

AOÛT 2025

# ARTCI INFOS

BULLETIN MENSUEL D'INFORMATIONS DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS/TIC DE CÔTE D'IVOIRE



## PROTECTION DES CONSOMMATEURS DES SERVICES NUMÉRIQUES ET POSTAUX : GROS PLAN SUR LES ACTIONS DE L'ARTCI

La protection des consommateurs dans l'ère numérique et postale dépasse le cadre juridique : c'est un enjeu stratégique de gouvernance et de développement. En Côte d'Ivoire, l'ARTCI agit avec détermination et innovation pour anticiper les abus, régler les conflits et renforcer la vigilance citoyenne. Décryptage.

# ARTCI

AUTORITÉ DE RÉGULATION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS/TIC DE CÔTE D'IVOIRE



## AU CŒUR DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DE LA CÔTE D'IVOIRE



### Réguler

- ✓ Le secteur des Télécommunications
- ✓ Le secteur postal



### Protéger

- ✓ Les droits des consommateurs de services numériques
- ✓ Les réseaux et systèmes d'information
- ✓ Les Données à Caractère Personnel et la vie privée



### Gérer

- ✓ Les transactions électroniques
- ✓ Les noms de domaine (le point CI) et les adresses
- ✓ Internet de la Côte d'Ivoire
- ✓ Le point d'échange Internet de la Côte d'Ivoire (CIVIX)

Abidjan – Marcory Anoumabo 18 BP 2203 Abidjan 18 – Côte d'Ivoire

+ 225 27 20 34 43 73 / 27 20 34 43 74 [courrier@artci.ci](mailto:courrier@artci.ci) [www.artci.ci](http://www.artci.ci) Artci

**3 Édito****Protégeons les consommateurs**

Un engagement au cœur de notre mission

**Actu'IT****4 Communications électroniques et gestion des données**

L'ARTCI renforce ses capacités en règlement des litiges

**4 Télécommunications et développement numérique en Afrique**

Abidjan abrite un événement stratégique

**4 Africa Broadband Maps**

La Côte d'Ivoire cartographie son réseau haut débit

**GRAND ANGLE | Services numériques et postaux : gros plan sur la Protection des consommateurs****5 Services numériques et postaux**

L'ARTCI, garant de la protection des consommateurs

**7 Service Postal Universel (SPU)**

Les actions de l'ARTCI pour renforcer la confiance des usagers

**9 Cyber harcèlement**

Les enfants entre opportunités et menaces numériques

**10 Consommation responsable**

Les enjeux de la multiplication des services numériques et postaux

**POINT DE VUE****11 Présence en ligne**

Disparaître d'Internet, mythe ou réalité ?

**PERSPECTIVES INTERNATIONALES****13 Union Postale Universelle (UPU)**

La Côte d'Ivoire participe au 28e Congrès à Dubaï

**13 Symposium mondial des régulateurs****(GSR-25)**

L'avenir numérique se dessine à Riyad, la Côte d'Ivoire en première ligne



## Protégeons les consommateurs : un engagement au cœur de notre mission

**M. Lakoun Ouattara**

Directeur Général de L'ARTCI

Chers lecteurs,

La révolution numérique et les avancées technologiques transforment notre quotidien à une vitesse vertigineuse. Elles ouvrent des horizons nouveaux et prometteurs, mais elles présentent également des défis, notamment en matière de protection des utilisateurs des services numériques et postaux. Dans ce contexte en perpétuelle mutation, la mission de l'ARTCI, en tant qu'Autorité de régulation, est plus que jamais cruciale.

La protection des consommateurs n'est pas un simple slogan, c'est le pilier fondamental de notre action. Nous nous sommes résolument engagés à garantir que chaque citoyen puisse naviguer dans l'écosystème numérique et postal en toute confiance et en toute sécurité. Cela implique une approche proactive et multiforme pour prévenir les abus et éduquer le public sur ses droits.

Ce numéro du magazine ARTCI Infos met en lumière l'éventail de nos initiatives en faveur de la protection des consommateurs.

**Nos actions incluent :**

- La mise en place de plateformes d'échanges pour faciliter le dialogue entre les consommateurs et les opérateurs;
- Le renforcement des contrôles de qualité des réseaux pour assurer une connectivité fiable et performante;
- La publication de guides pratiques et de rapports pour apporter une transparence totale sur le marché.

La confiance est un ingrédient essentiel pour le développement d'une économie numérique et d'un service postal florissants. En travaillant main dans la main avec les opérateurs, la société civile et les pouvoirs publics, nous construisons un environnement où l'innovation peut prospérer sans compromettre la sécurité et le bien-être de chacun.

Je vous invite à découvrir ces actions en détail dans les pages de ce magazine et à vous en emparer pour devenir des acteurs éclairés de cette transition numérique.

*Bonne lecture*

## Communications électroniques et gestion des données

### L'ARTCI renforce ses capacités en règlement des litiges

Du 10 au 12 septembre 2025, l'Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire (ARTCI) a organisé, conjointement avec la Cour d'Arbitrage de Côte d'Ivoire (CACI), un séminaire de formation crucial sur les **Modes Alternatifs de Règlement des Litiges (MARL)**.

L'événement, à destination des opérateurs des secteurs des communications électroniques et des données, s'est tenu à Abidjan. L'ouverture de la session a été marquée par la présence de **M. Lakoun**

**Ouattara**, Directeur Général de l'ARTCI, qui a souligné l'importance de ces modes de règlement pour la stabilité du cadre juridique du secteur. Étaient également présents **M. Diakité Mamadou**, Secrétaire Général de la CACI, **M. Ahmed Sako**, membre du Conseil de Régulation de l'ARTCI, ainsi que des représentants de l'Agence de coopération allemande GIZ, et du Ministère du Commerce. Ce séminaire s'inscrit dans le cadre du projet **ProREI**, mis en œuvre par la GIZ sous l'égide du Ministère du Commerce. L'objectif principal de cette initiative est de renforcer les capacités des opérateurs économiques afin



M. Lakoun Ouattara, Directeur Général de l'ARTCI, a rappelé l'importance de ces modes de règlement pour la stabilité du secteur.

de leur permettre de résoudre leurs litiges de manière plus rapide et plus efficace, en dehors des tribunaux traditionnels.

## Télécommunications et développement numérique en Afrique

### Abidjan abrite un événement stratégique

La Côte d'Ivoire a récemment accueilli un double événement stratégique pour l'avenir numérique du continent : la 3e et dernière **Réunion Préparatoire Africaine (APM25-3)** pour la Conférence Mondiale de Développement des Télécommunications 2025 (CMDT-25) et un **atelier crucial sur le Fonds de Service Universel (FSU)**.

Ces rencontres ont été organisées du 25 au 29 août à Abidjan sous l'égide du Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation (MTND), en collaboration avec l'Union Africaine des Télécommunications (UAT) et plusieurs institutions nationales dont l'ARTCI. Elles visaient à consolider une position africaine unifiée en vue de la CMDT-25, prévue en novembre 2025 à Bakou, en Azerbaïdjan. Ces cinq jours de réunion

ont abouti à la finalisation des Propositions Africaines Communes (AFCP) et à la désignation des représentants qui porteront la vision du continent à Bakou. Intervenant à cette occasion, **M. Raymond Laurent Assoua**, Directeur de cabinet du MTND, a mis en exergue trois priorités stratégiques continentales : l'inclusion numérique et la connectivité universelle, la cybersécurité, et le rôle du FSU. **M. Olivier Avoa**, Directeur Général de la Transformation numérique au MTND, a insisté sur le rôle essentiel de la jeunesse africaine — 70 % de la population continentale a moins de 30 ans — qui doit être le moteur de cette révolution digitale.

Le Directeur Général de l'ARTCI, **M. Lakoun Ouattara**, a mis l'accent sur la nécessité de ce cadre inclusif pour permettre à l'Afrique de s'affirmer comme



Ces réunions marquent l'engagement de la Côte d'Ivoire à relever les défis mondiaux des télécommunications pour un avenir durable.

un acteur incontournable dans les instances mondiales. Un point de vue fortement soutenu par le Secrétaire général de l'UAT, **M. John Omo**, et le Directeur du Bureau de développement des télécommunications de l'UIT, **Dr Cosmas Zavazava**.

## Africa Broadband Maps

### La Côte d'Ivoire cartographie son réseau haut débit

Du 18 au 20 août 2025 à Abidjan, l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) et l'ARTCI ont organisé une réunion nationale autour du projet **Africa Broadband Maps (Africa-BB-Maps)**, réunissant plusieurs acteurs du numérique pour approfondir la mise en œuvre d'une cartographie nationale du réseau haut débit. Avec 30 303 km de fibre optique, et 73,34% des localités couvertes en 4G, représentant 93,71% de la population, la Côte d'Ivoire se positionne comme un hub numérique régional. Africa-BB-Maps permettra de dresser une cartographie fiable de ces infrastructures, y compris des réseaux enterrés difficiles à localiser, afin d'orienter les futurs investissements. **M. Kanvoli Stanislas**, représentant du

Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation, a déclaré que la cartographie nationale du haut débit offrira une vision intégrée du réseau, facilitant la planification, l'optimisation des investissements et une meilleure coordination entre acteurs publics et privés, tout en évitant que certains citoyens soient exclus des opportunités numériques. **M. Coulibaly Vally**, Conseiller technique de l'ARTCI, a réaffirmé l'engagement de l'institution, soutenue par l'UIT, l'UE et l'Union Africaine des Télécommunications (UAT). **M. Marc Buchmann**, représentant de l'UE, a insisté sur l'importance du partenariat Afrique-Europe pour renforcer la connectivité. Plusieurs documents clés y ont été diffusés aux acteurs, dont une feuille de route nationale, un plan d'action détaillé, un rapport synthèse, une charte



La cartographie numérique en Côte d'Ivoire s'affirme comme un levier stratégique pour le développement durable et la transformation digitale à l'échelle nationale et continentale.

d'engagement, un guide méthodologique adapté au contexte ivoirien, ainsi qu'un système de suivi avec indicateurs de performance. Cette rencontre fait suite au lancement du projet Africa-BB-Maps en mars 2025 à Abidjan.

## Services numériques et postaux

### L'ARTCI, garant de la protection des consommateurs

L'ARTCI, Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire, est à l'avant-garde dans la protection des consommateurs des services numériques et postaux. Institution pivot, elle met en œuvre un socle juridique, des actions pratiques et un dialogue constructif pour garantir aux utilisateurs des services numériques un environnement sûr, transparent et équitable, tout en favorisant une connectivité fiable et accessible pour tous, afin de répondre à la problématique de l'inclusion numérique.



L'ARTCI a renforcé le dialogue avec les consommateurs en lançant le Comité Consultatif des Consommateurs (CDC) en juillet 2024.

L'ARTCI dispose de prérogatives juridiques étendues pour protéger les droits des consommateurs des services de télécommunications, en s'appuyant notamment sur la loi relative aux communications électroniques adoptée en mai 2024. Ce cadre légal lui confère, la mission de défendre les intérêts des usagers à travers un volet juridique, économique et technique. Cette nouvelle législation intègre des exigences rigoureuses notamment sur la protection des données personnelles, la qualité des services, l'information et la transparence envers le consommateur. Dans ce cadre, l'ARTCI assure la régulation de la concurrence pour instaurer un marché sain, évitant les pratiques abusives qui portent préjudice aux utilisateurs. Par ailleurs, elle se positionne comme l'autorité de contrôle chargée d'élaborer des règles visant à garantir la bonne qualité des services et la sécurité des utilisateurs dans un environnement numérique en constante évolution.

Dans l'optique d'informer et de sensibiliser les consommateurs conformément à ses prérogatives, le Régulateur ivoirien a déployé plusieurs initiatives. L'une des actions majeures est la mise en place d'une plateforme d'échanges baptisée **Cadre Permanent d'Échanges (CPE)** qui réunit périodiquement et en fonction de l'actualité du moment, le régulateur et les associations de consommateurs. Ce cadre, favorise un échange direct sur les besoins et attentes des usagers, ainsi que sur l'actualité des communications électroniques, contribuant ainsi à une meilleure compréhension des enjeux numériques. De plus, l'ARTCI a créé une adresse électronique dédiée (**consommateurs@artci.ci**) pour recueillir directement les préoccupations et requêtes des

consommateurs, bientôt complétée par une **application mobile** pour faciliter l'accès aux informations et le dépôt de plaintes. Ce canal digital vise à rapprocher le régulateur du public, en rendant l'assistance plus accessible et réactive.

#### Défense des droits des consommateurs

Qu'il s'agisse de s'assurer du respect de la protection économique du consommateur, de la sécurité et de la conformité des produits et des services qui lui sont proposés dans ses relations avec les opérateurs et fournisseurs de services, ou du respect des règles de la concurrence, la protection du consommateur des services numériques et postaux reste au cœur des actions de l'Autorité de Régulation.

Dans cette perspective, l'Autorité de Régulation a, par décision n°2023-0973 en date du 02 novembre 2023, mis en place le **Comité Consultatif des Consommateurs (CDC)**.

Composé de deux (2) membres du Conseil de Régulation, un membre de la Direction Générale, un membre de la Direction des Services Régulés de l'ARTCI et neuf (9) représentants d'associations et fédération d'associations de consommateurs. Le **CDC** est un lieu d'échange privilégié où les associations de consommateurs font entendre leur voix, expriment leurs préoccupations et contribuent à l'élaboration de politiques et réglementations adaptées à leurs besoins dans le cadre de la régulation. Ce cadre de dialogue a été lancé le 26 juillet 2024, dans les locaux de l'ARTCI sis à Marcory. Présidé par **M. Mounir Diawara**, membre du Conseil de Régulation de l'ARTCI, le **CDC** formule des avis et recommandations qui

orientent le travail du Conseil de Régulation pour une prise en compte plus fine des besoins et des problématiques rencontrées par les usagers. Il convient également de souligner que le CDC se concentre sur trois axes prioritaires : la gestion des réclamations et plaintes, la protection du consommateur et l'amélioration de la qualité de service des réseaux mobiles et internet fixe.

Cette démarche participative renforce la transparence et la responsabilité du régulateur dans ses décisions.

### Renforcement des contrôles qualité des réseaux

L'ARTCI attache également du prix à la fiabilité et la performance des réseaux télécoms via des contrôles réguliers. Ces mesures visent à garantir une connectivité stable et de qualité, condition essentielle à la satisfaction des utilisateurs et à la démocratisation de l'accès à Internet. Lors de la crise de la data en Côte d'Ivoire, l'ARTCI est intervenue fermement en adoptant des décisions réglementaires visant à encadrer les offres de services mobiles et rétablir une concurrence saine entre opérateurs. Elle a également renforcé ses contrôles pour s'assurer que ces offres respectent les critères de transparence, d'information correcte et de non-discrimination.

### Publication de guides pratiques et rapports pour plus de transparence

Parallèlement aux actions susmentionnées, l'ARTCI œuvre à la publication régulière de rapports et de guides pratiques pour apporter une transparence totale sur le marché, notamment à travers des documents accessibles au public qui évaluent les performances des opérateurs et informent sur leurs pratiques commerciales. Ces rapports aident le consommateur à mieux comprendre le marché et à faire des choix éclairés. En effet, la transparence est un axe fondamental pour l'ARTCI dans sa mission de protection. Les guides pratiques destinés aux consommateurs expliquent notamment les dispositions légales, les droits et devoirs des usagers, ainsi que les modalités d'utilisation des services numériques. Les rapports de marché et statistiques sur la qualité des services, la pénétration des TIC, ou encore les processus de règlement des litiges sont aussi diffusés pour offrir une meilleure visibilité sur l'état du secteur. Ces publications contribuent à

## Bon à savoir

Le 5 août 2024, l'ARTCI a émis deux décisions relatives aux offres de services sur le marché de détail de la téléphonie mobile. **La première décision N°2024-1097** du Conseil de Régulation de l'ARTCI porte sur l'abrogation de la décision N°2023-0834 en date du 12 janvier 2023 portant encadrement des offres de services sur le marché de détail de la téléphonie mobile et institue de nouvelles mesures, dont la conservation du stock des avantages acquis par leurs clients avant la prise de la décision d'abrogation et le droit pour les clients d'utiliser jusqu'au 31 mars 2025, des avantages acquis avant la décision d'abrogation. **La seconde décision, N°2024-1098**, fixe les conditions et modalités applicables aux offres de services sur le marché de détail de la téléphonie mobile. Ce dispositif renforce l'obligation d'information et de transparence des opérateurs dans la fourniture de leurs offres de services mises sur le marché.



Du 22 et 23 mai 2025 à Abidjan, l'ARTCI a participé aux premières Journées du Droit du Numérique afin de sensibiliser les consommateurs aux enjeux juridiques de la transformation digitale en Côte d'Ivoire.

renforcer la confiance des consommateurs en leur fournissant des informations claires et objectives sur l'offre et la qualité des services disponibles.

### Démocratisation de l'internet par une tarification abordable

L'ARTCI s'engage également pour rendre l'accès à Internet plus abordable, afin de démocratiser l'usage des services numériques sur l'ensemble du territoire, en particulier dans les zones rurales et les segments socio-économiques moins favorisés. La levée du prix plancher instauré en 2020 (qui limitait les tarifs minimums des offres data) illustre cette volonté. Cette mesure, effective depuis septembre 2024, vise à encourager une concurrence accrue entre opérateurs et à offrir aux consommateurs un choix plus large à des prix compétitifs, tout en assurant la stabilité du marché. En garantissant un cadre réglementaire adapté, l'ARTCI facilite ainsi l'émergence d'offres diversifiées et innovantes qui prennent en compte les contraintes économiques des usagers, tout en préservant la qualité de service.

Ces actions démontrent la place stratégique occupée par l'ARTCI dans la protection des consommateurs des services numériques. À travers un cadre légal solide, un dialogue participatif avec les usagers, des dispositifs de contrôle rigoureux, ainsi que des actions concrètes d'information, de sensibilisation et de démocratisation, l'ARTCI œuvre pour un écosystème numérique inclusif, sûr et transparent. Ces efforts visent à assurer aux consommateurs ivoiriens des services numériques fiables, accessibles à tous, tout en renforçant la confiance dans le secteur des télécommunications, facteur clé du développement économique et social du pays.

## Service Postal Universel (SPU)

### Les actions de l'ARTCI pour renforcer la confiance des usagers

L'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI) est au cœur de la protection des droits des consommateurs des services postaux. À travers un cadre légal solide, des mécanismes efficaces de résolution des litiges et des actions concrètes de sensibilisation et de contrôle, l'ARTCI garantit un équilibre entre les usagers et les services tout en favorisant la confiance.



Pour une poste plus moderne au service des usagers, l'ARTCI a organisé, du mercredi 18 au vendredi 20 septembre 2024 à l'hôtel Azalai un atelier de renforcement des capacités des autorités administratives en matière postale.

La protection des consommateurs repose avant tout sur la reconnaissance et le respect de leurs droits fondamentaux, qui constituent la base d'une relation de confiance durable entre les opérateurs et les usagers. Parmi ces droits figure en premier lieu le droit à l'information. Les opérateurs ont en effet l'obligation de fournir au public une information claire, complète et transparente sur les services qu'ils proposent. Cette information doit couvrir notamment les conditions contractuelles, les tarifs applicables, les délais de livraison ou d'acheminement, les normes de qualité de service, ainsi que les voies de recours disponibles en cas de litige. À cela s'ajoute le droit à la sécurité, qui impose aux opérateurs de garantir la protection des envois, des transactions et des données personnelles des consommateurs. Cette responsabilité nécessite la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles solides, destinées à prévenir les pertes, les détournements ou toute atteinte à la confidentialité des informations.

#### Protection des consommateurs

Au-delà des droits fondamentaux garantis par le droit commun, des textes législatifs complémentaires renforcent la protection des usagers dans les domaines des Télécommunications et des Postes.

La loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel constitue un pilier en matière de respect de la vie privée et de sécurisation des données sensibles. Elle encadre la collecte, le traitement et la conservation des données des consommateurs par les opérateurs postaux et numériques.

Ainsi, l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC s'assure que les opérateurs respectent ces prescriptions afin de prévenir toute dérive ou abus liés à l'utilisation des informations personnelles des usagers ou clients.



L'organisation d'ateliers d'information et de communication pour instruire les consommateurs sur leurs droits et obligations figure parmi les actions de l'ARTCI.

### Mécanismes de résolution de litiges

Conformément à l'article 82 de la loi n°2013-702 du 10 octobre 2013 portant Code des postes, l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (**ARTCI**) connaît, en premier ressort, des litiges pouvant survenir entre opérateurs, ainsi qu'entre opérateurs et usagers ou clients. Cette même loi, assortie de ses textes réglementaires, établit le cadre juridique et institutionnel de l'exercice de l'activité postale en Côte d'Ivoire, et confie à l'**ARTCI**, en son article 77, la mission de réguler le secteur. Toutefois, elle demeure silencieuse sur les dispositions spécifiques relatives à la protection des consommateurs, ainsi que sur les procédures et modalités de saisine et de résolution des litiges.

À l'inverse, la loi n°2024-352 du 6 juin 2024 portant communication électronique, plus récente et plus complète, consacre expressément plusieurs dispositions à ces aspects essentiels. L'article 106 affirme la nécessité de protéger les consommateurs, l'article 186 attribue à l'**ARTCI** des compétences en matière de règlement des différends dans le domaine des communications électroniques, tandis que les articles 187 et suivants détaillent les modes de résolution des litiges. Enfin, l'article 200 précise les procédures de saisine de l'Autorité, renforçant ainsi la lisibilité et la sécurité juridique pour les usagers.

En pratique, et malgré le silence de la loi postale, l'**ARTCI** a toujours fait de la protection des consommateurs une priorité dans l'accomplissement de sa mission de veille et de régulation. Pour ce faire, elle a créé une Direction spécialisée, la Direction des Services Régulés et Consommateurs (DRC), chargée d'accompagner les usagers et de garantir l'équilibre entre leurs droits et les obligations des opérateurs postaux et numériques. Au sein de cette direction, un service spécifique est dédié à la réception et au traitement des plaintes. Ce service instruit les réclamations des consommateurs, assure un suivi rigoureux jusqu'à la résolution du problème et, le cas échéant, met en œuvre un mécanisme de médiation. En cas de différend persistant, l'**ARTCI** propose une médiation impartiale visant à

rapprocher les positions et à rechercher une solution équitable pour toutes les parties.

À l'issue de ce processus, la décision rendue par l'**ARTCI** peut faire l'objet d'un recours devant la Cour d'appel, conformément aux dispositions du Code de procédure civile, commerciale et administrative et à l'article 82 du Code des postes. Par ailleurs, en cas de manquements avérés, l'Autorité dispose du pouvoir d'imposer des mesures correctives ainsi que des sanctions disciplinaires, financières ou administratives aux opérateurs fautifs. Ces prérogatives constituent un levier dissuasif efficace garantissant le respect des obligations légales et contractuelles, tout en consolidant la confiance des consommateurs dans le secteur postal et numérique.

### Actions menées par l'ARTCI

Dans l'exercice de sa mission de régulation et de protection des consommateurs, l'**ARTCI** a entrepris plusieurs actions concrètes. Elle organise des ateliers et campagnes de sensibilisation, d'information et de communication pour instruire les consommateurs sur leurs droits, obligations et bonnes pratiques en matière d'utilisation des services numériques et postaux. Elle conduit également des contrôles réguliers de la qualité de service, qui permettent de mesurer la conformité des prestations des opérateurs aux standards exigés, avec publication de rapports périodiques à l'attention du public.

Une activité non des moindres est axée sur l'encadrement des tarifs. L'Autorité veille à ce que les prix pratiqués soient justes, transparents et non discriminatoires, tout en préservant l'accessibilité des services essentiels. L'**ARTCI** assure en outre la promotion de la confiance numérique en régulant la certification électronique et en veillant à la protection des données personnelles, éléments indispensables au développement d'une économie numérique sécurisée.

Enfin, dans le cadre du suivi du service postal universel, le Régulateur s'assure que chaque citoyen, quel que soit son lieu de résidence, bénéficie d'un accès équitable aux services postaux de base, condition essentielle d'inclusion sociale et territoriale.

### Documentation et ressources disponibles

Pour appuyer et accompagner les consommateurs, un ensemble de textes, guides et ressources sont mis à leur disposition. Il s'agit notamment de la loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel ; la loi n°2013-451 du 19 juin 2013 relative à la lutte contre la cybercriminalité ; la loi n°2013-546 du 30 juillet 2013 relative aux transactions électroniques ; la loi n°2013-702 du 10 octobre 2013 portant Code des postes ; la loi n°2017-803 du 7 décembre 2017 portant orientation de la société de l'information en Côte d'Ivoire ; et la loi n°2024-352 du 6 juin 2024 portant communication électronique. À cela s'ajoutent les ordonnances, décrets, arrêtés, décisions et cahiers des charges.

Portail web de l'**ARTCI** : [www.artci.ci](http://www.artci.ci)

## Cyber harcèlement

# Les enfants entre opportunités et menaces numériques

Dans les foyers connectés, les plus jeunes naviguent désormais librement entre réseaux sociaux, jeux en ligne et plateformes éducatives. Ces outils leur ouvrent de vastes horizons d'apprentissage et de créativité, mais les exposent aussi à des risques bien réels, souvent sous-estimés par les parents et les éducateurs.

**D**e nos jours, le cyber harcèlement constitue l'un des dangers les plus préoccupants dans l'univers numérique. En Afrique, une étude de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) révèle qu'un enfant sur six est victime de cyber harcèlement. En Afrique du Nord en particulier, le taux atteint 42,7 %, avec une proportion plus élevée chez les garçons que chez les filles. Les conséquences psychologiques de ces violences virtuelles sont universelles : anxiété, dépression, perte de confiance et repli sur soi.

Un autre défi majeur réside dans l'exposition précoce des enfants à des contenus violents ou pornographiques. En Afrique de l'Ouest, la situation est tout aussi préoccupante. Un rapport conjoint de l'UNICEF et d'ONG régionales, publié la même année, dénonce la facilité d'accès aux contenus pornographiques et le risque croissant d'abus sexuels en ligne.

Selon Fatima Singhateh, rapporteure spéciale des Nations Unies sur la vente, l'exploitation et les abus sexuels concernant les enfants, « *la prolifération de vidéos mettant en scène des mineurs, souvent sans contrôle ni consentement, alimente un climat de vulnérabilité* ». Au Sénégal, la Commission de protection des données a récemment condamné la diffusion non autorisée d'images d'enfants, renforçant les inquiétudes autour du cyber harcèlement visuel et de l'exploitation numérique.

### Données personnelles

La question du vol et de la collecte abusive de données personnelles demeure un danger souvent méconnu. Une étude de la Commission des questions sociales, de la santé et du développement durable du Conseil de l'Europe, publiée en 2024, révèle que 67 % des sites fréquentés par des enfants collectent leurs données personnelles, incluant photos, numéros de téléphone ou géolocalisation.

### Dépendance numérique

La dépendance aux écrans constitue désormais un enjeu majeur de santé publique. D'après le Baromètre du numérique 2025 du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC), 71 % des jeunes âgés de 12 à 17 ans reconnaissent avoir du mal à se passer de leur smartphone plus d'une journée.

Plus inquiétant encore, 11 % d'entre eux présentent un usage problématique des réseaux sociaux, avec des symptômes proches de l'addiction. Cette situation entraîne des troubles du sommeil, une baisse de la concentration et un impact négatif sur le bien-être mental.

### Clés de la protection

Face à la montée des menaces en ligne, il est désormais urgent d'adopter une approche globale et coordonnée pour garantir leur sécurité dans l'univers numérique. Cette mission repose sur une triple responsabilité : technologique, éducative et parentale. Les institutions, les écoles et les familles doivent agir de concert pour bâtir un espace numérique plus sûr et former une génération



En avril dernier, une centaine d'élèves du Lycée Jeunes Filles de Bingerville ont participé à un atelier pratique sur les dangers en ligne, abordant des sujets tels que le cyber harcèlement, les arnaques, les fake news et la sextorsion.

autonome, critique et responsable dans ses usages.

L'école, en particulier, occupe une place stratégique dans ce dispositif. L'intégration de la cybersécurité dans les programmes éducatifs s'impose comme une nécessité afin de sensibiliser les élèves aux bons réflexes numériques. Parallèlement, le renforcement de l'éducation aux médias et à l'information apparaît essentiel pour développer l'esprit critique des jeunes, leur permettre de comprendre les mécanismes de production de l'information, d'identifier les sources fiables, de reconnaître les fausses nouvelles et d'adopter des comportements prudents en ligne.

À l'occasion de la Journée Internationale des Jeunes Filles dans les TIC, le 25 avril 2025, l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information de Côte d'Ivoire (ANSSI-CI) et le Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation (MTND) ont organisé un atelier au Lycée Jeunes Filles de Bingerville. Une centaine d'élèves ont acquis des notions de base en cybersécurité et ont été sensibilisées à l'importance de la protection des données personnelles, la prudence et la responsabilité en ligne. Il a été souhaité que de telles formations se renouvellent, impliquant également parents d'élèves et enseignants.

De son côté, l'UNESCO s'engage activement à travers ses programmes numériques en libre accès, destinés à accompagner enseignants, élèves et parents. Ces initiatives favorisent un dialogue intergénérationnel sur les usages responsables du numérique et encouragent la collaboration entre les familles et les institutions. Les parents, enfin, demeurent les premiers acteurs de la cybersécurité familiale. Selon l'organisation belge Child Focus, « *il est important qu'ils soient formés à l'utilisation des outils numériques et conscients des risques afin de pouvoir dialoguer avec leurs enfants et les guider dans leurs usages* ».

## Consommation responsable

# Les enjeux de la multiplication des services numériques et postaux

Dans notre monde en pleine mutation, les prestations de services classiques laissent progressivement place à des solutions numériques et postales facilitant l'envoi et le règlement des biens et services. Parmi la multitude de services digitalisés, la problématique centrale qui revient est celle de la protection des consommateurs.

**E**n Afrique, l'essor du numérique a profondément bouleversé les modes de consommation ainsi que la nature même des services postaux. Désormais, les usagers ne se limitent plus à l'envoi de lettres ou de colis ; ils accèdent également à des plateformes d'achat en ligne, à des services de paiement, de logistique et de gestion de données personnelles. Par ailleurs, dans plusieurs pays africains et au-delà, la digitalisation des services a pris une vitesse exponentielle.

Le tout dernier Global Digital Report publié en février 2025 révèle « une croissance impressionnante des revenus liés aux achats en ligne en 2024, avec des estimations de dépenses annuelles pour les biens de consommation dépassant 4,12 trillions de dollars US ». Statista indique par ailleurs que plus de 2,5 milliards de personnes effectuent des achats en ligne de biens de consommation, avec une augmentation de 200 millions (+8,5%) au cours des 12 derniers mois.

Cette digitalisation massive, bien qu'offrant un gain de temps et d'accessibilité, soulève de nouveaux défis en matière de protection des consommateurs.

### Des risques accrus

Les fraudes, les pratiques commerciales déloyales ainsi que la mauvaise gestion des données personnelles constituent autant de risques auxquels sont exposés les consommateurs des services numériques et postaux. L'un des principaux enjeux réside dans la vulnérabilité des consommateurs face aux pratiques abusives et aux cybermenaces.

En effet, les fraudes en ligne, la collecte excessive de données personnelles ou encore les défauts de livraison liés à la traçabilité des colis sont devenus monnaie courante. Dans le secteur postal, l'apparition de services hybrides combinant logistique traditionnelle et solutions numériques rend également la responsabilité des opérateurs plus complexe à déterminer. À cela s'ajoute la problématique liée à la protection des données personnelles, devenue une priorité à l'ère du Big Data. De surcroît, de nombreux usagers ignorent encore leurs droits en matière de réclamation ou de recours face à une transaction numérique défectueuse. Cette situation nécessite donc des réglementations adaptées et une confiance accrue afin d'assurer un marché équitable et de protéger efficacement les utilisateurs.

### Efficacité de la régulation

Pour relever ces défis, les régulateurs et gouvernements doivent encourager la mise en place de mécanismes de contrôle plus stricts. En effet, plusieurs efforts sont déjà engagés, notamment par l'accréditation des plateformes numériques, la certification des services postaux électroniques et la création d'autorités indépendantes de protection du consommateur, qui figurent parmi les mesures adoptées ou en cours d'étude. Ces actions se déploient sur plusieurs continents.

Par exemple, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018, impose des obligations à toutes les organisations traitant les données des résidents de



Pour l'ARTCI, prioriser et renforcer la protection des consommateurs est essentiel pour favoriser le développement d'une économie numérique et d'un service postal florissant.

l'Union Européenne et renforce les droits des individus concernant leurs informations personnelles. Ce règlement établit des principes tels que la transparence, la minimisation des données, la sécurité, assortis de sanctions lourdes en cas de non-respect.

Sur le continent africain, plusieurs pays comme la Côte d'Ivoire, le Bénin ou le Maroc ont engagé des réformes visant à moderniser leurs cadres légaux relatifs au commerce électronique et aux services postaux. En Côte d'Ivoire, l'ARTCI veille au respect de la loi sur la protection des données à caractère personnel. Elle met aussi l'accent sur les droits des consommateurs, notamment le droit à l'information, le droit d'accès, le droit de modification et le droit de suppression.

L'éducation numérique du consommateur s'avère donc essentielle. Informer les citoyens sur leurs droits, les sensibiliser aux bonnes pratiques en ligne et les encourager à la vigilance face aux offres suspectes constituent des leviers fondamentaux pour promouvoir une consommation responsable et sécurisée. Par ailleurs, les opérateurs postaux doivent davantage veiller à la qualité des services et à la transparence, garantissant un traitement équitable et rapide des éventuelles plaintes. De même, les services associés de livraison ou d'e-commerce devraient respecter des standards clairs concernant les délais, les modalités de remboursement et la sécurité des paiements.

« 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 », déclarait **Rebeca Grynspan** lors du Congrès mondial de Consumers International, le 6 décembre 2023 à Nairobi. Ainsi, la protection des consommateurs des services numériques et postaux ne se limite plus à un simple enjeu juridique, mais constitue un impératif de gouvernance et de développement.

## Présence en ligne

# Disparaître d'Internet, mythe ou réalité ?

Selon le rapport *Digital Report* de juillet 2024, **85%** de la population mondiale possédait un smartphone. En octobre de la même année, l'agence We Are Social recensait 5,5 milliards d'utilisateurs d'Internet, soit près de **68%** de la population à travers le monde. Le numérique est désormais au cœur de notre quotidien, transformant en profondeur la société et l'économie. Il redéfinit l'accès à l'information, modifie nos modes de communication, de consommation et de travail, et bouleverse nos interactions humaines.



Dans cet environnement hyperconnecté, chaque individu génère et laisse derrière lui une empreinte numérique croissante. Selon le rapport de l'agence We Are Social de février 2025, en moyenne une personne passe **6 h 38 min par jour en ligne**, ce qui accentue la production continue des données personnelles. En effet, ce nouveau mode de vie implique une interaction constante avec un réseau élargi – proches, amis, collègues, partenaires d'affaires, etc. – ainsi qu'une exposition à la vue de tous des innombrables traces et contenus générés par notre présence en ligne (blogs, photos, vidéos, réseaux sociaux, etc.). Le numérique façonne ainsi de nouvelles dynamiques relationnelles où l'identité et la perception de soi oscillent

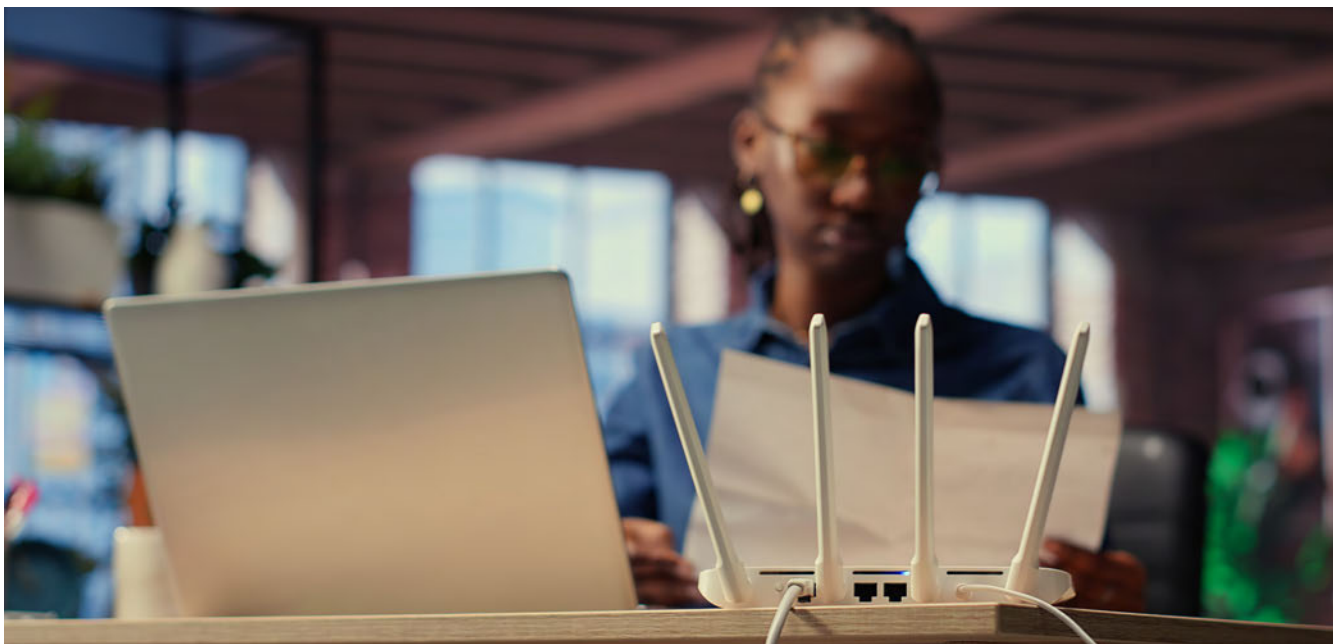
entre exposition et anonymat, proximité et distance, fragmentation et continuité.

Cependant, cette omniprésence soulève d'importantes préoccupations, notamment en matière de préservation de la vie privée et de protection des données personnelles, des enjeux fondamentaux dans la construction de la société de l'information. Dans ce contexte, l'idée de «**disparaître d'Internet**» ou d'effacer ses traces en ligne apparaît, pour certains, comme une réponse potentielle à ces défis. Mais, dans un univers qui échappe aux personnes, aux droits, aux régulations, saura-t-on le domestiquer ? Et peut-on réellement disparaître d'Internet ?

La notion de «disparaître d'Internet» fait référence au processus par lequel un individu cherche à effacer ou à minimiser sa présence en ligne, que ce soit pour des raisons de confidentialité, de protection des données personnelles ou de gestion de son identité numérique. Toutefois, contrairement à l'idée courante selon laquelle supprimer ses «**comptes**» sur les plateformes numériques et réseaux sociaux est la clé pour disparaître, la réalité est bien plus complexe.

En effet, dans cet univers où la puissance de capture, de stockage, de traitement des données n'a jamais été égalée, notre empreinte numérique est omniprésente et persistante. Cette persistance découle notamment de la duplication incontrôlée et continue des données et de leur archivage quasi automatique dans des applications non maîtrisées, rendant leur suppression définitive difficile. Même après suppression, des copies de données peuvent subsister sur des serveurs tiers ou être archivées par des plateformes comme la Wayback Machine, qui compte plus de **800 milliards** de pages web sauvegardées.

Face à ces défis, plusieurs instruments juridiques ont été mis en place pour renforcer la protection des informations personnelles partagées en ligne. En Côte d'Ivoire, la Loi n° 2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel, socle national de la régulation des données à caractère personnel, reconnaît le droit à l'oubli numérique, à travers l'article 36 de ladite loi qui dispose que : « *Le responsable du traitement*



*des données met en place des mécanismes appropriés assurant la mise en œuvre du droit à l'oubli numérique et à l'effacement des données à caractère personnel ou examine périodiquement la nécessité de conserver ces données, conformément aux dispositions de la loi. »*

Dans ce contexte, l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (**ARTCI**), en sa qualité d'Autorité de Protection des données personnelles, joue un rôle clé en garantissant la mise en œuvre effective de cette loi. À ce titre, conformément à l'article 46 de la Loi n° 2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel, la mission principale de l'**ARTCI** est de veiller à ce que les traitements des données à caractère personnel soient mis en œuvre conformément aux dispositions de la présente loi et de ses décrets d'application. Elle s'assure également que l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication ne porte pas atteinte ou ne comporte pas de menace pour les libertés et la vie privée des utilisateurs situés sur le territoire national.

Dans d'autres régions du monde, le droit à l'oubli a également été consacré. C'est le cas de la Cour de justice de l'Union européenne qui, en 2018, l'a repris dans le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Pour rappel, ce règlement est le texte juridique qui encadre le traitement des données à caractère personnel dans l'ensemble des 27 États membres de l'Union européenne.

Ce droit présente toutefois des limites. Les moteurs de recherche peuvent refuser une demande d'effacement si l'information ou la donnée mise en cause est jugée d'intérêt public, posant ainsi la question des frontières entre droit à l'oubli et droit à l'information. À titre d'exemple, en 2018, une chirurgienne néerlandaise a obtenu satisfaction contre

Google en invoquant le droit à l'oubli. Bien qu'elle ait été réintégrée par l'Ordre des médecins après une période de suspension, son nom était toujours associé sur Google à une liste noire de médecins jugés inaptes. Après le refus de Google de déréférencer la page, elle a intenté un procès et obtenu gain de cause en juillet 2018. Le tribunal a estimé que son intérêt personnel à ne pas être instantanément associée à cette liste prévalait sur le droit du public d'accéder à cette information via les résultats de recherche liés à son nom. En conséquence, Google a été finalement contraint de supprimer définitivement la page des résultats associés à son nom, bien que la liste noire reste accessible dans d'autres contextes.

Disparaître alors totalement du web peut donc sembler relever d'une illusion. Néanmoins, une gestion consciente et responsable de notre présence numérique est possible. L'adoption de bonnes pratiques, comme la limitation des données partagées, l'utilisation de technologies respectueuses de la vie privée et la sensibilisation aux risques liés à la cybersécurité, est essentielle pour mieux protéger notre identité numérique.

Ainsi, plutôt que de disparaître complètement du web, il est plus réaliste d'adopter une approche proactive de la gestion de ses traces numériques, en combinant outils juridiques, bonnes pratiques et solutions technologiques pour mieux contrôler son empreinte en ligne.

En conclusion, même si disparaître totalement d'Internet semble être un mythe, une gestion responsable de sa présence numérique reste essentielle. Une approche équilibrée, combinant une bonne gouvernance des données, des outils de protection et de sensibilisation, est indispensable pour limiter les risques.

## Union Postale Universelle (UPU)

### La Côte d'Ivoire participe au 28e Congrès à Dubaï

La Côte d'Ivoire a activement participé au 28e Congrès de l'Union Postale Universelle (UPU), qui s'est tenu du 8 au 19 septembre 2025 à Dubaï. L'objectif principal de cette réunion internationale était de définir la stratégie postale mondiale pour la période 2026-2029, en mettant l'accent sur la modernisation du secteur pour l'adapter aux défis du commerce électronique et du numérique. Conduite par le Ministre de la Transition Numérique et de la Digitalisation, **M. Khalil Konaté**, la délégation ivoirienne a affirmé le leadership du pays sur la scène internationale, notamment à travers le soutien à la candidature de **M. Isaac Gnamba-Yao**, Directeur Général de La Poste de Côte d'Ivoire, au poste de Vice-Directeur Général de l'UPU.

Avant le congrès, la candidature de **M. Isaac Gnamba-Yao** était perçue comme un atout majeur pour la Côte d'Ivoire. En tant que président sortant du Conseil d'administration de l'UPU (cycle 2022-2025), son bilan avait été unanimement salué, notamment pour avoir atteint 100% des 476 objectifs fixés durant son mandat. Cette performance, qui incluait des avancées dans la digitalisation des services postaux et le développement du e-commerce, avait valu à la Côte d'Ivoire les félicitations de nombreux pays membres, renforçant ainsi sa position diplomatique.



Malgré un bilan solide et un fort soutien international, notamment du Kenya, de l'Afrique du Sud et du Mali, **M. Gnamba-Yao** n'a pas réussi à remporter l'élection. L'élection a été remportée par le Slovène **Marjan Osvald**, qui a été réélu à ce poste avec 99 voix contre 57 pour le candidat ivoirien.

Le Ministre **Khalil Konaté** a félicité les candidats réélus et a encouragé **M. Gnamba-Yao** pour son engagement malgré cet échec. Ce résultat n'efface pas les progrès accomplis par la Côte d'Ivoire dans la modernisation de son secteur postal et son engagement sur la scène internationale.

## Symposium mondial des régulateurs (GSR-25)

### L'avenir numérique se dessine à Riyad, la Côte d'Ivoire en première ligne

Du 31 août au 3 septembre 2025, le **Symposium mondial des régulateurs (GSR-25)** a rassemblé près de 1 200 participants à Riyad, en Arabie Saoudite. Ministres, régulateurs et représentants du secteur privé ont débattu de l'avenir de la régulation numérique. Organisé par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) en partenariat avec le gouvernement saoudien, l'événement avait pour thème «**Régulation pour un développement numérique durable**».

Lors de ce symposium, les régulateurs se sont engagés à adopter un rôle plus proactif, agile et inclusif, en misant sur l'innovation et la connectivité pour devenir des catalyseurs du développement numérique. Les nouvelles «**Best Practice Guidelines 2025**» intègrent des concepts novateurs tels que les Sandbox, l'usage de l'IA et du Big Data, ainsi que la coopération transfrontalière. Un atelier de prospective stratégique a insisté sur la nécessité d'anticiper les évolutions technologiques, notamment face à l'essor de l'intelligence artificielle. L'inclusion et la confiance numérique ont été identifiées comme des priorités clés, avec une attention particulière portée à la protection des consommateurs vulnérables et au développement d'infrastructures résilientes. Par ailleurs, une session dédiée au Réseau des Femmes dans l'UIT-D a souligné l'importance d'une régulation sensible au genre.

La délégation ivoirienne, conduite par **M. Diakité Coty Souleymane**, Président du Conseil de Régulation de l'**ARTCI**, a largement contribué aux échanges. En marge des travaux, l'**ARTCI** a multiplié les rencontres pour renforcer des partenariats stratégiques visant à soutenir une économie numérique ivoirienne solide et résiliente. Des échanges entre la délégation ivoirienne et la Secrétaire Générale de l'UIT ont porté sur la stratégie numérique de la Côte d'Ivoire ainsi que sur le soutien





aux candidatures ivoiriennes pour des postes clés, notamment la présidence du Groupe Consultatif de Développement des Télécommunications et l'accès au Conseil de l'UIT en 2026. La rencontre avec Amazon au sujet du projet Kuiper a permis de discuter de l'extension de la connectivité haut débit en Côte d'Ivoire grâce à une constellation satellitaire. Enfin, un entretien avec la Federal Communications Commission des États-Unis a évoqué la relance d'un protocole d'accord et une collaboration pour le développement des infrastructures numériques et la formation.

Lors de la table ronde des autorités de régulation, **M. Lakoun Ouattara**, Directeur Général de l'**ARTCI**, a mis en relief l'utilisation des ressources issues des pénalités liées à la qualité de service pour améliorer la connectivité et favoriser l'inclusion économique, notamment dans les secteurs de l'agriculture et des services financiers. Ces activités ont posé les bases de partenariats stratégiques afin de positionner la Côte d'Ivoire comme un leader de la transformation numérique en Afrique.

# CAP 2026

CAP 2026 est le plan stratégique qui ambitionne de faire de **L'ARTCI** à l'horizon 2026, une autorité de régulation de référence en Afrique, reconnue pour son efficacité à promouvoir le développement de l'économie numérique en Côte d'Ivoire.

La mise en œuvre de CAP 2026 nécessite une transformation structurelle pour instituer à **L'ARTCI** une gouvernance qui repose sur la transparence, la responsabilité, la collaboration, l'équité et l'efficacité.

<b>Une vision</b>	Assurer une régulation proactive et participative propice au développement durable de l'économie numérique en Côte d'Ivoire
<b>Une mission</b>	Être un régulateur multidimensionnel impartial pour garantir l'inclusion numérique, tout en protégeant le consommateur.
<b>5 valeurs</b>	<p><b>Proactivité</b>  <b>Intégrité</b>  <b>Solidarité</b> </p> <p><b>Transparence</b>  <b>Expertise</b> </p>
<b>5 objectifs stratégiques</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Favoriser l'accès inclusif aux services numériques et postaux</li><li>2. Améliorer la qualité des services numériques et postaux</li><li>3. Susciter l'innovation et la digitalisation de l'économie nationale</li><li>4. Protéger les droits des consommateurs de services numériques et postaux</li><li>5. Assurer la sécurité numérique du cyberspace ivoirien</li></ol>
<b>5 piliers</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Optimiser la gouvernance et l'efficacité opérationnelle</li><li>2. Renforcer le professionnalisme et l'éthique</li><li>3. Accroître la transparence et la communication</li><li>4. Développer la concertation et la collaboration</li><li>5. Promouvoir la responsabilité sociétale</li></ol>

# ARTCI

AUTORITÉ DE RÉGULATION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS/TIC DE CÔTE D'IVOIRE



📍 Abidjan – Marcory Anoumabo 📠 18 BP 2203 Abidjan 18 – Côte d'Ivoire

☎ + 225 27 20 34 43 73 / 27 20 34 43 74 ✉ courrier@artci.ci 🌐 www.artci.ci 📱 Artci