



Rapport de recherche sur la Protection des consommateurs au Sénégal.

A Review of Consumer Protection in the Public Health Sector in Senegal

In partnership with



Octobre 2013

Complexe El Mansour, rue Ousmane Socé Diop x rue de Kaolack, Rufisque

P.O. Box 724 Rufisque

Phone: (221) 33 836 65 66 Mobile: (221) 77 636 87 03

Email: adec_cons@yahoo.fr / adec@adecsenegal.org - Site web: www.adecsenegal.org

Table des Matières

Avant-propos	3
Préface	4
Calendrier de recherche et équipe de chercheurs	6
Introduction.....	7
Méthodologie de travail	8
Chapitre I : L'environnement global de la protection des consommateurs au Sénégal...	9
Section I : l'Environnement international et la protection des consommateurs au Sénégal.....	9
I. L'environnement juridique international	10
Les Principes Directeurs des Nations Unies de 1985.....	
A Philosophie des Principes Directeurs	10
B Les Principes Directeurs proprement dits	11
II. Les Institutions internationales de protection des consommateurs	15
A La CNUCED	15
B Le mouvement consommateur international.....	15
Section II : L'environnement sénégalais de protection des droits des consommateurs...	16
I. L'Environnement juridique de la protection du consommateur	16
A Textes à portée générale	17
B Textes à portée sectorielle	18
B1 Secteur services publics de base	18
B.1.1 Eau et Assainissement	18
B.1.2 Poste, Télécommunications et Société de l'Information.....	18
B.1.3 Electricité	19
B.1.4 Transport.....	19
B.2 Secteur Santé, Hygiène et Produits Pharmaceutiques	19

B.3	Secteur de l'environnement.....	20
B.4	Services Financiers	20
B.5	Secteur Alimentation et sécurité sanitaire	20
B.6	Secteur Urbanisme, Habitat et Gestion foncière	22
II.	Le cadre institutionnel.....	22
A	Le Secteur public et la protection des consommateurs.....	22
A.1	Les départements ministériels.....	23
A.2	La régulation	25
III.	La protection des droits des consommateurs par le mouvement associatif.....	30
	Chapitre II : Protection des usagers consommateurs de la santé.....	33
I.	Résultats des auditions.....	33
II.	Analyse des résultats.....	35
III.	Témoignages illustratifs de la perception d'usagers consommateurs de la santé.....	37
	Recommandations conclusives.....	40
	Annexes.....	43

Avant-propos

Dans un passé plus ou moins éloigné, aux survivances encore vivaces dans nos sociétés, le consommateur était un acteur passif des dynamiques du marché. Aujourd'hui, les irréversibles mutations du secteur lui affectent des rôles et responsabilités jusque là ignorés. Une telle évolution interpelle, avec urgence et gravité, des instruments et cadres de prise en charge appropriés. Ainsi, le mouvement consommateur se doit impérativement, de se mobiliser autour de la question du renforcement de sa protection. En effet, comme l'y invite Consumers International, il se doit de proclamer le droit à une jouissance équitable reconnu et protégé, avec toutes ses implications. Pour lutter à son échelle contre le déséquilibre avec les professionnels, le mouvement consommateur doit à la fois se doter de capacités d'agir efficacement et accroître la mobilisation de ses acteurs. À ce titre, les Principes Directeurs des Nations Unies pour la Protection du Consommateur, adoptés en 1985, et les diverses lois modèles s'y inspirant pourraient servir de base d'action.

Les propositions formulées dans ce document ne s'adressent pas seulement aux consommateurs mais tout aussi bien à l'ensemble des décideurs publics, des acteurs économiques, et des citoyens qui agissent sur le secteur de la consommation. Elles constituent une matière riche et dense que les différents acteurs concernés devront prendre en compte et transcrire en mesures concrètes. C'est dire que, s'efforçant de dresser un état des lieux et des enjeux propres à la protection du consommateur, l'étude propose aussi et surtout des recommandations pour engager au plus tôt les actions nécessaires.

L'ADEC formule ainsi le vœu de leur formulation en socle de la relance d'une politique nationale coordonnée de protection du consommateur, fondée tout à la fois sur



l'engagement des pouvoirs publics et celui des acteurs du marché.

Maguette FALL

Président de l'ADEC
Administrateur du CROCS

Préface

L'objectif principal de cette étude sur la protection des consommateurs au Sénégal, est d'apprécier les dispositifs de prise en charge des droits et intérêts de cette catégorie d'agents économiques. Cette étude constitue une évaluation partielle et non un diagnostic exhaustif puisque se fondant sur la perception de la cible concernée. Les recommandations concertées, faciliteront l'élaboration d'un plan d'actions pour renforcer le dispositif national de protection du consommateur.

Celui – ci trouve sa source dans le droit sénégalais dès l'indépendance nationale. Les textes fondamentaux ont été adoptés à cette époque et ont subi de nombreuses révisions.

Depuis quelques années, ce dispositif connaît des mutations importantes résultant, d'une part, de la nouvelle organisation institutionnelle mise en place à la suite de l'adoption de la Constitution en 2001 et, d'autre part, des Directives de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA).

Des efforts ont été entrepris par le Gouvernement sénégalais pour adapter les lois et règlements intégrant la protection du consommateur à cette nouvelle organisation institutionnelle. Des réformes importantes ont été mises en place, comme celles relatives à la régulation de bon nombre de secteurs.

Aujourd'hui, des améliorations et des ajustements urgents apparaissent nécessaires non seulement pour préserver les acquis, mais aussi pour vaincre les obstacles rencontrés dans les efforts du Gouvernement pour l'amélioration de la protection du consommateur. En effet, la disparité et le manque d'intégration des instruments de protection du consommateur au Sénégal, constituent un élément tout aussi majeur et transversal au secteur de la consommation, de l'acquisition à la réparation de préjudices éventuellement subis. Ces instruments s'avèrent particulièrement insuffisants pour assurer la diligence et la sécurité ainsi nécessitées.

La présente étude est ainsi le fruit de concertations entre acteurs de la consommation, pour croiser les regards de cette diversité autour de la problématique. L'efficacité de cette

protection bénéfique à tous les niveaux, de la production à la consommation, exige l'implication de tous pour des solutions transversales.

Calendrier de recherche et équipe de chercheurs

25 août 2013 au 25 octobre 2013.

Research Team:



Papa Samba Nor NDIAYE

(Chercheur principal, Juriste, Expert en méthodologie et synergie de stratégies)

- Coordination des travaux de recherche
- Rédaction de la version préliminaire du rapport de recherche
- Proposition de la structure du livre blanc



Alioune FAYE

(Assistant de recherche, Juriste, doctorant)

- Révision du rapport final
- Coordination conjointe des travaux de recherche
- Évaluation détaillée et systématique des textes relatifs à la protection du consommateur au Sénégal.



Papa Abass DRAME

(Assistant de recherche, Expert en Affaires et Commerce, International)

- Identification et mise à disposition des sources législatives utiles
- Collecte des données factuelles
- Rédaction des notes intermédiaires

Introduction

Le présent rapport présente le résultat final d'une recherche conduite par l'ADEC, en partenariat avec OSIWA et CI/ Africa, sur la protection du consommateur au Sénégal. Les études se sont appuyées sur un fonds documentaire des textes juridiques, en vigueur au Sénégal, compilé à cette fin. La présente étude consacre l'état des lieux de la protection des consommateurs au Sénégal. Elle part d'une analyse du contexte institutionnel pour aborder la problématique de la protection du consommateur. L'hypothèse centrale de la logique de protection du consommateur, postulée par cette étude, est que « défini comme une personne dépensant de l'argent pour acheter et utiliser des biens et services, le consommateur ne s'associe ni à la consommation du secteur public, ni à celle de biens et services intermédiaires du secteur productif. La notion renvoie ainsi à une séquence de choix et d'actions comprenant (*la sélection, l'achat, l'utilisation, l'entretien, la réparation et l'élimination de tout produit ou service*) (Campbell, 1998), ainsi donc génératrice d'obligations ». Il importe pour toute vérification de cette hypothèse, de disposer d'informations de base sur les mécanismes de défense de droits et intérêts du consommateur. En effet, une partielle analyse de sa posture d'agent économique, révèle les faiblesses du consommateur face à la puissance d'influence des professionnels (producteurs et distributeurs).

Pour pallier cette impuissance, les consommateurs se sont progressivement organisés en groupements, donnant naissance au consumérisme. A la théorie du consommateur individualiste, s'oppose ainsi une autre vision, collective et sociale, des intérêts du consommateur. Cette tendance obligée s'assimile comme une « attitude et action de défense, notamment au moyen d'associations et d'organisations, en vue de faire pression sur les fournisseurs et les pouvoirs publics pour une prise en compte des intérêts concernés » (Source : Hachette Multimédia 2002/2004). Débuté à la fin du 19^{ème} siècle aux Etats Unis et en Europe, au cours des années 1950, le mouvement a atteint l'Afrique en 1960, année de son expansion en outremer grâce à l'action de la fédération Internationale des Unions de Consommateurs (IOCU) devenue plus tard Consumers International (CI).

Le développement rapide de ce mouvement a fait évoluer les consommateurs comme un groupe spécifique d'acteurs sociaux dont les intérêts dépassent largement le seul versant économique puisque intégrant : *le droit à l'éducation, le droit à la sécurité physique et à la santé, le droit d'accéder à la justice et à des modes effectifs de règlement des conflits, le droit de participer aux processus de décision qui les concernent, celui de voir assurer la représentation de leurs intérêts collectifs, le droit d'accéder à certains services de base ou d'intérêt général (transports, distribution d'énergie, alimentation en eau potable, télécommunications) ainsi que le droit à un environnement sain.* Ce qui suppose un ensemble coordonné de processus participatifs entre acteurs publics, entreprises, représentants de la société civile (mouvement consommateur) pour une prise en charge efficace des différentes responsabilités.

I. Méthodologie de travail

L'approche méthodologique de la présente étude est celle d'écoute et de synthèse à travers les auditions menées auprès de consommateurs, sur la perception de leur protection, par le groupe de recherche, entre début août à fin septembre 2013. Ce sont ainsi plus de trente auditions, par Interview semi structurée individuelle et focus groupe de différentes catégories de consommateurs défavorisés (puisque vivant en zones à faible disponibilité de services sociaux de base et tirant l'essentiel de leur subsistance d'activités informelles), ayant des expériences et des points de vue différents, parfois contradictoires, mais complémentaires qui furent menées autour de l'accès à la santé et aux produits pharmaceutiques, révélateur clé de la satisfaction d'un bon nombre de besoins essentiels. Cette méthodologie s'est révélée efficace puisqu'ayant permis de « libérer la parole » et de disposer d'un état des lieux des pratiques et des perceptions des consommateurs vivant au Sénégal. Ainsi, des thématiques ou volets consacrés par les droits des consommateurs furent traités.

Les auditions ont été menées par l'équipe de recherche à l'aide d'un guide d'entretien rédigé préalablement, comprenant un tronc commun de questions générales sur les secteurs ciblés (cf. outil de collecte en annexe). Ce guide a ensuite été adapté à chaque personne ou catégorie auditionnée en fonction de ses conditions socioéconomiques et niveau d'instruction. Divers sujets relatifs au consumérisme ont également été spontanément

abordés. Par ailleurs, souvent pour des contraintes de temps et/ou d'éloignement, des contributions par téléphone sont venues compléter les auditions.

Enfin, sur la base des constats majeurs issus de ce travail d'écoute, l'équipe de recherche a consolidé sa réflexion générale et proposé des pistes d'amélioration appropriées du dispositif national de protection du consommateur.

En définitive le plan de ce livre qui retrace l'état de protection des consommateurs au Sénégal sera articulé de la manière suivante :

Chapitre I : L'environnement global de la protection des consommateurs au Sénégal

Chapitre II : Etude de cas : Perception de la protection de l'utilisateur – consommateur du secteur de la santé

Chapitre I : L'environnement global de la protection des consommateurs au Sénégal

Le consommateur sénégalais comme celui des autres Etats souverains, évolue dans un environnement global, influencé par un ensemble de prérogatives dérivées de textes tant internationaux (Section I) que nationaux (Section II)

Section I : L'Environnement international de la protection des consommateurs au Sénégal

Le Sénégal a fait le choix de considérer les accords internationaux l'engageant comme partie intégrante de son droit interne une fois ratifiés et publiés. Cette option implique de sa part une considération aux recommandations et directives formulées par des instances telles que : l'ONU, l'UA, la CEDEAO, l'UEMOA, l'OHADA...

Les engagements pris l'obligent à la conformité aux grandes lignes d'harmonisation voire d'uniformisation normative (Paragraphe II) dans le sens de l'institutionnalisation de la promotion des droits et intérêts du consommateur, particulièrement, dans un contexte de libéralisation économique (paragraphe II).

I. L'environnement juridique international

C'est sur la base de la résolution 39/248 des Nations Unies adoptée lors de sa 106^{ème} séance plénière du 09 Avril 1985 et portant Principes Directeurs des Nations Unies pour la Protection du Consommateur (PDPC), que nous allons envisager l'étude du dispositif juridique de protection des droits des consommateurs.

1.1 Les Principes Directeurs des Nations Unies de 1985

A. Philosophie des Principes Directeurs :

La raison principale qui a prévalu à la CNUCED en 1985 lors de l'adoption de ces Principes Directeurs était bien évidemment la protection du consommateur surtout dans les pays en voie de développement en tenant compte « ... *de la position souvent précaire des consommateurs sur le plan économique et du point de vue de l'éducation , du pouvoir de négociation, et considérant que les consommateurs doivent jouir du droit d'obtenir des produits qui ne sont pas dangereux et qu'il importe de promouvoir un développement économique et social juste, et équitable* ».

Ce n'est qu'en 1999 que la dite institution va adjoindre à ces principes le développement durable »¹

Ces Principes Directeurs visent :

- a) À aider les pays à établir ou à maintenir chez eux une protection adéquate du consommateur;
- b) À faciliter des modes de production et de distribution adaptés aux besoins et aux souhaits des consommateurs;

¹ Voir *Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur (tels qu'étendus en 1999)*

- c) À encourager l'adoption de normes de conduite strictes chez ceux qui s'occupent de la production de biens et de services et de leur distribution aux consommateurs;
- d) À aider les pays à mettre un frein aux pratiques commerciales abusives de toutes les entreprises, aux niveaux national et international, lorsque ces pratiques sont préjudiciables aux consommateurs;
- e) À faciliter la formation de groupes de consommateurs indépendants;
- f) À promouvoir la coopération internationale dans le domaine de la protection du consommateur;
- g) À favoriser la constitution de marchés donnant aux consommateurs un plus grand choix à moindre prix;
- h) À promouvoir des modes de consommation durable.

B. Les Principes Directeurs proprement dits

1. Les gouvernements devraient élaborer ou maintenir des politiques strictes de protection du consommateur en s'inspirant des principes énoncés ci-après et des accords internationaux pertinents. Ce faisant, chaque gouvernement doit fixer ses propres priorités assorties de délais dans le domaine de la protection du consommateur, en fonction de la situation économique, sociale et écologique du pays et des besoins de la population et en ayant présents à l'esprit les coûts et avantages des mesures envisagées.
2. Les principes directeurs visent à répondre aux besoins légitimes ci-après:
 - a) Protection des consommateurs contre les risques pour leur santé et leur sécurité;
 - b) Promotion et protection des intérêts économiques des consommateurs;
 - c) Accès des consommateurs à l'information voulue pour faire un choix éclairé, selon leurs désirs et leurs besoins;

- d) Éducation des consommateurs, notamment concernant l'impact socioéconomique et sur l'environnement des choix qu'ils effectuent;
- e) Possibilité pour le consommateur d'obtenir une réparation effective;
- f) Droit de constituer des groupes ou des organisations de consommateurs et autres groupes pertinents et possibilité, pour ces organisations, de faire valoir leurs vues dans le cadre des décisions les concernant;
- g) Promotion des modes de consommation durables.

3. Les modes de production et de consommation non durables, en particulier dans les pays industrialisés, sont la principale cause de la détérioration continue de l'environnement mondial. Tous les pays devraient s'efforcer de promouvoir des modes de consommation durables; les pays développés ouvrir la voie en parvenant à des modes de consommation durables; et les pays en développement se fixer des objectifs similaires pour leur processus de développement, compte dûment tenu du principe des responsabilités communes mais différenciées. La situation et les besoins spécifiques des pays en développement à cet égard doivent être pleinement pris en compte.
4. Les politiques promouvant des modes de consommation durables devraient tenir compte des objectifs que sont l'élimination de la pauvreté, la satisfaction des besoins de base de l'ensemble des membres de la société et la réduction des inégalités au sein des pays et entre ces derniers.
5. Les gouvernements devraient fournir ou maintenir l'infrastructure nécessaire pour élaborer et appliquer des politiques de protection du consommateur et en suivre la mise en œuvre. Il importe de veiller particulièrement à ce que les mesures de protection du consommateur soient appliquées à l'avantage de tous les secteurs de la population, notamment à la population rurale et aux pauvres.
6. Toutes les entreprises devraient respecter les lois et règlements des pays où elles opèrent. Elles devraient aussi se conformer aux dispositions pertinentes des normes internationales de protection du consommateur que les autorités compétentes du pays

intéressé ont acceptées. (Toute mention ultérieure des normes internationales doit s'entendre à la lumière du présent paragraphe.)

7. Il faudrait tenir compte du rôle positif que les universités et les organismes de recherche publics et privés peuvent jouer dans l'élaboration de politiques de protection du consommateur.
8. Les principes directeurs suivants devraient s'appliquer à la fois aux biens et services d'origine nationale et aux importations.
9. En appliquant tous règlements ou procédures assurant la protection du consommateur, il faudrait veiller à ne pas en faire des obstacles au commerce international et à leur compatibilité avec les obligations de ce commerce.
10. Les gouvernements devraient redoubler d'efforts pour empêcher des pratiques préjudiciables aux intérêts économiques des consommateurs en assurant l'application des lois et normes obligatoires par les fabricants, les distributeurs et les autres fournisseurs de biens et de services. Il faudrait encourager les organisations de consommateurs à surveiller les pratiques préjudiciables, telles que l'adultération des produits alimentaires, la publicité mensongère ou exagérée et les pratiques frauduleuses dans la prestation des services.
11. Les gouvernements devraient élaborer, renforcer et maintenir, selon le cas, les mesures de contrôle des pratiques commerciales, restrictives ou autres susceptibles de nuire aux consommateurs et notamment prévoir les moyens d'en assurer l'application. À cet égard, les gouvernements devraient s'inspirer de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives, adopté par l'Assemblée générale dans sa résolution 35/63 du 5 décembre 1980, qu'ils se sont engagés à appliquer.
12. Les gouvernements devraient adopter ou maintenir des politiques précisant qu'il appartient au fabricant de veiller à ce que les biens répondent aux exigences raisonnables en matière de durabilité, d'utilité et de fiabilité et qu'ils soient adaptés à l'usage auquel ils sont destinés et stipulant qu'il appartient au vendeur de s'assurer

que tel est bien le cas. Des dispositions similaires devraient s'appliquer à la prestation de services.

13. Les gouvernements devraient encourager une concurrence loyale et effective afin de fournir aux consommateurs l'éventail le plus large possible de produits et des services au prix le plus bas.
14. Les gouvernements devraient, selon les cas, veiller à ce que les fabricants ou les détaillants garantissent un service après-vente sûr et la fourniture de pièces de rechange.
15. Il faudrait protéger les consommateurs des abus contractuels comme les contrats léonins, l'exclusion de droits essentiels dans le texte des contrats ou l'imposition de conditions de crédits exorbitantes.
16. Les techniques de promotion et les pratiques en matière de vente devraient être régies par le principe qui veut que les consommateurs soient traités loyalement et elles devraient satisfaire aux dispositions légales en vigueur, notamment en fournissant une information suffisamment exacte pour que les consommateurs puissent prendre une décision indépendante en toute connaissance de cause, et en veillant à ce que l'information fournie soit exacte.
17. Les gouvernements devraient encourager toutes les parties concernées à faire circuler librement des informations exactes sur tous les aspects des produits de consommation.
18. Il conviendrait de faire en sorte que les consommateurs puissent avoir accès à des informations fiables concernant l'impact sur l'environnement des produits et services en mettant au point des descriptifs de produits, demandant aux industriels d'établir des rapports écologiques, créant des centres d'information à l'intention des consommateurs, élaborant des programmes d'attribution de labels écologiques volontaires et clairs et mettant en place des lignes téléphoniques donnant des renseignements sur les produits.

II. Les Institutions internationales de protection des consommateurs:

Dans ce chapitre, les dites institutions sont envisagées suivant leurs caractères public (A) la CNUCED) ou privé (B) le mouvement consommateur international)

A. La CNUCED

La Conférence des Nations Unies pour le Commerce et le Développement¹ (CNUCED) est un organisme de l'ONU créé en 1964, et qui vise à intégrer les pays en développement dans l'économie mondiale de façon à favoriser leur essor.

La CNUCED cherche à affirmer la cohésion des pays du Sud autour d'une revendication majeure : des échanges commerciaux rééquilibrés (principale revendication de l'économiste argentin [Raul Prebisch](#), à l'initiative et premier président de la CNUCED et dénonciateur de la "détérioration des termes de l'échange"), ce qui suppose l'accès des pays du Sud aux marchés du Nord et l'amélioration des termes de l'échange. En effet, les pays du [Tiers Monde](#) considéraient que les principes libéraux fixés par le [GATT](#) ne répondaient pas à leurs problèmes spécifiques.

B. Le mouvement consommateur international

Consumers International (CI)

Créée en 1960, CI est la fédération mondiale des groupes de défense des droits des consommateurs. Avec plus de 240 organisations membres dans 120 pays, elle représente la seule voix indépendante pour les consommateurs dans le monde entier, aidant à protéger et autonomiser les consommateurs partout.

Elle est reconnue d'utilité publique au Royaume-Uni et participe à toute transaction impliquant les consommateurs. Ainsi, elle est au cœur de bon nombre de défis et d'opportunités auxquels le monde est confronté.

Sa mission est de construire un mouvement international puissant dans le but d'accroître la protection des consommateurs et de renforcer leur influence partout dans le monde. (Pour de plus amples informations, consulter le site www.consumersinternational.org).

Sa base de travail s'appuie sur les droits fondamentaux du consommateur, dont :

- Le droit à des produits sûrs et sains ;
- Le droit à l'information ;
- Le droit de choisir ;
- Le droit d'être représenté ;
- Le droit à la satisfaction des besoins essentiels ;
- Le droit à la réclamation et à la compensation ;
- Le droit à l'éducation ;
- Le droit à un environnement sain ;
- Le droit à une consommation durable.

Section II : L'environnement sénégalais de protection des consommateurs

Comme nous avons procédé à l'étape de l'analyse internationale, l'étude du cadre national de protection des droits des consommateurs au Sénégal sera effectuée à partir du prisme du dispositif juridique (Paragraphe I) et institutionnel (Paragraphe II)

I. L'environnement juridique de la protection du consommateur

Au Sénégal, la réglementation de la protection du consommateur remonte à la période coloniale, avec la loi de 1936 portant Création du service de la répression des fraudes et des poids et mesures, modifiée par la loi n° 66-48 du 27 Mai 1966, devenue depuis lors la loi de base, relative au contrôle des produits alimentaires et à la répression des fraudes et par une série de lois et de règlements ayant tantôt un caractère général tantôt une portée sectorielle.

A. Textes à portée générale

- Constitution de la République du Sénégal du 22 Janvier 2001;
- Principes Directeurs des Nations Unies pour la Protection du Consommateur (Avril 1985) ;
- Principes Directeurs des Nations pour la Protection du Consommateur tels qu'étendus en 1999 ;
- Règlement n° 02/2002/CM/UEMOA du 23 Mai 2002 portant sur les pratiques commerciales anticoncurrentielles ;
- Règlement n° 09/2/006/CM/UEMOA du 23 Mai 2003 portant Code Communautaire Antidumping ;
- Le nouveau Code des Obligations civiles et commerciales de la République du Sénégal ;
- La loi n° 94-63 du 22 Août 1994 sur les prix, la concurrence et le contentieux économique au Sénégal ;
- Loi n° 2002-23 du 04 Septembre 2002 portant cadre de régulation pour les Entreprises Concessionnaires de services publics ;
- Projet de législation communautaire de l'UEMOA sur l'Information et la Protection des Consommateurs ;
- Compte-rendu de l'Atelier du groupe thématique « Commerce et Intégration régionale » de la plate-forme des Acteurs non étatique du Sénégal ;
- Dahir n° 1-11-03 du 14 Rabi I 1432 (18 Février 2011) portant promulgation de la loi n° 31-08 éditant des mesures de protection du Consommateur au Maroc ;
- Projet de lettre de politique sectorielle du Ministère du Commerce de la République du Sénégal ;
- Loi-cadre n° 2011/012 du 06 Mai 2011 portant Protection du Consommateur au Cameroun ;
- Acte uniforme de OHADA sur le contrat de Consommation avant –projet, texte révisé (au 31 Août 2005).

B. Textes à portée sectorielle

B.1. Secteur : services publics de base :

B.1.1. Eau et Assainissement

- Loi n°81-13 du 04 Mars 1981 portant Code de l'Eau.
- Loi n° 2009-24 du 08 Juillet 2009 portant Code de l'Assainissement.
- Décret n° 98-555 du 25 Juin 1998 portant création d'un conseil supérieur de l'eau.
- Décret n°2011-245 du 17 Février 2011 portant application de la loi sur le Code de l'Assainissement.

B.1.2. Poste, Télécommunications et Société de l'Information

- Loi n° 2001-15 du 21 Décembre 2001 portant Code des Télécommunication ;
- Loi n°2008-10 du 25 Janvier 2008 portant loi d'Orientation sur la société de l'Information ;
- Loi n°2008-11 du 25 Janvier 2008 portant sur la Cybercriminalité ;
- Loi n°2008-08 du 25 Janvier 2008 portant sur les Transactions Electroniques ;
- Loi n°2006-01 du 04 Janvier 2006 portant code des Postes ;
- Lettre de politique sectorielle du secteur des Télécommunications ;
- Loi n°2011-01 du 24 Février 2011 portant code des Télécommunications ;
- Décret n°2003-63 du 07 Février 2003 fixant les règles d'organisation et de fonctionnement de l'Agence de Régularisation des Télécommunications ;
- Décret n°2006-822 du 14 Septembre 2006 modifiant le décret 2003-63 du 17 Février 2003 fixant les règles d'organisation et de fonctionnement de l'Agence de Régulation des Télécommunications et créant l'Agence de Régulation des Télécommunications et des Postes ;
- Décret 2012-1508 du 31 Décembre 2010 modifiant et complétant le décret n° 2010-1209 du 13 Septembre 2010 relatif à la loi n° 2008-41 du 20 Août 2008 sur la cryptologie au Sénégal.

B.1.3. Electricité

- Lettre de politique de développement du secteur de l’Energie (09 Avril 2003) ;
- Lettre de politique de développement du secteur de l’Energie (31 Octobre 2012) ;
- Loi n° 98-29 du 14 Avril 1998 relative au secteur de l’Electricité ;
- Loi n° 2002-01 du 10 Janvier 2002 abrégant et remplaçant l’article 19, alinéas 4 et 5 et le chapitre IV de la loi n° 98-29 du 14 Avril 1998 relative au secteur de l’Electricité.

B.1.4. Transport

Loi 2003-04 du 27 Mai 2003 portant Orientation et Organisation des transports terrestres.

B.2. Secteur Santé, Hygiène et Produits Pharmaceutiques

- Loi n°83-71 du 05 Juillet 1983 portant Code de l’Hygiène ;
- Loi n°84-14 du 02 Février 1984 relative au contrôle des spécialistes agro pharmaceutiques et des spécialistes assimilées ;
- Loi n° 98-08 du 02 Mars 1998 portant réforme hospitalière ;
- Loi n° 98-12 du 02 Mars 1998 relative à la création à l’organisation et au fonctionnement des Etablissements publics de Santé ;
- Loi n° 2008-52 du 24 Septembre 2008 autorisant le Président de la République à rectifier la Convention sur l’Assistance en cas d’accident nucléaire en de situation d’urgence radiologie, adoptée par le Conférence Générale de l’Agence Internationale de l’Energie Atomique, à Vienne, le 26 Septembre 1986 ;
- Loi n° 2009-14 portant Code d’Ethique pour la recherche en santé ;
- Décret n° 74-1082 du 04 Novembre 1974 règlementant les formations hospitalières ;
- Décret n° 75-1054 du 17 Octobre 1975 complétant l’article 15 et abrégant le 11è alinéa de l’article 08 du décret n° 74-1082 du 04 Novembre 1974 règlementant les formations hospitalières ;
- Décret n°81-234 du 13 mars 1981, fixant les critères de création des cabinets médicaux et dentaires ;

- Décret n° 84-503 du 02 Mai 1984, portant application de la loi 84-14 du 02 Février 1984 relative au contrôle des spécialistes agro pharmaceutiques et des spécialistes assimilées ;
- Décret n° 98-701 du 26 Août 1998 relatif à l'organisation des établissements publics de santé hospitaliers ;
- Décret n° 98-702 du 26 Août 1998 portant organisation administrative et financière des établissements publics de santé ;
- Arrêté n° 4208 IT fixant les modalités d'application de la semaine de quarante heures dans les hôpitaux et établissements hospitaliers.

B.3. Secteur Environnement

- Loi n° 86-04 du 24 Janvier 1986 portant code de la chasse et de la protection de la faune.
- Loi n° 98-03 du 08 Janvier 1998 ;
- Loi n° 2001-01 du 15 Janvier 2001 portant code de l'Environnement ;
- Loi n° 2003-36 du 24 Novembre 2003 portant code minier ;
- Décret n° 74-338 du 10 Avril 1974 réglementant l'évacuation et le dépôt des ordures ménagères.

B.4. Secteur Services Financiers

- Code CIMA instituant une organisation intégrée de l'industrie des Assurances dans les Etats Africains ;
- Loi 2004-15 du 04 Juin 2004 relative à la promotion de la Bancarisation ;
- Loi 2008-26 du 28 Juillet 2008 portant réglementation bancaire au Sénégal ;
- Loi n° 2012-31 du 31 Décembre 2012 portant code général des Impôts ;
- Décret 84-285 du 15 Mars 1984 relatif au classement à la forme juridique et aux opérations des Etablissements Financiers.

B.5. Secteur Alimentation à sécurité sanitaire

- Proposition de projets de textes constituant le cadre normatif de la sécurité sanitaire des animaux, des végétaux et des aliments de l'Union Economique et Monétaire Africaine ;
- Règlement n° 007/2007/CM/UEMOA Relatif à la sécurité sanitaire des végétaux, des animaux et des aliments dans l'UEMOA ;
- Loi n° 08-32 du 14 Avril 1998 Portant code de la pêche maritime ;
- Loi n°66-48 du 27 mai 1966 relative au contrôle des produits alimentaires et à la répression des fraudes ;
- Décret 89-543 du 05 Mai 1989 portant réglementation de l'inspection sanitaire et de salubrité des animaux de boucherie, des viandes et sous-produits destinés à l'alimentation humaine ;
- Décret n° 90-969 du 05 Septembre 1990 fixant les conditions techniques de la pratique du mareyage ;
- Décret n° 97-616 du 17 Juin 1997 portant réglementation de la production, de la certification et du commerce des semences et des plantes ;
- Décret n° 99-259 du 24 Mars 1999 relatif au contrôle de qualité des produits horticoles ;
- Décret n° 2002-1094 du 04 Novembre 2002 abrogeant et remplaçant le décret 02-0258 du 05 Juillet 1962 relatif à la police sanitaire des animaux.
- Décret n°2003-638 du 21 Juillet 2003 abrogeant et remplaçant le décret n° 95-79 du 23 Janvier 1995 portant application de la norme NS 03036 Août 1994 ;
- Décret n° 2004-102 du 06 Février 2004 fixant les règles de production et de distribution dans la Boulangerie ;
- Décret n°68-507 du 07 mai 1968 réglementant le contrôle des produits destinés à l'alimentation humaine ou animale ;
- Décret n°68-508 du 07 mai 1968 fixant les conditions de recherche et de constatation des infractions à la loi 66-48 du 27/05/1966 ;
- Circulaire n°472 du 20 février 1970 sur le contrôle à l'importation des produits alimentaires.

B.6. Secteur Urbanisme, Habitat et Gestion Foncière

- Code de l'Urbanisme ;
- Loi n° 64-46 du 17 Juin 1964 relative au domaine national ;
- Sénégal, loi B : O.T, loi n° 2004-13 du 1^{er} Mars 2004 modifiée ;
- Loi n° 2008-43 du 20 Août 2008 portant Code de l'Urbanisme ;
- Loi n° 2009-26 du 08 Juillet 2009 modifiant l'article 68 de la Loi n° 2008-43 du 20 Août 2008 portant Code de l'Urbanisme ;
- Loi n° 2009-23 du 08 Juillet 2009 portant Code de la Construction (partie législative) ;
- Décret 2009-1450 du 30 Décembre 2009 portant partie réglementaire du Code de l'Urbanisme ;
- Décret n° 2010-99 du 27 Janvier 2010 portant Code de la Construction (partie réglementaire).

II. Le cadre institutionnel

La protection du consommateur au Sénégal, relève de services publics (A) mais aussi d'organisations de défense des droits des consommateurs (B)

A. Le Service public et la protection des consommateurs

En tant qu'Etat de droit, le Sénégal outre la consécration d'une pluralité de droits² reconnu au consommateur fait garantir ceux-ci à la fois par les départements ministériels et les organes de régulation.

² Voir titre II de la constitution Sénégalaise du 22 janvier 2001

A.1. Les départements ministériels

N°	Ministères	Entités	Missions
01	Ministère du Commerce de l'Entrepreneuriat et du secteur informel	<p>Direction du Commerce intérieur</p> <p>Direction du Commerce extérieur</p> <p>Conseil National de la Consommation</p>	<p>Il prépare et met en œuvre la législation et la réglementation applicables aux activités commerciales et, en particulier, celles relatives à la concurrence, à la régulation des marchés et aux prix.</p> <p>Il veille à ce que les règles en matière d'échanges commerciaux soient adaptées à la taille et aux caractéristiques des entreprises des différents secteurs de l'économie.</p> <p>En liaison avec le Ministre de l'Economie et des Finances, il est responsable des négociations commerciales internationales et il participe à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques africaines relatives au commerce extérieur et aux prix. Il veille à la protection des consommateurs.</p>
02	Ministère de l'Elevage et des Productions animales	<p>Direction de l'Elevage ;</p> <p>Direction des Services vétérinaires.</p>	<p>Afin de contribuer à l'autosuffisance alimentaire, il met en place des stratégies et programmes visant l'augmentation des productions animales et l'amélioration de leur qualité.</p> <p>Il favorise la formation et l'encadrement des éleveurs, en vue de la réalisation de projets adaptés aux besoins des populations ;</p> <p>Il promeut la mise en place d'industries de transformation des produits de l'élevage ;</p> <p>Il veille au respect de la législation et de la réglementation dans le domaine de l'élevage, ainsi qu'à l'appui et à l'encadrement des éleveurs et organisations professionnelles ;</p> <p>Il veille, en ce qui le concerne, à l'application de la loi d'orientation agro-sylvo-pastorale et à la mise en cohérence des instruments et mécanismes pour assurer un développement durable, participatif et intégré.</p>

03	Ministère de l'Agriculture et de l'Équipement rural	<p>Direction de l'horticulture ;</p> <p>Direction de l'Agriculture.</p>	<p>Il met en place des stratégies et programmes visant l'augmentation des productions agricoles et l'amélioration de leur qualité et de leur rendement ;</p> <p>Il promeut la diversification agricole, l'identification de filières agricoles porteuses, ainsi que l'intensification et la modernisation de l'agriculture, dans le respect de la biodiversité et des principes du développement durable.</p>
04	Ministère de la Santé et de l'Action Sociale	<p>Service National de l'hygiène ;</p> <p>Service National de l'Alimentation et de la Nutrition ;</p> <p>Comité National du Codex Alimentarius.</p>	<p>Il rend les soins de santé accessibles à tous les Sénégalais ;</p> <p>Il veille à l'approvisionnement en médicaments et à la couverture des besoins sanitaires de la population ;</p> <p>Il assure la tutelle des établissements publics de santé et veille à leur dotation en personnels généralistes et spécialisés ainsi qu'en plateaux techniques de qualité.</p>
05	Ministère de l'Industrie et des Mines	ASN (Association Sénégalaise de Normalisation)	<p>L'ASN a pour objet d'effectuer une mission générale de recensement des besoins en normes nouvelles, de <i>promouvoir la normalisation, de former aux techniques de normalisation, de promouvoir la qualité des biens et services...</i></p>
06	Ministère de la Pêche et des Affaires maritimes	<p>-Direction de la Protection et de la Surveillance des Pêches ;</p> <p>-Direction des Industries de Transformation de la Pêche.</p>	<p>Il est responsable d'un bon fonctionnement de la filière de traitement des produits de la pêche.</p>
07	Ministère de l'Environnement et du Développement Durable	-Direction de l'Environnement et des Etablissements classés	<p>Il assure la protection de l'environnement ;</p> <p>Il lutte contre les pollutions de toute sorte ;</p> <p>Il veille à ce que les activités potentiellement polluantes ne mettent pas en cause le cadre de vie des populations et la qualité de l'environnement ;</p> <p>Il assure la sécurité des installations potentiellement polluantes.</p>

A.2. La régulation

Au regard de la transversalité de la protection du consommateur, sa prise en charge intègre ainsi toutes les autres actions se combinant avec l'action publique dont la régulation. Ainsi, la protection des consommateurs doit rester une préoccupation centrale des organes de régulation. A cet effet, les opérateurs régulés sont tenus d'observer une éthique professionnelle solide et orientée vers la satisfaction des besoins des consommateurs :

- Ils doivent assurer la meilleure qualité des produits et services mis à la disposition des consommateurs ;
- S'assurer de l'emploi de la technologie de pointe ;
- Observer les règles loyales de marketing ;
- Pratiquer des prix abordables ;
- Développer les services après-vente ;
- Mettre sur pied un service d'accueil et d'encadrement du client («Le client est roi») (Customer care, consumer service,...) ;
- Veiller à l'information des consommateurs ;
- Concourir au règlement rapide des réclamations des clients (Privilégier le règlement interne et non contentieux).

L'organe de régulation doit veiller à ce que les impératifs cités ci-dessus soient respectés par les opérateurs.

Aussi, l'organe de régulation, en visant la protection des consommateurs, les protège-t-il de la toute-puissance des opérateurs tout en assurant par la même occasion, les meilleures conditions de compétitivité et de transparence du marché.

L'organe de régulation devra veiller à assurer le suivi des transactions entre opérateurs. Cette intervention pourrait prévenir les conflits entre opérateurs souvent préjudiciables aux intérêts des consommateurs.

Au Sénégal, la loi n° 2002-23 du 4 septembre 2002, portant cadre de régulation pour les entreprises concessionnaires de services publics, définit le cadre de création et d'organisation d'institutions de régulation des services d'infrastructures.

Elle précise, par la même occasion, ce qu'elle entend par mission de régulation :

« A l'instar de la pratique internationale en la matière, la *régulation*, visée ici, renvoie aux mécanismes de correction des défaillances du marché» (...).

La loi n° 2002-23 du 4 septembre 2002, précise toujours, dans son exposé des motifs, quelques missions fondamentales des organes de régulation :

(...)

- La gestion de la tarification et des règles d'accès ;
- l'établissement de normes de qualité ;
- le suivi du respect des règles établies ;
- la facilitation du règlement des conflits entre opérateurs et entre opérateurs et consommateurs ;
- le conseil au gouvernement, notamment dans l'octroi de licences ou de droits de concession ainsi que l'imposition de pénalités pour non-respect des règles et normes en vigueur.

Une institution de régulation de services d'infrastructures peut être spécifique à une même branche, à un secteur ou à plusieurs secteurs. Les institutions de régulation sont compétentes également pour les questions de sécurité dans les secteurs couverts(...).

La loi 2002-23, dans son article 5 dispose de même, que l'organe de régulation est chargé de traiter les différends entre les consommateurs et les opérateurs, et qu'il doit :

« (...) intervenir soit, en tant que conciliateur, soit, pour trancher les différends entre l'autorité concédante et les concessionnaires, entre les entreprises des secteurs régulés, et entre les dites entreprises et les consommateurs »

Au vu des dispositions de la loi 2002-23, nous avons au Sénégal, essentiellement, une dizaine d'organes qui ont une mission assimilable à une mission de régulation, qu'elle soit horizontale ou sectorielle, et dans les divers domaines que sont : les télécommunications et la poste, l'électricité, l'eau, les marchés de consommation, l'audiovisuel, les marchés publics, le transport, les hydrocarbures, et les infrastructures.

Il s'agit principalement de :

- ✓ La Commission de la Concurrence, créée par les articles 3 et suivants de la loi 94-63 du 22 août 1994, sur les Prix, la Concurrence et le Contentieux Economique ;
- ✓ L'Agence de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP), créée par les articles 42 et suivants de la loi 2001-15 du 2 décembre 2001, portant Code des Télécommunications, modifié par la loi 2006-2 du 4 janvier 2006 ;
- ✓ La Commission de Régulation du Secteur de l'Electricité (CRSE), créée par les articles 4 et suivants de la loi 98-29 du 14 avril 1998, relative au secteur de l'électricité ;
- ✓ La Société Nationale des Eaux du Sénégal (SONES), créée par la loi 95-10 du 7 avril 1995, et les Comités de Suivi du Contrat de performance SONES/ETAT et SONES/SDE ;
- ✓ L'Agence de Régulation des Marchés (ARM), créée par le décret n° 2002-923 du 18 septembre 2002, portant création et fixant les règles d'organisation et de fonctionnement de l'Agence de Régulation des Marchés ;
- ✓ L'Autorité de Régulation des Marchés publics (ARMP), créée par la loi n° 2006-16 du 30 juin 2006, modifiant la loi n°65-61 du 19 juillet 1965, portant Code des Obligations de l'Administration ;
- ✓ Le Conseil National de Régulation de l'Audiovisuel (CNRA), créé par la loi n° 2006-04 du 4 janvier 2006, portant création du Conseil National de la Régulation de l'Audiovisuel ;
- ✓ Le Conseil Exécutif des Transports Urbains de Dakar (CETUD), créé par la loi N° 97-01 du 10 mars 1997 ;
- ✓ Le Comité National des Hydrocarbures (CNH), créé par le décret n°98-337 du 21 avril 1998 ;
- ✓ Le Conseil des Infrastructures, créé par la loi 2004-14 du 1^{er} mars 2004, instituant le conseil des infrastructures.

Chacun de ces organes comporte, en son sein, des dispositions explicites ou implicites de mission de régulation et de protection des consommateurs-usagers, sans pour autant tous être, de manière consacrée, des autorités de régulation dans le sens traditionnel et exclusif du terme.

La loi n° 2002-23 du 4 septembre 2002, reste très explicite, notamment, dans son article 3, par rapport à la mission de protection des consommateurs dévolu aux organes de régulation.

Ainsi on peut lire à travers l'article susmentionné : « Dans chaque secteur qu'elle est chargée de réguler, l'institution de régulation a pour mission :

1. de veiller à l'équilibre entre les intérêts de l'autorité concédante et ceux des investisseurs et des consommateurs (...);
2. de protéger de manière équitable les choix et intérêts des consommateurs et assurer la protection de leurs droits pour ce qui concerne les prix, la fourniture et la qualité des services.».

La loi 2002-23 précise aussi, dans son exposé des motifs, certaines modalités de prise en compte des intérêts des consommateurs, notamment la consultation et la représentation.

Des procédures de consultation, permettent également aux institutions de régulation de recueillir l'avis du public à travers généralement :

1. la représentation des parties prenantes dans les organes de décision ;
2. l'organisation d'audiences publiques ;
3. la mise en place d'organes consultatifs et de conseil ; la représentation des consommateurs.

Le législateur, dans l'article 4 de la loi 2002-23, précise les attributions consultatives de l'autorité de régulation et son obligation d'être équitable et de consulter, notamment, les associations de consommateurs.

« (...) Dans les projets qu'elles soumettent aux ministères sectoriels concernés, les institutions de régulation des services publics veillent à ce que les intérêts légitimes de l'autorité concédante, des entreprises des secteurs régulés et ceux des consommateurs soient préservés à l'occasion de toute modification de la réglementation. »

« (...) A cette fin, notamment, les institutions de régulation des services publics consultent les dites entreprises et les associations de consommateurs, avant de faire, aux ministères sectoriels compétents, des propositions motivées, pour tout projet les concernant. »

En définitive, la loi 2002-23 consacre donc, la nécessité de protection du consommateur, comme étant une des missions fondamentales des autorités de régulation.

Cette approche est confirmée par beaucoup d'auteurs tels que Jean Marimbert, Conseiller d'État, ancien directeur général de l'Autorité de Régulation des Télécommunications de France qui estime que : « (...) si le ressort principal de l'activité de beaucoup, sinon la plupart des régulateurs, est la recherche et la construction d'un état de concurrence durable, la finalité ultime est bien l'intérêt du consommateur. Nous, régulateurs, ne prenons pas la concurrence comme une fin en soi, mais comme un moyen d'apporter des satisfactions tangibles au consommateur : des offres pluralistes là où il n'y avait qu'une seule offre de monopole, des baisses de prix durables autant que possible ».

Cette assertion, largement admise de la mission de protection des consommateurs dévolue à l'autorité de régulation est affirmée par le législateur sénégalais dans la loi cadre et dans la quasi-totalité des textes instaurant chaque organe de régulation.

Cependant, entre la théorie et la pratique, le fossé reste encore profond et tous les organes ne jouent pas de manière efficiente, leur rôle de protection des intérêts des consommateurs. Plusieurs limites peuvent être recensées s'agissant de ces organes de régulation et qui touchent leur mission de protection des consommateurs, leur niveau d'exécution de la mission de ces organes de régulation, le traitement des différends par les organes de régulation, le rôle quasi inexistant du consommateur en tant qu'acteur de la régulation, et enfin les limites liées à la saisine et les procédures et l'inefficacité dans le traitement des différends.

- ✓ Enfin, à côté des organes de régulations, le Sénégal a mis en place des organes de veille de la qualité tels que l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF/Sénégal). L'observatoire est créé par le décret 2009-95 du 06 février 2009. Il a pour mission de :
- ✓ Promouvoir un service financier de qualité basé notamment sur une saine émulation entre opérateurs de services financiers ;
- ✓ Vulgariser la culture financière auprès des clients et usagers des services financiers ;
- ✓ Contribuer à restaurer la confiance des populations à l'endroit des Services Financiers ;

- ✓ Favoriser la réduction des sources de litiges entre opérateurs de services financiers et clientèle.
- ✓ Formuler à l'endroit des autorités de contrôle ou de régulation et des opérateurs, des recommandations visant l'amélioration de la qualité des services financiers ;
- ✓ Assurer le règlement amiable des litiges dans le cadre de la médiation financière.

III. La protection des droits des consommateurs par le mouvement associatif

Les associations de consommateurs sont des associations à vocation de défense des droits des consommateurs. La liberté d'association en tant que droit fondamental au regard de la consécration constitutionnelle³, les associations sont régies par des dispositions du Code des Obligations Civiles et Commerciales⁴

Elles peuvent assister les consommateurs dans leurs litiges avec une entreprise ou un organisme. Elles interviennent aussi auprès des États et organisations internationales pour définir des protections ou des normes protégeant les consommateurs.

Au Sénégal, le mouvement consumériste a connu une nette progression à la faveur de l'ouverture démocratique et de la promotion de l'Etat de droit depuis la fin des années 1980.

A titre d'exemple, on peut citer parmi les plus présents sur la scène :

- l'Association de défense des Abonnés à l'Eau, à Electricité, aux Télécommunications et Services (ADEETéLS) ;
- Association Sénégalaise pour la Défense de l'Environnement et des Consommateurs (ASDEC) ;
- Association pour la Défense de l'Environnement et des Consommateurs (ADEC) ;
- Union nationale des Consommateurs du Sénégal (UNCS) ;
- Association des consommateurs du Sénégal (ASCOSEN) ;
- SOS consommateurs etc.

³ Voir titre II de la constitution du 22 janvier 2001, qui consacre la liberté d'association au Sénégal

⁴ LOI n° 63-62 DU 10 juillet 1963 portant code des obligations civiles et commerciales

Pour donner plus de portée aux actions des associations de consommateurs, l'Etat a fait montre d'une volonté politique en prévoyant la possibilité d'être agréé par la puissance publique telle qu'en atteste le Décret n° 2010-1465 en date du 8 novembre 2010 qui définit les conditions et la procédure d'agrément des associations de consommateurs. Ce qui va fondamentalement leur donner plus de reconnaissance dans un contexte socio-économique marquée par la libéralisation⁵. Cela dit, mise à part cette dynamique organisationnelle interne et cette volonté politique de l'Etat d'intégrer le consommateur dans le processus de rationalisation de l'économie de marché, le mouvement consommateur sénégalais fait face à de nombreuses contraintes qui réduisent l'efficacité de son action.

L'enquête menée au cours de l'étude, a mis en évidence la faible capacité des associations sénégalaises de consommateurs dans la défense des droits et intérêts des consommateurs. Cette situation n'est pas imputable à un manque d'intérêt, mais est plutôt une conséquence de leurs limites pour la prise en charge de telles questions. En effet, le droit de s'organiser, pour des catégories comme les consommateurs, ne devrait pas se limiter à la simple reconnaissance officielle mais s'étendre au renforcement de leurs capacités afin d'en faire des structures fortes. De la quinzaine d'associations sénégalaises, pas plus de trois ne disposent d'un siège fonctionnel et de personnels permanents, bien formés et exerçant en plein temps.

L'efficacité des associations de consommateurs est fonction de leur capacité de mobilisation sociale pour les changements de comportements et de situations défavorables. Ce qui exige des associations la conduite d'activités permanentes de collecte, traitement et diffusion d'informations en temps réel, d'où la nécessité de la disponibilité de compétences et de moyens faisant énormément défaut aux associations sénégalaises.

C'est dire que les associations, ont besoin de l'appui du gouvernement et des partenaires, sous forme de subventions annuelles ou de dotations budgétaires qui leur permettront :

- de dépasser le bénévolat ;
- d'asseoir la gestion prévisionnelle et effective des programmes ;

⁵ La loi n° 94-63 du 22 Août 1994 sur les prix, la concurrence et le contentieux économique au Sénégal

- d'avoir une meilleure visibilité (local, moyen de communication et d'interaction avec les consommateurs et les décideurs);
- d'assurer les fonctions de représentation efficace et de contribuer à la formation des populations.

Toutefois, malgré l'existence de nombreux textes à portée protectrice, le consommateur au Sénégal n'en est pas moins confronté à de préoccupantes situations d'entrave à ses droits de jouissance au multiple plan des normes de qualité de production et de distribution que de réparation de litiges issus d'actes de consommation comme en attestent les quelques considérations ressorties par l'enquête de l'étude sur l'accès aux soins de santé et produits pharmaceutiques.

Chapitre II : Etude de cas : Protection des usagers consommateurs de la santé

Les investigations ont été axées autour des niveaux d'appréciation des services de santé par les usagers.

- ✓ Perceptions des uns et des autres de l'accès aux soins de santé ;
- ✓ Contraintes d'offre de services de qualité ;
- ✓ Facteur renforçant l'inégalité pour l'accès aux soins ;
- ✓ Les propositions d'alternative à une meilleure adaptation de l'offre de santé ;
- ✓ Les aspects à améliorer pour un accès équitable aux droits.

La méthode, adoptée pour les besoins de l'étude, est celle de l'enquête anonyme. A raison de 200 usagers, en moyenne, par site d'audition, cet échantillon correspond à une population cible de 2200 usagers.

Proportionnellement au nombre d'usagers et sites, les autres cibles se présentent ainsi:

- Administration de structures de santé : 175
- Personnels soignants et non soignants: 670

I. Résultats des auditions

L'enquête a fait ressortir de nombreux constats relatifs aux lacunes du système, ce qui nous amène à nous interroger sur la réalité de l'accès équitable aux soins de santé.

1.1 Administration des structures publiques de Santé

(Taille de l'échantillon: 175 Nombre d'interviewés: 37)

- ✓ Accès à l'information

Il ressort que les responsables des structures de santé touchés sont tous (100%) bien imprégnés des droits des usagers.

✓ Appréciation de la qualité des services

A ce niveau les interviewés devaient se prononcer sur les aspects tels que la qualité et l'accessibilité aux prestations de leurs structures.

Ainsi, pour les variables qualité et accessibilité des soins 82% et 86 % des personnes interrogées les qualifient satisfaisantes ou même très satisfaisantes pour les usagers. L'on note, toutefois, qu'une large proportion des réponses (27%) n'attribue point cette situation à la politique nationale de santé.

✓ Equitabilité de l'accès aux soins

Elaboré à partir de variables tels que l'accessibilité des coûts des actes, l'utilisation des bénéfices des recettes pour l'allègement des coûts, la prise en charge totale des indigents, l'accès équitable, aux soins. Avec des pourcentages de réponses positives (83%, 91% et 91%), l'accès équitable aux soins, de l'avis des administrations de structures de santé, semble bien être réglé.

1.2 Usagers et Consommateurs

(Taille de l'échantillon : 3300 nombre total d'interviewés: 2132, populations et soins externes : 1912 / 2550 ; soins internes : 220 / 750)

✓ Accès à l'information sur les services de santé

Avec 61 % de non-réponses et 33% de réponses négatives, la presque totalité de la population ignore la politique nationale de santé. Il en est de même pour les droits des patients (62% de non-réponses et 28% de réponses négatives) pourtant consacrés par une charte nationale.

✓ Accès aux structures de santé

L'indice d'accès aux structures de santé est élaboré à partir des variables distance parcourue par l'utilisateur, les moyens de déplacement et la durée du trajet entre la structure de santé et son domicile.

Le pourcentage des réponses «très éloignée» (32%) traduit une réelle difficulté d'accès liée à l'insuffisance de structures de santé, hormis la région de Dakar.

✓ Non soignés

L'allure générale des réponses (**non soignés** faute d'argent : 30% ; faute de médicaments 23%) et non-réponses (34 et 39%) contrarie l'équité d'accès affirmée par les administrations de structures de santé.

Qualité des prestations

Les indicateurs de cette catégorie reflètent plusieurs aspects de la qualité, comme l'accessibilité (le service est facilement accessible et offert dans un délai d'attente raisonnable), l'acceptabilité (le service fourni satisfait les besoins des clients) et la pertinence (le service est offert dans un milieu de soins adéquat).

Les réponses et non-réponses, à ce niveau, font ressortir une perception assez négative de l'image des structures publiques de santé auprès des populations.

Le constat principal est le troublant contraste entre les perceptions des différents acteurs. Ce qui laisse percevoir des intérêts plus antagonistes que complémentaires. Aussi, la mobilisation pour un renversement de tendance s'impose telle. En effet, la santé étant un service public, la raison d'être des structures est de remplir une mission de service permanent, accessible à tous et partout, sur la base d'une gestion transparente.

II. Analyse des résultats

L'analyse des résultats de l'enquête fait ressortir les considérations suivantes, en termes de contraintes d'offre de services de qualité, de facteurs renforçant les inégalités pour l'accès aux soins, de limites à la participation effective et efficace des usagers-consommateurs dans la gestion des structures de santé.

- **Un déficit de structures de santé :**

Le Sénégal compte : 20 Hôpitaux Publics, 54 Centres de Santé, 828 Postes de Santé, 1776 Cases de Santé et Maternités Rurales et 1162 Cabinets et Cliniques Privés.

Le nombre d'hôpitaux rapporté à la population donne un ratio de 1 pour 515.475, alors que la norme OMS recommande 1 pour 150.000)

- **L'ignorance de la politique nationale de santé par la quasi totalité des usagers / consommateurs**

Les usagers / consommateurs sont peu au courant du processus de cette politique. Le niveau de sensibilisation et de compréhension de même que d'intérêt est très bas. Seules 6% des personnes interrogées affirment être au courant de celle – ci.

- **L'inefficience de la représentation des consommateurs / usagers**

Les associations de consommateurs, siégeant aux comités de gestions des structures de santé sont loin d'assumer leurs missions (interface entre les structures et les usagers). Elles passent surtout pour des faire-valoir que des acteurs clés. En effet une telle représentation nécessite des capacités institutionnelles et formatives que n'ont pas toujours ces associations.

- **Inexistence de mécanisme d'information des consommateurs / usagers**

Les associations censées jouer ce rôle n'ont jamais mené une telle activité dans ce sens. Aucune action concertée, à ce jour, entre les associations représentant les consommateurs dans les structures de santé.

- **Une divergence d'appréciation de la politique nationale de santé entre les administrations de structures et les autres acteurs (personnels et usagers).**
- **Une démotivation des personnels de santé**

III. Parallèlement aux questions des auditions, des anecdotes ont été évoquées par Témoignages illustratifs de la perception d'usagers consommateurs de la santé

Les témoignages ont été conservés volontairement telles que libellées par leurs auteurs

Dakar

« Un jour on a amené un malade ; l'attente était tellement longue que le patient a demandé de rentrer et attendre le Bon Dieu. »

- ★ « Un jour, j'amenais un malade blessé à la jambe, on n'avait pas de chaise roulante pour le transporter ni d'assistance. J'étais obligé de le transporter moi-même et puis l'attente était longue. En plus de cela, les médecins viennent tardivement alors que les malades se lèvent tôt. »
- ★ « Ma sœur a perdu son bébé dans le ventre et il a fallu trois jours pour l'extraire. C'était insupportable. Le médecin qui devait l'opérer est resté jusqu'à 23 heures pour venir alors qu'on était là à l'attendre depuis 6 heures du matin. »
- ★ « Mon enfant a eu des brûlures. Je l'ai amené à l'hôpital à l'absence de son père que j'ai téléphoné et qui allait venir. On m'a dit qu'ils n'allaient pas le soigner à moins que je sorte de l'argent alors que je n'avais pas un seul centime. Après négociation avec les médecins, ils l'ont soigné et m'ont facturé 15000 francs (pansement, coton, alcool...) »
- ★ « A Gorom, il n'y a pas d'hôpital pour faire accoucher les femmes. Il faut les transférer à Rufisque. Ma fille a été malade, il a fallu que je fasse un scandale avant qu'elle ne soit soignée. »
- ★ « J'ai payé 76000 francs pour faire transporter ma mère de Ourrossogui à l'hôpital Le Dantec. Une fois sur place, après soins bien sûr avec beaucoup de moyens, j'ai été fâché par le gardien qui est allé jusqu'à me frapper à mon âge (45 ans). »
- ★ « Charles (orthopédiste) est très excellent et tolérant. Il achète même des médicaments à ses patients. »
- ★ « Les gardiens sont les plus énervants car parfois ils nous jettent hors de l'hôpital alors que nos malades ont besoin de nous et nous restons à l'entrée de l'hôpital. Ma mère est hospitalisée depuis presque un mois et je ne l'ai vue qu'une fois pour savoir comment elle va. »
- ★ « Je suis venu amener mon neveu qui a des maux de ventre à 14 heures et il n'a été consulté qu'à 23 heures. C'est inadmissible. »
- ★ « Ma sœur s'est brûlée et j'ai dû payer 15000 francs pour son transfert de Ourrossogui à Dakar alors qu'il y'avait une ambulance. »

Fatick

« Manque d'infrastructures, de personnel qualifié, d'équipement adéquat, de médicaments ... coûts excessifs des médicaments et tickets. »

Kaolack

« Je ne veux plus de cet hôpital, je préfère payer dans les cliniques quel que soit le coût »

décroché la bouteille, j'allais y passer. **Aucune surveillance** »

★ « A l'entrée de l'hôpital, j'étais très malade mais on m'a mis au rang jusqu'à ce que je tombe évanoui »

★ « J'ai une cousine décédée par négligence de ses soignants. Son tube d'analyse sanguine a été confondu à celui d'un autre qui souffrait d'une autre maladie. Et après prescription d'ordonnance, elle a acheté des médicaments qu'elle ne devait pas prendre. **Malheureusement pour elle.** »

★ « J'ai assisté à une scène où la patiente était en salle d'accouchement ; elle a été laissée avec sa bouteille de perfusion et l'infirmière est allée se détendre en salle d'attente jusqu'à ce que la bouteille se vide. Quand je suis allée la réveiller, elle a sursauté en me disant : « pourquoi as-tu laissé la bouteille se vider, le malade devait en consommer la moitié seulement ? Comme si c'était moi qui devais veiller sur la perfusion ! **Elles sont négligentes** ».

★ « Je ne veux plus de cet hôpital, je préfère payer dans les cliniques quelque soit le coût, car j'ai une fois assisté à une scène désagréable : un vieux qui a amené son fils. Pour vous dire que la distance de chez lui jusqu'à l'hôpital bien qu'étant très éloigné, ils ont marché pour y accéder. Arrivés à la porte, on leur demande d'acheter le ticket alors qu'ils n'avaient même pas le billet pour payer le transport. **Ils sont sans cœur.**

★ « Une infirmière m'avait mis de la quinine dans ma bouteille de perfusion alors que j'en étais allergique. Tout d'un coup j'ai commencé à bouffir. N'eût été la visite d'une sœur médecin qui a vite

Kolda

« Un personnel médical est recruté dans la population locale sans aucune relation contractuelle écrite, et ces personnes n'ont aucune formation en soins et en gestion administrative. »

Saint-Louis

« N'importe quoi pour le personnel hospitalier qui a fini d'ériger le laxisme en règle. »

Le personnel hospitalier n'est pas très accueillant. Ceci peut s'expliquer par l'importance de leurs charges surtout le matin. Il y'en a même ceux qui ont systématiquement refusé de prendre les

questionnaires, opposant ainsi un niet catégorique. Et même si certains reçoivent nos questionnaires, les perdent ensuite pour des raisons qu'ils n'expliquent aucunement. N'importe quoi pour le

personnel hospitalier qui a fini d'ériger le laxisme en règle. Juste pour donner une idée sur les 20 questionnaires qui leur

étaient octroyés, 10 seulement ont pu être récupérés.

Thiès

« Bref temps consacré aux patients défavorisés, à faibles revenus »

L'incompétence du personnel vis-à-vis des cas sérieux. Non-assistance à des personnes en danger. Le bref temps consacré aux patients défavorisés, à faibles revenus. Le manque de respect envers les malades, une attitude qui est connue par tous. Le Manque d'expériences du personnel

Manque d'accueil au niveau de la porte. Les patients le trouvent non chaleureux. Ils disent aussi rencontrer des problèmes d'évacuation des malades graves au portail. Ils les demandent d'acheter le ticket avant qu'ils ne franchissent le portail.

Ziguinchor

« Pardonnez-moi, c'est mon devoir de vous soigner mais je ne suis pas en mesure aujourd'hui parce que je suis à trois mois sans salaire. Avec l'ouverture des classes, mon enfant n'a pas la scolarité donc de grâce, pardonnez-moi

Recommandations conclusives

Au regard de ce qui précède, la protection du consommateur appelle d'urgentes évolutions, à assumer individuellement et collectivement. La complexité des données à prendre en compte, la multiplication des sources d'information, les masses d'instruments juridiques, la recomposition des sphères de décision, imposent de nouvelles compétences, tant aux décideurs, producteurs, distributeurs qu'aux consommateurs. Quelques unes de ces questions sont :

➤ **La gouvernance participative**

Englobant les mécanismes, les processus et les institutions d'expression des intérêts des citoyens, l'exercice de leurs droits, l'acquiescement de leurs obligations et le règlement de leurs différends, l'efficacité de l'intervention des organisations de consommateurs y sera fonction de leurs niveaux de compréhension et de maîtrise des domaines de représentation et de participation au nom des consommateurs.

➤ **La normalisation des produits et services de consommation**

La mondialisation en tant que facteur de large ouverture des frontières, engendre :

- La prolifération de produits divers sur les marchés locaux augmentant ainsi le risque de consommation des produits dangereux pour les consommateurs,
- La libéralisation dont la législation n'est pas favorable à la protection des consommateurs et de leur environnement.

Ainsi, importe-t-il pour les consommateurs de veiller à l'analyse des systèmes de production, plus particulièrement les aspects relatifs:

- Au cadre juridique et politique, notamment les lois et les règlements en vigueur ainsi que leurs mécanismes d'application;
- Aux normes et règlements techniques des produits et services de consommation ainsi que leur conformité avec le Codex;

➤ **Voies de recours**

Les mécanismes de recours constituent une composante importante de l'action du consommateur. Il importe de s'assurer de l'efficacité de ceux mis en place, par une analyse de leurs points forts et de leurs faiblesses.

➤ **Gestion des situations et comportements à risque**

Les représentants des consommateurs doivent être suffisamment outillés pour le suivi des modèles de production et de consommation en cours. Ils doivent être capables de revendiquer, si besoin en est, la transparence et exiger des informations détaillées des décideurs et des secteurs concernés.

Les contraintes à la professionnalisation

De nombreux obstacles limitent l'efficacité des associations de consommateurs dans la promotion des droits et intérêts économiques. L'ampleur du domaine constitue à elle seule une contrainte.

➤ **Faible prise en compte des PDPC**

Le concept de protection du consommateur, tel que formulée par les Nations Unies, est très souvent ignoré des décideurs. L'enquête effectuée en 2002 par Consumers International, sur les mesures prises par les Etats en vue de donner effet aux dispositions de la Résolution des Nations Unies sur la protection du consommateur atteste que l'on en est encore aux premiers balbutiements dans la prise en compte des considérations liées à la protection des consommateurs lors de la définition des politiques nationales. Il est très souvent envisagé de façon transversale, d'où la difficulté d'identifier un responsable unique, de planifier des activités de plaidoyer et cibler efficacement les interlocuteurs institutionnels.

Une difficulté supplémentaire est le besoin de ressources financières pour obtenir des conseils d'experts et réaliser le renforcement des capacités et la planification des activités de plaidoyer nécessaires.

➤ **Relations avec les décideurs**

Les relations entre les associations de consommateurs et les décideurs doivent être officiellement reconnues. Il faut qu'une relation de coopération s'instaure avec les services gouvernementaux et que les associations de consommateurs soient considérées comme des partenaires poursuivant des objectifs similaires : le développement équitable. A ce niveau, nous saluons l'adoption récente par le gouvernement d'un décret d'agrément des associations.

➤ **La collaboration de la recherche**

Les organisations de consommateurs doivent être, par essence, des cadres de formation et de sensibilisation des consommateurs. Une articulation plus directe entre le monde de la recherche et le mouvement consommateur permettrait de progresser dans ce sens. L'objectif n'est pas seulement d'améliorer la diffusion des connaissances scientifiques mais aussi de favoriser l'éclosion de nouvelles attitudes et de nouveaux comportements vis-à-vis de l'environnement socioéconomique.

➤ **Contribution au renforcement de l'intégration économique**

L'intégration économique africaine est aujourd'hui fortement fragmentée par l'hétérogénéité des institutions et des accords. Elle est parfois incohérente et les synergies possibles inexploitées. Les organisations de consommateurs doivent donc investir dans les capacités de recherche et se tenir au courant des événements internationaux influant sur la protection des consommateurs. À cet égard, elles doivent participer de manière plus régulière aux instances internationales, afin de promouvoir et de défendre les vues et les intérêts des consommateurs.

Au regard de l'urgence des défis, les organisations africaines de consommateurs doivent être appuyées pour l'élaboration des programmes communs d'action, dont l'objectif serait la promotion de l'intégration économique à l'échelle régionale. Les gouvernements, la recherche, les partenaires au développement et d'autres organisations de la société civile pourraient y contribuer.

Annexes



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEEPROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et Sénégal

SECTEUR

ALIMENTATION ET SECURITE SANITAIRE

TOME 1

Proposition de projets de textes constituant le cadre normatif de la sécurité sanitaire des animaux, des végétaux et des aliments de l'Union Economique et Monétaire Africaine(UEMOA)

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEEPROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans
trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et
Sénégal

SECTEUR

ALIMENTATION ET SECURITE SANITAIRE

TOME 2

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif
d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

SOMMAIRE

Tome 2 :

- Loi n°66-48 du 27 mai 1966 relative au contrôle des produits alimentaires et à la répression des fraudes.

- Décret n°68-507 du 07 mai 1968 réglementant le contrôle des produits destinés à l'alimentation humaine ou animale

- Décret n°68-508 du 07 mai 1968 fixant les conditions de recherche et de constatation des infractions à la loi
66-48 du 27/05/1966

- Circulaire n°472 du 20 février 1970 sur le contrôle à l'importation des produits alimentaires



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEEPROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans
trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et
Sénégal

**SECTEUR
ENVIRONNEMENT**

Tome 1

Code forestier

Code minier

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif
d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)



**RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS
A PORTEEPROTECTRICE DES CONSOMMATEURS
AU SENEGAL**

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans
trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et
Sénégal

**SECTEUR
ENVIRONNEMENT**

**Tome 2
Code de l'environnement
Code de la chasse et de la protection de la faune**

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif
d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)



**RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS
A PORTEEPROTECTRICE DES CONSOMMATEURS
AU SENEGAL**

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans
trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et
Sénégal

**SECTEUR
ENVIRONNEMENT
Tome 3
Textes réglementaires et normes**

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif
d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

Tome 3 : Textes réglementaires et normes

- Lettre de politique sectorielle de l'environnement.
- Décret n°74-338 du 11 avril 1974 réglementant l'évaluation et le dépôt des ordures ménagères
- Pollution atmosphérique- normes de rejets.
- Eaux Usées : normes de rejet.
- Norme sénégalaise NSI5-6I sur l'émission des gaz d'échappement des véhicules terrestres à moteur – valeur limites admissible et procédures de contrôles.



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEEPROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et Sénégal

**SECTEUR
ENVIRONNEMENT**

Tome 4

**Gestion des déchets dangereux au Sénégal
Gestion des produits chimiques**

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

1. Loi n° 92-42 du 10 Juillet 1992, autorisant le Président de la République à apporter l'adhésion du Sénégal à la Convention de Bâle sur le contrôle des mouvements transfrontières de déchets dangereux et de leur élimination, adoptée à Bâle, le 22 mars 1989.
2. Arrêté ministériel n° 852 en date du 8 Février 2002 portant création de la Commission nationale de gestion des produits chimiques
3. Gestion des déchets dangereux au Sénégal
4. Gestion des produits chimiques



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEEPROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et Sénégal

**SECTEUR
ENVIRONNEMENT
Tome 5
Environnement marin**

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

Tome 5 :

- Code de conduite pour une pêche responsable.
- Programme régional de conservation de la zone côtière et marine en Afrique de l'Ouest.
- Stratégie Régionale pour les aires marines protégées en Afrique de l'Ouest



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEEPROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et Sénégal

**SECTEUR
SANTÉ, HYGIÈNE ET PRODUITS
PHARMACEUTIQUES**

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

1. Loi n°83-71 du 05 Juillet 1983 portant Code de l'Hygiène
2. Loi n°84-14 du 02 Février 1984 relative au contrôle des spécialistes agro pharmaceutiques et des spécialistes assimilées ;
3. Loi n° 85-23 du 25 février modifiant la loi n°81-58 du 9 novembre 1981 portant interdiction de la publicité en faveur du tabac et de son usage dans certains lieux publics.
4. Loi n° 98-08 du 02 Mars 1998 portant réforme hospitalière
5. Loi n° 98-12 du 02 Mars 1998 relative à la création à l'organisation et au fonctionnement des Etablissements publics de Santé
6. Loi n° 2003-14 du 4 Juin 2003 relative aux mutuelles de santé.
7. Loi n° 2008-52 du 24 Septembre 2008 autorisant le Président de la République à rectifier la Convention sur l'Assistance en cas d'accident nucléaire en de situation d'urgence radiologie, adoptée par le Conférence Générale de l'Agence Internationale de l'Energie Atomique, à Vienne, le 26 Septembre 1986.
8. Loi n° 2009-17 portant Code d'Ethique pour la recherche en santé.
9. Décret n° 74-1082 du 04 Novembre 1974 règlementant les formations hospitalières.
10. Décret n° 75-1054 du 17 Octobre 1975 complétant l'article 15 et abrégeant le 11^e alinéa de l'article 08 du décret n° 74- 1082 du 04 Novembre 1974 réglémentant les formations hospitalières.
11. Décret n°81-234 du 13 mars 1981, fixant les critères de création des cabinets médicaux et dentaires
12. Décret n° 84-503 du 02 Mai 1984, portant application de la loi 84-14 du 02 Février 1984 relative au contrôle des spécialistes agro pharmaceutiques et des spécialistes assimilées.
13. Décret n°92-118 du 17 janvier 1992 fixant les obligations particulières auxquelles sont soumis les comités de santé et portant statuts types desdits comités.

14. Décret n° 98-701 du 26 Août 1998 relatif à l'organisation des établissements publics de santé hospitaliers ;
15. Décret n° 98-702 du 26 Août 1998 portant organisation administrative et financière des établissements publics de santé.
16. Arrêté n° 4208 IT du 26-6-1953 fixant les modalités d'application de la semaine de quarante heures dans les hôpitaux et établissements hospitaliers
17. Arrêté ministériel n°8236 MSP-DPH du 30 juillet 1982 fixant les substances à mentionner sur les unités de conditionnement du tabac ou de produits du tabac ainsi que les conditions dans lesquelles la présence de ces substances est déterminée.
18. Analyse : Arrêté n° 8172 du 11 Septembre 1997, portant création et organisation du projet d'appui aux mutuelles de santé (PAMS)
19. Arrêté ministériel n°5776 MSP/DES, en date du 17 juillet 2001, portant Charte du malade dans les Etablissements publics de santé hospitaliers.
20. Circulaire interministérielle n°93 MINT-SEPH du 22 octobre 1975.



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEEPROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et Sénégal

**SECTEUR
DES SERVICES FINANCIERS
Code général des impôts de la République du Sénégal
Tome 2
LIVRE TROIS : Droit d'enregistrement et taxes assimilées
LIVRE QUATRE : Procédures fiscales**

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEEPROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans trois
pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et Sénégal

**SECTEUR
DES SERVICES FINANCIERS
Tome 3**

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif d'Organisations
Consuméristes au Sénégal (CROCS)

SOMMAIRE

Tome 3 :

- CIMA instituant une organisation intégrée de l'industrie des Assurances dans les Etats Africains

- Loi 2004-15 du 04 Juin 2004 relative à la promotion de la Bancarisation.

- Loi 2008-26 du 28 Juillet 2008 portant réglementation bancaire au Sénégal.

- Code des assurances

- Décret 84-289 du 15 Mars 1984 relatif au classement à la forme juridique et aux opérations des Etablissements

Financiers

- Projet de charte de la médiation pour les établissements de crédit, les systèmes financiers décentralisés et la poste

- Enquête de satisfaction auprès des usagers des services bancaires (ESUB- 2010)

SOMMAIRE



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEEPROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et Sénégal

**SECTEUR
SERVICES PUBLICS DE BASE
TOME 1
Eau et Assainissement**

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

SOMMAIRE

Tome 1 : Eau et Assainissement

- 1- Loi n°81-13 du 04 Mars 1981 portant Code de l'Eau
- 2- Loi n° 2009-24 du 08 Juillet 2009 portant Code de l'Assainissement
- 3- Décret n° 98-555 du 25 Juin 1998 portant création d'un conseil supérieur de l'eau
- 4- Décret n°2011-245 du 17 Février 2011 portant application de la loi sur le Code de l'Assainissement.

SOMMAIRE



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEEPROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et Sénégal

**SECTEUR
SERVICES PUBLICS DE BASE
TOME 2 A
Postes, Télécommunications et Société de l'Information**

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

SOMMAIRE

Tome 2 A : Postes, Télécommunications et Société de l'Information

- 1- Directive n° 01/2006/CM/UEMOA relative à l'harmonisation des politiques de contrôle et de régulation du secteur des télécommunications.
- 2- Acte additionnel A/SA 1/01/07 relatif à l'accès et à l'harmonisation des politiques et du cadre réglementaire du secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC) de la CEDEAO.
- 3- Acte additionnel A/SA 2/01/07 relatif à l'accès et à l'interconnexion des réseaux et services du secteur des TIC de la CEDEAO.
- 4- Acte additionnel A/SA 3/01/07 relatif au régime juridique applicable aux opérateurs et fournisseurs de services de la CEDEAO.
- 5- Acte additionnel A/SA 4/01/07 relatif à la gestion du plan de numérisation de la CEDEAO.
- 6- Acte additionnel A/SA 5/01/07 relatif à la gestion du spectre de fréquences radioélectriques de la CEDEAO.
- 7- Acte additionnel A/SA 06/01/07 relatif à l'accès universel/service universel.
- 8- Lettre de politique sectorielle du secteur des Postes.
- 9- Lettre de politique sectorielle du secteur des Télécommunications.

SOMMAIRE



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEEPROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et Sénégal

**SECTEUR
SERVICES PUBLICS DE BASE
TOME 2 B
Postes, Télécommunications et Société de l'Information**

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif d'Organisations
Consoméristes au Sénégal (CROCS)

SOMMAIRE

Tome 2B : Postes, Télécommunications et Société de l'Information

- 1- Loi n° 2001-15 du 27 Décembre 2001 portant Code des Télécommunications.
- 2- Loi n° 2006-01 du 04 Janvier 2006 portant code des Postes.
- 3- Loi n° 2006-02 du 04 janvier 2006 modifiant la loi n°2001-15 du 27 décembre 2001 portant code des Télécommunications.
- 4- Loi n° 2008-10 du 25 Janvier 2008 portant loi d'Orientation sur la société de l'Information.
- 5- Loi n° 2008-11 du 25 Janvier 2008 portant sur la Cybercriminalité.
- 6- Loi n° 2008-08 du 25 Janvier 2008 portant sur les Transactions Electroniques.
- 7- Loi n° 2011-01 du 24 Février 2011 portant code des Télécommunications.
- 8- Décret n° 2003-63 du 17 Février 2003 fixant les règles d'organisation et de fonctionnement de l'Agence de Régularisation des Télécommunications.
- 9- Décret 2012-1508 du 31 Décembre 2010 modifiant et complétant le décret n° 2010-1209 du 13 Septembre 2010 relatif à la loi n° 2008-41 du 20 Août 2008 sur la cryptologie au Sénégal.
- 10- Projet de décret relatif à la certification électronique pris pour l'application de la loi n° 2008-08 du 25 janvier 2008 sur les transactions électroniques.
- 11- Projet de décret portant application de la loi n° 2008-12 du 25 janvier 2008 sur la protection des données à caractère personnel.

SOMMAIRE



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEE PROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et Sénégal

**SECTEUR
SERVICES PUBLICS DE BASE
TOME 3
Electricité**

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

SOMMAIRE

Tome 3 : Electricité

1- Acte additionnel n°04/2001 portant adoption de la politique énergétique commune de l'UEMOA.

2-Lettre de politique de développement du secteur de l'Energie (09 Avril 2003). 3-Lettre de politique de développement du secteur de l'Energie (31 Octobre 2012). 4-Loi n° 98-29 du 14 Avril 1998 relative au secteur de l'Electricité.

5-Loi n° 2002-01 du 10 Janvier 2002 abrogeant et remplaçant l'article 19, alinéas 4 et 5 et le chapitre IV de la loi n ° 98-29 du 14 Avril 1998 relative au secteur de l'Electricité .

6-Règlement des procédures de régulation.

7-Règlement d'application n° 08-2004 relatif à l'instruction des réclamations des consommateurs.

8- Règlement d'application n°10-2008 abrogeant et remplaçant la section II du règlement d'application n°06-2003 relatif à la révision programmée du contrat de concession et de licence de SENELEC.

9-Décision n°2013-10 portant approbation des tarifs plafonds de vente d'énergie électrique applicables par Energie rurale Africaine(ERA) titulaire de la concession d'électrification rurale(CER)Kaffrine-Tambacounda-Kédougou aux conditions économiques Du 1^{er} janvier 2003.

10-Mission d'audit des dysfonctionnements du secteur de l'électricité au Sénégal.

SOMMAIRE



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEE PROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et Sénégal

**SECTEUR
SERVICES PUBLICS DE BASE
TOME 4
Transport**

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

SOMMAIRE

Tome 4 :

- Loi n°2003-04 du 27 mai 2003 portant orientation et organisation des transports terrestres
- Le secteur des transports au Sénégal : enjeux et défis pour la réalisation des objectifs de croissance durable et de réduction de la pauvreté (compte –rendu du Groupe groupe thématique Transports de la plate-forme des Acteurs non étatique du Sénégal)

SOMMAIRE



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEE PROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans
trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et
Sénégal

TEXTES A PORTEE GENERALE

Tome 1

Constitution de la République du Sénégal du 22 Janvier 2001

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif
d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

SOMMAIRE



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEE PROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et Sénégal

TEXTES A PORTEE GENERALE

Tome 2

**Le nouveau code des obligations civiles et commerciales de la République
du Sénégal**

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif
d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

SOMMAIRE



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEE PROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans
trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et
Sénégal

TEXTES A PORTEE GENERALE

Tome 3

Exemples de législation en matière de protection du consommateur

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif
d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

SOMMAIRE

Tome 3 :

- Acte Uniforme OHADA sur le contrat de consommation (avant projet rédigé par Thierry BOURGOIGNE)
- Projet de législation communautaire sur l'information et la protection des consommateurs.
- Dahir n°31-08 édictant des mesures de protection du consommateur.
- Loi- cadre n°2011 /012 du 06 mai 2011 portant protection du consommateur au Cameroun.

SOMMAIRE



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEE PROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans
trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et
Sénégal

TEXTES A PORTEE GENERALE

Tome 4

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif
d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

SOMMAIRE

Tome 4 :

- Résolution 39/248 de l'Assemblée générale des Nations Unies portant protection du consommateur.
- Principes directeurs pour la protection du consommateur (avril 1985).
- Principes directeurs pour la protection du consommateur (tels qu'étendus en 1999).
- Règlement n° 09/2003/CM/UEMOA du 23 mai 2003 portant Code communautaire anti-dumping,
- Règlement n° 02/2002/CM/UEMOA du 23 mai 2002 sur les pratiques commerciales anticoncurrentielles.
- Loi n° 94-63 du 22 août 1994 sur les prix, la concurrence et le contentieux économique.
- Loi n° 2002-23 du 4 septembre 2002 portant cadre de régulation pour les entreprises concessionnaires de services publics.

SOMMAIRE



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEE PROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et Sénégal

TEXTES A PORTEE GENERALE

Tome 5

**LOI MODELE POUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR EN AFRIQUE
(CONSUMERS INTERNATIONAL)**

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif
d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

SOMMAIRE



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEE PROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et Sénégal

TEXTES A PORTEE GENERALE

Tome 6

Document politique économique et social 2011-2015 de la République du Sénégal

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

SOMMAIRE



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEE PROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans
trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et
Sénégal

TEXTES A PORTEE GENERALE

Tome 7

Compte rendu de l'Atelier du groupe thématique

**Commerce et Intégration régionale de la plate-forme des Acteurs non étatique du
Sénégal**

Lettre de politique sectorielle du Ministère du Commerce de la République du Sénégal

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif
d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

SOMMAIRE



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEE PROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans
trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et
Sénégal

TEXTES A PORTEE GENERALE

Tome 8

Recueil des textes de la décentralisation

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif
d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

SOMMAIRE



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEE PROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans
trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et
Sénégal

TEXTES A PORTEE GENERALE

Tome 9

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif
d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

SOMMAIRE

Tome 9

- Décret n°60-415/MCI du 23/11/1960 organisant le contrôle des instruments de mesure dans la République du Sénégal.
- Arrêté n°893/DSEP du 09 février 1957 relatif aux redevances pour contrôles spéciaux et travaux métrologiques effectués hors du Bureau à la demande des assujettis
- Arrêté n°8133/M.E.G du 20 juillet 1959 portant soumission des citernes et récipients mesures à l'étude du Service des Poids et Mesures et fixant la validité des tables e jauge.
- Arrêté ministériel n°2044 M.C.I en date du 17 février 1961 fixant les conditions d'agrément des ajusteurs balanciers et réparateurs des instruments de mesure.

SOMMAIRE



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEE PROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et Sénégal

TEXTES A PORTEE GENERALE

Tome 10

DECRET N° 2002-746 du 19/07/2002

**RELATIF A LA NORMALISATION ET AU SYSTEME DE CERTIFICATION
DE LA CONFORMITE AUX NORMES**

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif
d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

SOMMAIRE



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEE PROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans
trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et
Sénégal

**SECTEUR
URBANISME, HABITAT ET GESTION
FONCIERE
TOME 1**

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif
d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

TOME 1 :

- 1- Loi n° 63-23 du 7 mai 1963 relative au régime des établissements dangereux, insalubres ou incommodes (partie législative).
- 2- Loi n° 64-46 du 17 Juin 1964 relative au domaine national.
- 3- Code de l'Urbanisme.
- 4- Loi n° 2004-13 du 1^{er} Mars 2004 modifiée.
- 5- Loi n° 2008-43 du 20 Août 2008 portant Code de l'Urbanisme.
- 6- Loi n° 2009-23 du 08 Juillet 2009 portant Code de la Construction (partie législative)
- 7- Loi n° 2009-26 du 08 Juillet 2009 modifiant l'article 68 de la loi n° 2008-43 du 20 Août 2008 portant Code de l'Urbanisme.

SOMMAIRE



RECUEIL DE TEXTES DE LOIS ET DE REGLEMENTS A PORTEE PROTECTRICE DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

Réalisé

dans le cadre de la recherche pour le renforcement de la protection des consommateurs dans trois pays de l'Afrique de l'ouest, pour la justice sociale et économique, Ghana, Nigéria et Sénégal

**SECTEUR
URBANISME, HABITAT ET GESTION
FONCIERE
TOME 2**

Octobre 2013

Avec l'aimable collaboration des organisations membres du Cadre Représentatif d'Organisations Consoméristes au Sénégal (CROCS)

TOME 2 :

- 1- Décret 62-297 du 26 Juillet 1962 portant réglementation des établissements dangereux, insalubres ou incommodes.
- 2- Décret 72-611 du 23 Mai 1972 instituant les de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les immeubles de grande hauteur.
- 3- Décret 93-1288 du 17 Novembre 1993, adoptant le Plan national d'organisation des secours (ORSEC).
- 4- Décret 93-1300 du 17 Novembre 1993 créant le Comité national de sécurité civile.
- 5- Décret 2009-1450 du 30 Décembre 2009 portant partie réglementaire du Code de l'Urbanisme.
- 6- Décret n° 2010-99 du 27 Janvier 2010 portant Code de la Construction (partie réglementaire).
- 7- Arrêté ministériel n° 18050 M.INT du 9 Décembre 1965 fixant les consignes applicables au service de surveillance contre l'incendie dans les établissements ouverts au public.
- 8- Arrêté ministériel n° 5945 M.INT-P.C. du 14 Mai 1969 instituant les règles de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public.
- 9- Arrêté à p. 742 : Art. G.H. 26.- Mesures générales communes à toutes les classes d'immeubles de grande hauteur.
- 10- Arrêté ministériel n° 6793 en date du 22 Juin 2000 réglementant les dépôts de stockage de bouteilles de gaz combustible domestique.



Recueils des textes compilés



Complexe El Mansour, rue Ousmane Socé Diop x rue de Kaolack, Rufisque -

BP : 724 Rufisque

Tel: (221) 33 836 65 66

Mobile : 77 636 87 03

[Email: adec_cons@yahoo.fr](mailto:adec_cons@yahoo.fr)

ETUDE SUR LE RENFORCEMENT DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Collecte de données

PERCEPTION SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS AU SENEGAL

GUIDE D'AUDITION

I- Identification

Etat civil

Nom..... Prénom

..... Sexe M

F

Nationalité

~ Sénégalaise

~ Autre à préciser

Situation matrimoniale

~ Célibataire

~ Marié (e)

~ Divorcé (e)

~ Veuf (ve)

Tranche d'âge [18 25) [25 45[[45 et plus)

P r o f e s s i o n : _____

Niveau d'étude

~ Elémentaire

~ Secondaire

~ Supérieur

~ Coranique

~ A u c u n

II - Salaire

~ Autre à préciser (activité génératrice de revenu)

2.1 Comment se porte votre état de santé ?

~ B o n

~ Acceptable

~ M a l

~ Trop mal

~ Mauvais

~ Ne répond pas

.....

2-2. Quel est votre premier reflexe en cas de maladie ?

2.3 Où allez- vous vous soignez en cas de maladie ?

- ~ Hôpital
- ~ Dispensaire
- ~ Poste de santé
- ~ Médecine traditionnelle

2-4 Vous arrive t-il de tomber malade sans pour autant vous faire soigner ?

- ~ O u i
- ~ N o n
- ~ Si oui pourquoi ?.....

2-5. Disposez-vous d'une boîte de pharmacie dans votre maison?

- ~ O u i
- ~
- N o n

2.6- Quelle appréciation faites-vous de l'état des structures sanitaires que vous avez déjà fréquentées ?

- ~ Manque de personnel
- ~ Manque d'accueil
- ~ Manque d'organisation
- ~ Accès difficile
- ~ Manque de professionnalisme
- ~ Autres à préciser

2.7- Etes - vous satisfait des soins donnés dans les structures de santé ?

- ~ O u i
- ~ N o n

2.8- Avez-vous déjà été victime d'un préjudice ?

- ~ O u i
- ~ N o n

Si oui lequel ?

2-9. Comment effectuez-vous vos déplacements pour aller vous faire soigner ?

- ~ Transport en commun,

- Pourquoi ?

~ T a x i

- Pourquoi ?

~ P i e d

~ Pourquoi ?

Autre à préciser

2-10- Y a-t-il un agent de santé traitant dans le quartier

? ~ Oui

~ n o n

.....

.....

.....

2 11. Quel jugement portez-vous sur le coût de la santé au Sénégal ?

- ~ Trop chère
- ~ Chère
- ~ Acceptable

2-12. Pensez-vous que vous pouvez revendiquez l'accès au soin ?

- ~ Oui
- ~ Non

2-13. Avez-vous entendu parler de la politique de la Santé ?

- ~ Oui
- ~ Non

2-14. Avez-vous connaissance du transfert de la compétence santé aux collectivités locales ?

- ~ Oui

- ~ Non

.....
.....
.....
.....
.....
Si oui, en quoi consiste ce

transfert ?.....
.....
.....

2- 15. Qu'attendez-vous de l'Etat dans sa politique de santé ?.....

III - RAPPORT AUX ORGANISATIONS DE CONSOMMATEUR

3 1. Connaissez-vous vos droits en tant que consommateur ?

- ~ Oui
- ~ Non
- ~ Si oui lesquels ?

3.2- Connaissez-vous les organisations de consommateurs au Sénégal?

~ Oui

~ Non

S i

oui,

lesquels ?.....

Les observations

.....
.....



TERMES DE RÉFÉRENCE

Appel à propositions de recherche :

Renforcement de la Protection des consommateurs dans trois pays d'Afrique de l'Ouest pour la Justice sociale et économique

Ghana, Nigéria et Sénégal.

01Août 2013

Avant-propos

Consommateurs international Bureau Afrique (CI Afrique), dans la poursuite de son initiative visant à renforcer les organisations de consommateurs et de protéger les droits des consommateurs en Afrique ainsi que dans le monde entier, est très heureux de collaborer avec l'Open Society Initiative de West Africa (OSIWA) dans la mise en œuvre du projet intitulé : renforcer la Protection des consommateurs dans trois pays d'Afrique de l'Ouest pour la Justice sociale et économique. Le projet est mis en œuvre dans trois pays d'Afrique de l'Ouest — Ghana avec Consumer Advocacy Centre (CAC), le Nigeria avec Consumer Advocacy Organisation (CAO) et Sénégal avec Association de défense des consommateurs et l'environnement (ADEC).

L'objectif global du projet est de contribuer à l'autonomisation des consommateurs individuels par le biais de la réalisation de leurs droits de consommateurs au niveau national et régional en Afrique de l'Ouest. Le projet permettra à des Organisations de consommateurs (OCs) et les consommateurs, en mettant l'accent sur les personnes exclues du marché ou le mal desservis, se renseigner sur leurs droits légaux et les responsabilités, afin qu'ils puissent agir comme habilité pilotes, exigeant un marché économique et socialement just ainsi exercer leur droits des consommateurs et l'accès à la justice si nécessaire.

Le projet met l'accent sur le rôle des individus (à la fois tant que consommateurs et citoyens), comme principaux intervenants qui ont des droits, responsabilités et le rôle que OCs peut jouer comme un élément dynamique du mouvement de la société civile dans la promotion de la justice sociale et économique. Le projet se concentrera également sur le renforcement des capacités du OC. Comme agents du changement en faveur de la protection des consommateurs.

Objectifs principaux du projet :

- 1) A renforcer la capacité des OCs d'agir comme catalyseur de changement dans la protection des consommateurs, de réparation et d'autonomisation.
- 2) Pour créer un environnement favorable pour les consommateurs à faire valoir leurs droits, en mettant l'accent sur l'accès à la justice et de réparation au niveau national et régional.
- 3) Pour mobiliser les consommateurs d'être conscients de leurs droits et leurs responsabilités, leur permettant d'agir en tant que pilotes réels et reconnues pour influencer le marché fondée sur la justice économique et sociale.

Énoncé des travaux

CI Afrique cherche à engager un chercheur pour chaque pays de mener une étude sur l'état de la protection des consommateurs au Ghana, Nigéria et Sénégal. La recherche devrait entraîner les fonctions clés suivantes :

1. L'examen sur les lois, les actes et les politiques sur la protection des consommateurs dans chaque secteur dans le pays
2. Identifier des mécanismes de renforcement en place
3. Identifier les enjeux/défis avec la législation, les politiques ou les pratiques
4. Identifier les lacunes dans la protection des consommateurs existant
5. Identifier les mécanismes de recours qui existent dans le pays
6. Identifier les lacunes et les défis dans les mécanismes de recours
7. Identifier le rôle des organisations de protection des consommateurs et leur implication dans des activités de prise de décision
8. Dresser une liste de pro Bono et/ou services d'intérêt public pour la défense juridique offerts aux consommateurs dans le pays
9. En collaboration avec l'organisation de consommateurs partenaire sur le projet (CAC au Ghana, CAO au Nigeria et ADEC au Sénégal), **identifier un secteur prioritaire** pour élaborer un plan de plaidoyer basées sur des faits (fact-based advocacy)
10. En collaboration avec l'organisation de consommateurs partenaire sur le projet, organiser une conception des questionnaires pour un interview de group (one focus group interview) **sur le secteur identifié**
11. En collaboration avec l'organisation partenaire du projet, conception et exécution de deux entrevues d'enquête et/ou exercices (2 mystery shopping exercises) **sur le secteur identifié** afin de faire sortir ou mettre en évidence les problèmes clés sur les défis du loi de protection des consommateurs ou succès **dans ce secteur** identifiée en haut

Secteurs à être considérés, mais sans s'y limiter :

1. Alimentation
2. Services financiers
3. Santé et produits pharmaceutiques
4. l'ère numérique et des services publics (p. ex., télécommunications / internet, électricité, eau)
5. Environnement
6. Transport

Résultats escomptes et/ou les moyens de vérification

1. Bibliographie ou références consultés pour la revue de la littérature sur les lois, les actes et les politiques sur la protection des consommateurs dans chaque secteur dans ce pays
2. Résultats sous la forme d'un livre blanc (**white paper**) sur l'état de la protection des consommateurs dans le Ghana/Nigéria/Sénégal.
3. Instrument / questionnaires et rapport de synthèse pour l'interview de group (one focus group interview)
4. Instrument / questionnaires et rapport de synthèse sur les entretiens d'enquête et/ou exercices (2mystery shopping exercises)
5. Liste de pro Bono et/ou services d'intérêt public pour la défense juridique offerts aux consommateurs dans le pays
6. Résumé des conclusions et recommandations sur l'étude

Qualifications requises

- Expérience passée dans le pays sur la recherche dans le domaine de la consommation est obligatoire pour tous les candidats à prendre en considération.
- Expérience spécifique dans les lois de protection et les politiques de protection des consommateurs dans ce pays serait un avantage.
- Si étudiant- candidat, il/ elle doit avoir une lettre de prise en charge de supervision par la faculté afin d'être considéré.
- Les candidats peuvent être des chercheurs indépendants, des institutions ou des organisations de consommateurs qui peuvent démontrer la capacité d'accomplir une tâche requise dans les délais choisis.

Directives de soumission

Tous les chercheurs intéressés et/ou institutions doivent soumettre une proposition, **pas plus de 5 pages**, à Xaverine Ndikumagenge à xndikumagenge@consint.org par dimanche **18 Août 2013 au plus tard**.

Propositions doivent porter sur ce qui suit :

- Manifestation d'intérêt, motivation, y compris la disponibilité pour effectuer des recherches dans les délais stipulés.
- Méthodologie de la recherche proposée et résumé ou aperçu général ou canevas de cette recherche (**outline**)
- Renseignements sur l'expérience du chercheur sur des travaux similaires, y compris les échantillons si possible
- Biographie de chercheur proposé
- Relation, dans le cas échéant, avec l'organisation de consommateurs participants dans le pays d'intérêt (CAC pour le Ghana), de la CAO pour le Nigeria et l'ADEC pour le Sénégal

Chronologie :

La recherche devrait être menée sur une période de **60 jours du 25 août 2013 au 25 octobre 2013**. Voici un point culminant des tâches essentielles qui doivent être complétés au cours de cette période :

- Mener des recherches sur l'état de la protection des consommateurs au Ghana, Nigeria et Sénégal.
- Rapport sur les résultats de l'étude (livre blanc = white paper)
- Avec le partenaire sur le projet OSIWA, choisir un secteur pour le plaidoyer basé sur des faits (fact-based advocacy)
- En collaboration avec le partenaire, concevoir un questionnaire pour le groupe de discussion
- En collaboration avec le partenaire, concevoir les questionnaires pour les 2 entretiens d'enquête et/ou exercices (2mystery shopping exercices)
- En collaboration avec le partenaire, d'organiser une entrevue de groupe de discussion
- Faire un résumé des constatations sur l'entrevue de groupe de discussion

- En collaboration avec le partenaire, organiser deux entretiens d'enquête et/ou exercices (2mystery shopping exercices)
- Faire un Sommaire des résultats sur les entretiens d'enquête et/ou exercices (2mystery shopping exercices)
- Rapport FINAL sur le statut de la loi de protection des consommateurs et recommandations dans ce pays

Pour tout renseignement complémentaire, contactez le coordinateur de projet, Xaverine Ndikumagenge à xndikumagenge@consint.org .

Consumers International, Office for Africa
Hatfield Rendezvous Building, Ground Floor
37 Hilda Street

Hatfield, Pretoria 0083

SOUTH AFRICA

Tel: +27 (0)12-342-9818

www.consumersinternational.org