fiable qui servira de référence pour la vérification de l'identité des bénéficiaires de services publics, privés ou sociaux. Ce système, qui s'inspire du modèle d'identification Aadhaar en Inde, permettra de donner à chaque résident togolais une preuve d'identité unique quels que soient son origine ou son lieu de résidence.

L'Aménagement Numérique du Territoire (ANT) pour élaborer et mettre en

œuvre une stratégie d'accès aux « Haut et Très Haut Débits » et réaliser un Schéma Directeur d'Aménagement Numérique (SDAN) du territoire avec des mesures d'accompagnement réglementaires, institutionnelles et organisationnelles.

Le projet E-gouvernement qui consiste à déployer un réseau de fibre optique reliant les bâtiments de l'administration, les hôpitaux et les universités pour leur permettre d'accéder à l'Internet très haut-débit afin de faciliter la réalisation de leurs missions.

Le projet Environnement Numérique de Travail (ENT) qui consiste à déployer des outils des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les établissements scolaires pour adapter la formation aux besoins économiques et sociaux du pays.

Le Gouvernement soucieux de la protection de la population et des consommateurs a enrichi le dispositif législatif et règlementaire avec divers textes dont :

- la loi sur les communications électroniques
- la loi sur les Télécommunications
- l'arrêté N° 2022-040 /PMRT portant adoption des règles de Cyber sécurité en République Togolaise
- la loi N° 2018-026 sur la Cyber sécurité et la lutte contre la Cybercriminalité

Mesdames-Messieurs, Chers participants, le développement de toute nation étant conditionné par la paix, le Togo notre pays a toujours œuvré pour la stabilité et le dialogue. C'est dans cette logique que sur instruction du Chef de l'Etat les Départements ministériels et structures étatiques en lien avec la consommation ont toujours collaboré avec les associations de consommateurs. Au titre du droit à la représentation, les organisations de défenses des consommateurs et usagers du pays sont présentes dans les cadres de dialogues, de commissions interministérielles, de conseils d'administration, de comités techniques, etc...

Ceci démontre à suffisance le respect du Togo de l'un des Principes Directeurs des Nations Unies pour la Protection des Consommateurs (PDNU-PC) en ce qui concerne, le DROIT A LA REPRESENTATION.

les gouvernements et les organisations de consommateurs de leur pays.

Sur ces mots, je vous souhaite de bonnes assises et déclare ouvert les travaux du 2e Forum Panafricain sur la Protection du Consommateur.

Avant de mettre fin à mes propos, je voudrai que la rencontre de Lomé soit un nouveau départ dans la consolidation des rapports et de la collaboration entre les gouvernements et les organisations de consommateurs de leur pays.
Sur ces mots, je vous souhaite de bonnes assises et déclare ouvert les travaux du 2e Forum Panafricain sur la Protection du Consommateur.

Je vous remercie.

4- MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE CONSUMER INTERNATIONAL À LA CÉRÉMONIE D'OUVERTURE

Monsieur le ministre, mesdames et messieurs les invités, je m'appelle Helena Laurent, je suis la Directrice Générale de Consumer International et c'est un grand plaisir de vous envoyer un petit message ici aujourd'hui. Pour des raisons techniques, je ne peux pas participer à Zoom et j'aurais bien aimée être là pour parler en personne.

C'est un plaisir de vous rejoindre depuis Genève, en Suisse aujourd'hui et je vous souhaite le meilleur pour cette rencontre aujourd'hui.

Très brièvement, d'abord, comme vous le savez, Consumer International (CI) est une organisation internationale. Nous sommes une organisation qui regroupe plusieurs associations de consommateurs et nous avons mis ensemble plus de 200 grandes organisations dans plus de 100 pays dans le monde entier. Toutes ces organisations protègent et défendent les consommateurs et je sais que beaucoup d'entre eux sont ici aujourd'hui. Donc, nos meilleurs souhaits à eux et leur représentant à cause du travail important qu'ils font.

Nous avons rencontré plus de 600 participants à notre congrès mondial l'année dernière, en décembre, au Kenya. C'était une opportunité incroyable d'unir des leaders de nos partenaires, des gouvernements et d'autres groupes de la société civile et de concentrer la conversation sur les besoins et les droits évoluant des consommateurs en Afrique et dans le monde, dans une conversation globale. C'était un plaisir d'entendre les intérêts communs, la reconnaissance de l'importance de cette discussion, le vouloir et le désir de travailler ensemble. Depuis cette période, nous avons intensifié notre travail sur le continent.

Premièrement, dans notre travail sur les prix de la nourriture, en assurant que les consommateurs aient accès à de la nourriture saine, durable et abordable dans un système qui doit protéger les droits non seulement des consommateurs, mais bien sûr ceux des agriculteurs.

Deuxièmement, nous avons examiné la finance numérique au sein de notre réseau de 65 membres, en nous concentrant sur la manière de garantir que les consommateurs les plus vulnérables soient protégés à mesure que l'infrastructure publique numérique se construit dans le monde entier.

Ce sont des sujets cruciaux. Et ici aujourd'hui, vous allez vous concentrer sur la télécommunication et sur le système de transport, le transport aérien, qui sont deux sujets cruciaux pour l'avenir de nos économies et qui doivent être mis en place d'une manière que les consommateurs puissent s'y croire. Notre observation est que, ensemble, nous devons toujours résoudre un nombre de problème, pas seulement d'infrastructure et d'accès, pour s'assurer que les gens puissent bénéficier de plus grande connectivité, mais aussi sur leur voyage en tant que consommateurs.
Donc, quand ils ont accès, que ces services peuvent être confiés, qu'ils savent comment leurs données sont utilisées, qu'ils peuvent s'y confier et ne doivent pas s'inquiéter du nom respect de leur droit, qu'ils ne doivent pas fuir ou contourner des impôts qui alourdissent les billets et que la transparence est vraiment à l'avant-garde de la relation entre consommateur et marché.

Je suis très convaincu que si nous pouvons travailler ensemble, nous pourrons développer un nouveau type d'économie, un nouveau type de marché qui bénéficie de la technologie et nous permet de mieux affronter nos défis climatiques ensemble. Et ce sont peut-être les questions de notre temps. C'est dans des réunions comme celle du Forum Panafricain.
Je vous souhaite le meilleur dans vos conversations aujourd'hui. J'attends les résultats et à les soutenir dans notre réseau mondial et dans tout ce que nous faisons à Consumer International.
Encore une fois, mes meilleurs souhaits et j'attends à être en contact et à travailler avec vous. Toutes vos forces dans votre travail important. Merci.

Mots de Mme Theresa de l'UNCTAD

Monsieur le Président de l'Union Africaine des Consommateurs, Monsieur le Directeur de l'Institut Pan-Africain pour la Citoyenneté, les Consommateurs et le Développement, Monsieur le Directeur Général de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes du Togo, Madame la Directrice Générale de l'Organisation Internationale des Consommateurs, Mesdames, Messieurs les représentants des associations des consommateurs de l'Union Africaine, Mesdames et Messieurs les participants honorables invités. C'est pour moi un honneur de prendre la parole au nom de l'ONU Commerce et Développement à l'occasion du deuxième forum pan-africain sur la protection des consommateurs. Je souhaiterais ensuite exprimer à travers vous, Monsieur le Président de l'Union Africaine des Consommateurs, la reconnaissance de la CNUCED de nous avoir associés à cette importante manifestation.

J'aimerais aussi exprimer mes remerciements et ma reconnaissance à la République du Togo d'avoir accepté d'être le pays hôte de cet événement. L'objectif de ce forum est de remobiliser les membres de l'Union Africaine des Consommateurs afin d'identifier les stratégies efficaces au niveau national et continental en vue de contribuer à l'accélération de la mise en œuvre effective du marché unique du transport aérien africain et au renforcement de la régulation des télécommunications en Afrique. Tout d'abord, je félicite les organisateurs d'avoir choisi un thème très important pour la protection des consommateurs, celui de deux catégories de services soumis à une réglementation sectorielle.

Les communications électroniques et le transport aérien jouent aujourd'hui un rôle décisif dans l'accès et la connectivité des consommateurs et des entreprises et révèlent une importance cruciale. L'agenda 2030 de l'ONU fixe 17 objectifs de développement durable pour répondre aux défis communs en se fondant sur les trois dimensions du développement durable environnemental, social et économique. L'agenda 2030 permet d'articuler l'action autour de cinq piliers, planète, population, prospérité, paix et partenariat.

L'objectif 9, mettre en place une infrastructure résiliente pour promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation, couvre l'accès aux technologies de l'information et de la communication en fixant comme objectif, notamment accroître nettement l'accès aux technologies de l'information et de la communication et faire en sorte que tous les habitants des pays les moins avancés aient accès à l'Internet à un coût abordable. Aussi, l'objectif 11, faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables, couvrent le transport et la mobilité qui sont, bien sûr, au cœur du développement durable. Les systèmes de transport viables peuvent favoriser la croissance économique et améliorer la sensibilité.
Les lignes directrices des Nations unies sur la protection des consommateurs, qui ont été révisées en 2015, accordent également une attention particulière aux services publics, dont quelques pays sont intitulés services publics essentiels. Mais j'aimerais surtout souligner que les recommandations des lignes directrices des Nations unies mettent l'accent sur quelques points très importants du point de vue des consommateurs, notamment l'accès, c'est-à-dire la disponibilité, l'accessibilité et l'utilisation, la qualité, l'information, l'éducation et la protection des consommateurs vulnérables et défavorisés. Je pense que ces points sont aussi extrêmement importants en ce qui concerne les communications électroniques et le transport aérien.

En plus, la protection des consommateurs et la régulation économique partagent des valeurs communes. Le bon fonctionnement des marchés et la poursuite des intérêts publics liés au domaine soumis à une régulation sectorielle, par exemple l'accessibilité et la sécurité de la prestation de ces services publics. Aujourd'hui, la protection des consommateurs de services soumis à une régulation sectorielle est attribuée aux autorités régulatrices sectorielles.
Cette compétence couvre notamment la préparation et le développement d'outils d'information et de comparaison des prix et des conditions de prestation de ces services, la capacité de recevoir et de répondre aux plaintes et aux demandes d'informations des consommateurs, l'identification d'éventuelles infractions commises par les entreprises du secteur et la sanction de ces

pratiques si elles sont abusives et déloyales, et aussi la participation des représentants des consommateurs par l'antimédiaire des associations de consommateurs aux organes consultatifs, aussi bien que l'intervention dans le cadre des systèmes de résolution extrajudicielle de litiges, notamment par le biais de la médiation. En plus, le poids des secteurs soumis à la régulation sectorielle dans les litiges de consommation est très important, spécialement en ce qui concerne les communications électroniques, car dans beaucoup de pays, partout au monde, ils sont le premier secteur sujet de plaintes et de questions de la part des consommateurs. Ceci étant dit, l'objectif de ce forum, notamment le renforcement des capacités des responsables des organisations des consommateurs et de la collaboration avec les gouvernements, les organisations africaines d'intégration sous-régionale et régionale, les partenaires au développement, les régulateurs sectoriels et la communauté des affaires sont très pertinents et bien à jour.

Excellences, Mesdames et Messieurs, Chers participants, Lors du dernier congrès mondial organisé par l'Organisation internationale des consommateurs en novembre 2023, la secrétaire générale de la CNUSED, Mme Rebecca Greenspan, déclarait aux participants que, et je cite, « prioriser et renforcer la protection des consommateurs est essentiel pour mettre les objectifs de développement durable sur les rails ». Avec seulement 17% des objectifs en bonne voie de réalisation aujourd'hui, il est essentiel d'exploiter le pouvoir des marchés, en particulier en ce qui concerne l'objectif de développement durable 12 sur la consommation et la production responsable. Mme Greenspan déclarait aussi « la protection des consommateurs n'est pas seulement une politique ou une réglementation, c'est l'armure qui nous protège de tout préjudice, tromperie ou fraude, c'est la base sur laquelle la confiance est construite et c'est la confiance qui, en fin de compte, alimente les moteurs du progrès et du multilatéralisme ». La protection des consommateurs ne garantit pas seulement les droits, la sécurité et les intérêts des individus, mais joue également un rôle central dans la promotion d'une consommation et d'une production responsable, contribuant ainsi de manière significative à ce autre objectif de développement durable 12 dont je vous ai parlé. Cependant, la Carte mondiale de la protection des consommateurs de la CNUSED montre que

seulement 32 pays sur 107 ont à ce jour adopté des lois sur la protection des consommateurs, c'est-à-dire l'intérêt de ce présent forum pour la prise en en compte de la protection des consommateurs dans la construction d'un marché africain inclusif qui garantit la prospérité en préservant les intérêts des consommateurs.

En effet, le droit et la politique de la protection des consommateurs doivent être des instruments de développement économique qui tiennent compte d'une part des spécificités nationales propres à chaque pays et d'autre part du contexte régional et international. Mesdames et messieurs, il est tout à fait logique que la CNUCED soit associée à cette manifestation dans la promotion d'une mise en œuvre effective de législation sur la protection des consommateurs au niveau continental de l'Afrique. En effet, en tant qu'organe de l'Assemblée générale des Nations unies, l'ONU commerce et développement, c'est-à-dire la CNUCED, est la principale institution du système des Nations unies pour le traitement intégré du commerce et du développement.
Créée en 1964, dénominée depuis mai 2024 ONU commerce et développement dans le cadre du redéployement de sa stratégie en faveur du monde en développement, la CNUCED vise à intégrer les pays en développement dans l'économie mondiale de façon à favoriser leur essor et leur développement durable. S'agissant en particulier de la protection des consommateurs, notre mandat dans ce domaine découle de la résolution 70 tirée 186 adoptée le 22 décembre 2015 par l'Assemblée générale des Nations unies. Cette résolution contient le texte révisé des principes directeurs des Nations unies pour la protection des consommateurs et porte création du groupe intergovernamental d'experts du droit et de la politique de la protection des consommateurs qui constitue le mécanisme institutionnel international chargé de l'application de ces principes.
Les principes directeurs des Nations unies, bien que sans force obligatoire, représentent un consensus de la part de la communauté internationale sur la pétrinence des meilleures pratiques en matière de protection des consommateurs. Ils constituent la base des travaux de la CNUCED dans ce domaine. Et nous organisons des réunions intergouvernementales, en particulier la réunion annuelle du groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection des consommateurs.

L'ultime session de ce groupe s'est tenue cette année à Genève, le 1er de juillet 2024. Parmi les thématiques abordées au cours de cette réunion, le renforcement du mouvement des consommateurs, comment faciliter la création de groupes de consommateurs indépendants, a fait l'objet d'échanges fructueux entre experts. Mes collègues partageront avec vous les résultats de ces échanges un peu plus tard aujourd'hui.

La CNUCED prépare aussi des études sur diverses questions relatives à la protection des consommateurs. Nous aidons les pays en développement et les groupements régionaux qui s'intéressent à doter les lois et les règlements sur la protection des consommateurs à renforcer leur capacité à appliquer ces dispositifs de manière efficace et à promouvoir une consommation saine et durable. Nous facilitons bien sûr le renforcement de la coopération internationale dans ce domaine et enfin nous examinons la politique de protection des consommateurs des pays en développement qu'ils désirent pour en améliorer sa mise en œuvre.

Depuis l'institution de ce mécanisme, les pays en développement suivants ont été examinés, le Maroc, l'Indonésie, le Chili, le Pérou, la Thaïlande et le Gabon. Comme vous le savez, une partie importante de notre programme d'assistance technique est orienté en Afrique. Cette année, nous avons déjà organisé, en coopération avec les pays hautes, un séminaire de formation au Cap-Vert pour les pays africains de langue officielle portugaise, c'est-à-dire Angola, Cap-Vert, Guinea-Bissau, Mozambique, Saint-Thomé-et-Prince et Timor-Leste, et nous prévoyons aussi un autre webinaire régional cet automne.

De plus, nous coopérons depuis toujours avec les groupes régionaux africains, tels que la CEMAC, l'UEMOA la CEDAO, le COMESA, le SADEC, pour promouvoir la protection des consommateurs au sein des États membres de ces organisations. Et nous sommes toujours disponibles pour soutenir les besoins de renforcement de capacité de tous nos pays membres. Bien que la coopération de la CNUCED avec l'Union africaine des consommateurs sur ce sujet soit récente, notre présence à ce forum marque notre volonté de la renforcer.
Je vous souhaite plein succès dans vos travaux et je vous remercie pour votre aimable attention.

5- COUVERTURE MEDIATIQUE

Les liens des presses en ligne du forum ;

Conférence de lancement

1. https://globalactu.com/2024/08/05/lunion-africaine-des-consommateurs-tient-son-2e-forum-panafricain-en-septembre-a-lome/
2. https://togopresse.tg/le-togo-abritera-la-2e-edition-du-forum-panafricain-des-consommateurs-du-5-au-7-septembre-2024/
3. https://cio-mag.com/transport-aerien-et-telecommunications-un-forum-panafricain-annonce-a-lome//
4. https://togoscoop.tg/transport-aerien-et-telecommunication-le-gotha-des-consommateurs-africains-se-donne-rendez-vous-a-lome/
5. https://youtu.be/ZUvxHCYZ3d8?si=7wTQNZZiCipiYRrG
6. https://www.financialafrik.com/%C3%A9v%C3%A8nement/lome-forum-panafricain-des-consommateurs-de-lunion-africaine-des-consommateurs-uac/
7. https://www.youtube.com/watch?v=ZUvxHCYZ3d8
8. https://www.togofirst.com/fr/social/0608-14559-le-togo-accueille-le-2e-forum-panafricain-de-protection-des-consommateurs
9. https://togotopnews.tg/2024/08/06/le-deuxieme-forum-panafricain-des-consommateurs-pour-une-meilleure-connectivite-aerienne-en-afrique/
10. https://globalactu.com/2024/08/05/lunion-africaine-des-consommateurs-tient-son-2e-forum-panafricain-en-septembre-a-lome/
11. https://www.lechiquier.info/lome-accueille-le-2e-forum-panafricain-sur-la-protection-des-consommateurs
12. https://full-news.tg/lome-lattente-forum-panafricain-consommateurs/
13. https://togobreakingnews.info/forum-sur-la-protection-des-consommateurs/
14. https://www.republicoftogo.com/toutes-les-rubriques/societe/les-consommateurs-auront-la-parole

6- LANCEMENT OFFICIELLE

1. https://youtu.be/0yxR_1RcF5o?si=v6ufmjZqlxlyZG0Ehttps://youtu.be/0yxR_1RcF5o?si=v6ufmjZqlxlyZG0E
2. https://letabloid.tg/transports-et-telecommunications-lafrique-de-la-defense-des-consommateurs-en-reflexion-a-lome/
3. https://full-news.tg/transport-aerien-telecommunications-droits-consommateurs-coeur-dun-forum-a-lome/
4. https://globalactu.com/2024/09/05/togo-luac-debat-de-lafrique-le-continent-de-tous-les-problemes/
5. https://togoscoop.tg/a-lome-luac-veut-jeter-les-bases-de-satisfaction-des-utilisateurs-des-services-des-telecommunications-et-du-transport-aerien/
6. https://cicodev.org/2-eme-forum-panafricain-sur-la-protection-des-consommateurs-au-togo/
7. https://www.facebook.com/Togocom.tg/videos/retour-en-vid%C3%A9o-sur-le-forum-panafricain-des-consommateurs-avec-togocom-pendant-/927473935854373/
8. https://togobreakingnews.info/forum-panafricain-des-consommateurs-lome/
9. https://innovafrica1.com/2024/09/06/le-2-eme-forum-panafricain-sur-la-protection-des-consommateurs-bat-son-plein-a-lome/
10. https://togotopnews.tg/2024/09/10/2eme-forum-panafricain-de-protection-des-consommateurs-six-resolutions-approuvees/
11. https://togoscoop.tg/2eme-forum-panafricain-sur-la-protection-des-consommateurs-un-certificat-de-reconnaissance-decerne-a-togocom/
12. https://gapola.tg/togo-la-2eme-edition-du-forum-panafricain-des-consommateurs-ouverte-a-lome/
13. http://news.alome.com/p/108674.html
14. https://cio-mag.com/2e-forum-panafricain-sur-la-protection-des-consommateurs-larcep-reaffirme-son-engagement-aux-cotes-des-consommateurs/
15. https://togoscoop.tg/2eme-forum-panafricain-sur-la-protection-des-consommateurs-a-lome-daouda-adam-rempile-a-la-tete-de-loac/

6. https://www.lacinquieme.tg/togo-2e-forum-panafricain-de-la-protection-des-consommateurs/
17. https://www.youtube.com/watch?v=ErmUe6PsX4Q

7- CERÉMONIE DE CLÔTURE

1. https://letabloid.tg/luac-change-de-denomination-et-daouda-el-hadj-adam-reconduit/
2. https://linterview.tg/2024/09/08/lunion-africaine-des-consommateurs-change-de-nom-daouda-el-hadj-adam-remplile/
3. https://cio-mag.com/2e-forum-panafricain-sur-la-protection-des-consommateurs-larcep-reaffirme-son-engagement-aux-cotes-des-consommateurs/
4. https://innovafrica1.com/2024/09/06/le-2-eme-forum-panafricain-sur-la-protection-des-consommateurs-bat-son-plein-a-lome/
5. https://togoscoop.tg/togo-the-2nd-pan-african-forum-on-consumer-protection-in-lome-daouda-adam-returns-to-the-helm-of-the-oac/

8- QUELQUES MESSAGES DE FELICITATION DE L'ORGANISATION DU FORUM

N°	Messages de félicitations	Auteurs
1	Bravo bravo□□□□ à tous nos frères et sœurs dans la lutte pour la protection des consommateurs. Je dis encore félicitations du fond de mon cœur à toute l'équipe du comité organisateur pour avoir accompli ce travail avec grand fruit. Je réitère mes appréciations pour le rôle de faire part du CA. Merci beaucoup. Merci également du certificat de mérite. De ma part, J'espère tout faire pour la réussite de cette bonne cause de protection des consommateurs en Afrique et au-delà. Meilleures salutations.	**XAVERINE**
2	L'Association Guinéenne pour La Défense des Utilisateurs des Technologies Numériques (@AGUIDUTEN) adresse ses chaleureuse félicitations aux organisateurs et au~~x~~ pays hôte et particulièrement à l'UAC pour cette initiative. Ça été une réussite	**BAH ; Guinée**
3	Je continue mes félicitations. Cette conférence fait honneur à toutes les associations de consommateurs du continent Africain. Voilà parmi nous du leadership qui a trouvé la capacité de rassembler, d'exposer certains de nos problèmes afin d'y trouver des solutions. Ensemble. Je suis triste de n'avoir pas pu être parmi vous. Les organisateurs de cette conférence, du début à la fin méritent nos plus vives salutations et félicitations.	**JAYEN; Iles Maurice**
4	L'ADEC/Sénégal adresse ses chaleureuses félicitations aux initiateurs du 2ème Forum Panafricain des Consommateurs et collègues et responsables du Togo pour cette belle réussite. Chapeau bas au Président Daouda !	**MAGUETTE ; Sénégal**
5	Félicitations à tous pour la réussite de ce Deuxième Forum. De même pour les nouveaux membres du CA et de la nouvelle OAC.	**TIANA RABARISON**

10	Bonjour chers collègues Juste vous informer que la délégation ivoirienne est très bien arrivée à Abidjan. Merci encore à tous. Merci spécial au comité d'organisation pour tous les efforts consentis pour rendre notre séjour agréable	**KOFFI ; CI**
11	Bonjour Gagalo. Merci pour la pensée. Finalement je n'ai pu faire le déplacement et heureusement il y a la transmission par zoom. Vraiment merci et félicitations pour la réussite de l'événement. C'est à votre honneur toi et Emanuel et bien sûr l'infatigable Daouda	**NOURI ; Niger**
12	Franchement, mon impression d'une part est que le Togo a réussi totalement l'organisation du 2 è forum quoique l'imperfection nous talonne naturellement. Bravo aux organisateurs togolais. D'autre part, le Comité Exécutif avec le leadership du président DAOUDA a su concevoir les Sujets qui répondent aux besoins prioritaires du Consommateur africain. Félicitations à tous. Continuons, nous aussi on est capable, allons seulement !!!	**Yves AKA**
9	Bonjour mon cher frère et collègue BADOU. Nous sommes heureux de vous lire et sommes conscients des réalités géopolitiques actuelles dans notre région. Lomé a été une réussite grâce au l'abnégation de nos collègues du Togo avec les partenaires locaux et la parapluie ☂ de Daouda par l'entremise de notre UAC. Le mouvement consommateur africain est en marche vers son affirmation et son développement. Le reste du chantier est grand et le professionnalisme des acteurs doit être un pilier central pour faire face aux challenges qui s'érigent devant aujourd'hui et dans un futur proche. Le réarmement du mouvement à travers l'engagement de la jeunesse et l'accélération du renforcement de nos capacités sont les seuls moyens pour se donner de l'espoir face à un monde menacé par l'intelligence artificielle qui est déjà là. Nos futurs biens et services pour lesquels nous exigeons qualité et abordabilité seront récupérés et gérés par l'intelligence artificielle. C'est maintenant qu'il faut démarrer le nouveau combat à une vitesse sans pareil. Sinon l'Afrique sera un jouet aux mains des grandes puissances. Vive l'UAC et du courage à ses responsables. Merci mon cher frère BADOU. Nos salutations à ma maman Salimata et aux autres membres de vos organisations. Romain.	**ABILE ROMAIN; BENIN**

6	Congratulations for a successful second forum pour la protection des consommateurs au Togo. Congratulations also to the new team de CA et de l'OUC.	**XAVERINE 2**
7	Félicitations au Président Daouda et toute l'équipe d'organisation du 2ème forum panafricain. Certes, il nous a été difficile ~~nous a été~~ d'effectuer notre déplacement vers le Togo pour ce forum. La République Démocratique du Congo n'a pas réussi à faire entendre sa voix. Les Consommateurs congolais à travers nous, avions suivi ce forum en zoom.	**Éric MUTSCUKA**
8	Bsr chers collègues et participants au 2nd forum de protection des consommateurs tenu à Lomé au TOGO, mes félicitations aux organisateurs pour le succès de l'évènement. Mes salutations à Daouda Elhadj pour son leader shep, à mes amis Daniel, Koffi Kanouté, Romain, la DG de CI, le Togolais Dr Zondogovil, j'en oublie certainement! Nous vous avons manqués je le sais. Mais mon pays a ses réalités, c'est désolant. Vivement le 3ème forum avec Ascoma et Redecoma. Bonne nuit! Badou	**BADU ; Mali**
13	Congratulations to all the organizers. Thank you President Daouda and the whole team. Thank you colleagues for bestowing me with a new role as Board member. I commit to work and support the African movement. Yes we can do it. At the moment I am attending ISO GA as Chair of my NSB SAZ. I look forward to a few take aways to enhance our work as we protect consumers	**Rose MPUTU**
14	Congratulations to the 2nd PAN Consumer Forum 2024 teams and consumer family. It's a success within our means. These were small steps to great, strong and resilient consumer movement. Bravo 2 you and 2 us all	**+256 751 50244112**

A propos

L'Organisation Africaine des Consommateurs en abrégé « OAC » précédemment (UAC) est une Organisation continentale non gouvernementale à but non lucratif qui fédère les organisations nationales et indépendantes de consommateurs en Afrique. Elle compte actuellement 45 organisations des consommateurs de 35 pays africains.

Contact:

505, avenue Garouang Quartier Djambal Bahr
2ème arrondissement
BP : 1385, Ndjamena Tchad
Téléphone : +23566205134
Email: info@africaconsumers.org
www.africaconsumers.org