



## Recommandation de la Commission fédérale de la consommation (CFC) du 17 mai 2023 concernant l'accès analogique aux services et aux produits dans un monde numérisé

Conformément à l'art. 9, al. 2, de la loi fédérale du 5 octobre 1990 sur l'information des consommatrices et des consommateurs (LIC) et à l'art. 1 du règlement de la CFC du 1<sup>er</sup> février 1966, la CFC adresse au Conseil fédéral la présente

### RECOMMANDATION

**Définition d'« accès analogique » :** le terme « analogique » est utilisé ci-après par opposition à « numérique ». Cette acception englobe les interactions des consommateurs qui passent par des contacts personnels, écrits ou oraux (téléphone) ou un dispositif qui n'exige pas d'utiliser/de posséder un appareil numérique.

#### Contexte

La numérisation croissante des services et des produits (internet des objets) offre de nombreux avantages et ouvre de nombreuses possibilités aux consommateurs. Il est difficile de s'en passer aujourd'hui. Les pouvoirs publics, les entreprises de droit public et les prestataires privés réfléchissent à de futures offres numériques, et l'évolution de la législation suit le mouvement. La plupart du temps, l'accès analogique traditionnel est remplacé par une offre numérique (en ligne, par exemple suppression des distributeurs de billets en tous genres, obtention d'informations tarifaires via un code QR → adaptation récente de l'OIP).

La CFC estime que cette évolution recèle un potentiel de développement éminemment positif. Elle a à ce propos émis, dès 2017, une recommandation relative à la maîtrise des données (« Datenhoheit »)<sup>1</sup>. Mais certains consommateurs, pour des raisons diverses, volontaires ou involontaires, ne peuvent pas ou ne veulent pas utiliser les nouvelles offres numériques et sont dès lors tributaires de possibilités d'accès analogiques. Les règles en vigueur en matière d'égalité (art. 8, al. 2, Cst.) ou d'accessibilité (LHand) peuvent certes apporter certaines réponses. Il n'est par contre pas évident de déterminer dans quelle mesure les préférences de vie analogiques dans un monde numérisé sont couvertes par les réglementations actuelles et si un droit à celles-ci doit être garanti.

Parallèlement, la discussion qui a eu lieu l'automne et l'hiver derniers sur le risque de pénurie d'électricité a montré à quel point la numérisation croissante de nos vies est un sujet sensible. Lorsque les infrastructures risquent de tomber en panne ou de n'être disponibles que de manière très limitée en raison de chocs externes, les alternatives analogiques d'accès aux offres numériques prennent soudain une nouvelle dimension.

---

<sup>1</sup> [Recommandation de la CFC du 14 septembre 2017 relative à la maîtrise des données. Datenhoheit.](#)

Fort de ce constat, la CFC a mené d'intenses discussions sur les conséquences possibles pour les consommateurs et sur les questions qu'ils peuvent être amenés à se poser (en dehors des initiatives lancées autour du thème de l'« argent liquide »). La CFC invite le Conseil fédéral à répondre aux questions suivantes :

1. **Droit d'accès analogique aux services relevant de la puissance publique** : quelles sont les prestations relevant de la puissance publique pour lesquelles un accès analogique doit être garanti en tout temps à l'avenir ?
2. **Redondance « analogique »** : dans un monde numérisé, quelles infrastructures l'État doit-il maintenir à long terme pour permettre un accès analogique en cas de pénurie d'électricité ?
3. **Inclusion** : faut-il prévoir des règles spéciales pour garantir, sur les plans pratique et légal, l'inclusion complète des personnes sans accès numérique ?
4. **Délimitation État / économie de marché** : faut-il créer de nouvelles prescriptions en matière d'accès aux services analogiques des prestataires de l'économie privée ou proches de l'État (hors protection des données et réglementation sur l'intelligence artificielle) ou ces questions sont-elles suffisamment couvertes par l'ordre juridique existant et la Constitution fédérale ?

Ces questionnements amènent la CFC à soumettre la

### **recommandation suivante au Conseil fédéral**

La CFC recommande au Conseil fédéral de rédiger un rapport sur les « accès analogiques dans le monde numérisé à l'horizon 2030 ».

Ce rapport doit traiter les quatre questions susmentionnées (sans la thématique de l'argent liquide) et préciser comment le Conseil fédéral entend répondre à ces défis. Il doit en outre indiquer s'il y a lieu de légiférer, et dans quelle proportion, s'agissant d'un éventuel droit à un « accès non numérique » aux services et aux produits, en examinant les choses aussi bien du point de vue de l'État que de celui des acteurs de l'économie privée.

Commission fédérale de la consommation (CFC)