



This PDF is provided by the International Telecommunication Union (ITU) Library & Archives Service from an officially produced electronic file.

Ce PDF a été élaboré par le Service de la bibliothèque et des archives de l'Union internationale des télécommunications (UIT) à partir d'une publication officielle sous forme électronique.

Este documento PDF lo facilita el Servicio de Biblioteca y Archivos de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) a partir de un archivo electrónico producido oficialmente.

یجر ی نور کتابا فمل ن م تنخوما ی هو تاظوفحموال، تمکتبال قسم ، (ITU) تصالاتلا ی لوالد ادحتالا ن م تممقد PDF ق سنبا تخسناا هذه  
بامیرس داده عا

本PDF版本由国际电信联盟（ITU）图书馆和档案服务室提供。来源为正式出版的电子文件。

Настоящий файл в формате PDF предоставлен библиотечно-архивной службой Международного союза электросвязи (МСЭ) на основе официально созданного электронного файла.



14  
3-5 JUIN  
The Gulf Hotel Bahrain  
Manama, Bahreïn

**METTRE À PROFIT LE  
POTENTIEL DU  
MONDE NUMÉRIQUE**

RAPPORT  
DU PRÉSIDENT

**GSR14  
RAPPORT  
DU PRÉSIDENT**



Son Altesse Royale  
le Prince Khalifa bin Salman Al-Khalifa,  
Premier ministre de Bahreïn, sous le haut  
patronage duquel est placé le GSR14



Dr Hamadoun I. Touré,  
Secrétaire général,  
UIT



Dr Mohammed Ahmed Alamer,  
Président de l'Autorité de régulation  
des télécommunications, Bahreïn,  
et Président du GSR14



M. Brahim Sanou, Directeur du  
Bureau de développement des  
télécommunications (BDT),  
UIT

Le 14ème Colloque mondial des régulateurs (GSR-14), organisé par le Bureau de développement des télécommunications de l'UIT et accueilli par le gouvernement de Bahreïn sous le haut patronage de Son Altesse Royale le Prince Khalifa bin Salman Al-Khalifa, Premier Ministre de Bahreïn, s'est tenu à Manama (Bahreïn) du 3 au 5 juin 2014. Les deux premières journées ont été consacrées au Dialogue mondial régulateurs-secteur privé (GRID) avec le secteur privé, tandis que la troisième journée était réservée aux seuls régulateurs.

Le Colloque mondial des régulateurs (GSR) est le plus grand rassemblement annuel mondial de régulateurs du secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC). Les sessions du Colloque tenues dans le cadre du GRID visent à encourager un dialogue productif entre les régulateurs et le secteur privé sur des questions politiques et réglementaires d'actualité.

Plus de 700 spécialistes de premier plan venant de 113 pays du monde entier se sont inscrits pour participer à cette manifestation, qui a attiré quelque 80 hautes personnalités, notamment des ministres, des directeurs d'organismes de régulation et des dirigeants de grandes entreprises.



# CÉRÉMONIE D'OUVERTURE

## ORATEURS

S. E. Sheikh Fawaz bin Mohammed bin Khalifa Al-Khalifa,  
Ministre d'Etat pour les communications, Bahreïn

Dr Hamadoun. I. Touré, Secrétaire général, UIT

M. Brahima Sanou, Directeur du Bureau de développement  
des télécommunications (BDT), UIT

Dr Mohammed Ahmed Alamer,  
Président de l'Autorité de régulation des télécommunications (TRA),  
Bahreïn, et Président du GSR14

Ouvrant le GSR-14 et souhaitant la bienvenue aux participants, S. E. Cheikh Fawaz bin Mohammed bin Khalifa Al Khalifa, ministre d'Etat pour les communications de Bahreïn, a souligné l'importance vitale des TIC dans le contexte mondialisé actuel. Il a réaffirmé la détermination du gouvernement de Bahreïn à exploiter davantage les possibilités offertes par les TIC. Le secteur des TIC contribue directement à hauteur de plus d'un demi-milliard de dinars (1,24 milliard USD) à l'économie de Bahreïn, représentant 4% de son produit intérieur brut (PIB) total. En vue d'améliorer encore le secteur des TIC au niveau mondial, le GSR offre un cadre de discussion pour examiner de nouvelles approches réglementaires, améliorer les réglementations existantes, et en faciliter la mise en oeuvre.

Dans son discours principal, le Secrétaire général de l'UIT, Dr Hamadoun I. Touré, a fait observer que dans le monde numérique actuel, les régulateurs des TIC assument de plus en plus des tâches qui vont au-delà de leur rôle traditionnel et œuvrent à encourager la mise au point de services permettant d'assurer un développement socio-économique durable et inclusif. L'UIT, par les travaux menés dans ses trois Secteurs – Radiocommunications, Normalisation des télécommunications et Développement des télécommunications – est déterminée à aider ses Etats membres, notamment en définissant les meilleures stratégies de réussite, tout en tenant compte de leur situation et de leurs besoins individuels.

M. Brahim Sanou, Directeur du Bureau de développement des télécommunications de l'UIT, s'est penché sur les progrès accomplis depuis la création du Colloque mondial des régulateurs il y a 15 ans. A l'époque, la pénétration des services mobiles dans le monde n'était que de 12%, et le large bande mobile n'existait même pas. Les

statistiques sur le monde numérique d'aujourd'hui sont éloquentes. Selon des données sur les TIC récemment publiées par l'UIT, d'ici à la fin de 2014, le nombre d'abonnements mobiles correspondra à 96% de la population mondiale, soit une multiplication par dix au cours des 15 dernières années. Derrière les statistiques se trouvent les expériences concrètes de personnes qui peuvent aujourd'hui utiliser les dispositifs mobiles comme outils quotidiens de communication, de transfert de données et bien plus encore, comme l'a déclaré M. Sanou aux participants.

En présentant le thème général du GSR-14, «Mettre à profit le potentiel du monde numérique», M. Sanou a souligné que les consommateurs actuels devaient de plus en plus souvent surmonter de nouvelles difficultés liées aux technologies, dispositifs, services en ligne et applications novateurs. Dans un contexte mondialisé, interconnecté et de plus en plus complexe, la formation et l'autonomisation des consommateurs sont essentielles pour permettre aux utilisateurs de tirer pleinement parti des possibilités offertes par le monde numérique.

Le Dr Mohammed Alamer, Président de l'Autorité de régulation des télécommunications de Bahreïn et Président du GSR-14, a déclaré que les régulateurs sont chargés de la tâche importante consistant à réfléchir aux moyens de faire en sorte que tous les citoyens puissent bénéficier intégralement des multiples avantages du monde numérique, et ce de façon éclairée, responsable et sûre. Il a souligné que ceci ne pouvait être réalisé que par une réglementation efficace et intelligente visant à autonomiser les consommateurs, à redéfinir les responsabilités et à créer les conditions nécessaires pour que s'épanouissent des économies fondées sur les données.



# DÉBAT INAUGURAL

REDÉFINIR LES RESPONSABILITÉS DANS UN  
MONDE NUMÉRIQUE

## ANIMATEUR

M. Brahim Sanou, Directeur du BDT

## INTERVENANTS

Mme Magdalena Gaj, Présidente du Bureau polonais des communications électroniques (UKE), et Présidente du GSR-13

Dr Mohammed Alamer, Président de l'Autorité de régulation des télécommunications, Bahreïn, et Président du GSR-14

M. Lin Mombo, Président du Conseil de régulation, Autorité de Régulation des Communications électroniques et des postes (ARCEP), Gabon, et Président du GSR-15

Mme Gabrielle Gauthey, VicePrésidente chargée des affaires publiques, Alcatel-Lucent

M. Bocar Ba, Directeur général,  
Samena Telecommunications Council

Exposé: La révolution numérique – sommes-nous prêts?

M. Mario Maniewicz, Chef du Département infrastructures, environnement propice et cyberapplications, UIT/BDT

Pour ouvrir le débat, M. Sanou a souligné qu'il est important de traiter les nouvelles questions posées par l'évolution du secteur des TIC. Le monde numérique est passionnant, mais présente aussi des difficultés dans le domaine des synergies et de la concurrence, de l'innovation, des perturbations et des nouvelles valeurs. C'est un monde dans lequel les parties prenantes doivent être prêtes et aptes à collaborer et à établir de nouvelles relations fondées sur la confiance mutuelle entre toutes les parties. Sans la confiance, les immenses possibilités du monde numérique ne peuvent être pleinement exploitées.

En toile de fond du débat, l'UIT a présenté un exposé sur le thème «La révolution numérique – sommes-nous prêts?» Cet exposé s'est concentré sur la révolution numérique qui déferle sur le secteur des TIC. Il a insisté sur le passage à un monde hyperconnecté où des milliers de milliards de bits d'information inondent les autoroutes numériques et où la valeur pour le consommateur est au centre de toutes les préoccupations. Ceci est très favorable aux personnes qui sont connectées; toutefois, la moitié de la population mondiale n'est toujours pas en ligne. Pour connecter ces individus, une réglementation «par petites touches» – complétée par des pouvoirs d'exécution forts et des modèles coréglementaires performants – sera nécessaire. Le moment auquel a lieu une intervention réglementaire peut être un facteur essentiel de son succès. Pour construire l'avenir numérique, les parties prenantes doivent commencer par s'interroger quant à leurs rôles et à leurs responsabilités respectives.

Les régulateurs participant aux discussions ont souligné l'importance de la collaboration entre le secteur privé, les régulateurs et les divers organismes gouvernementaux sur la mise en oeuvre de plans nationaux sur le large bande. Les intervenants ont affirmé qu'il était essentiel d'élaborer une stratégie nationale au niveau gouvernemental. Ils ont également mis l'accent sur la nécessité d'étendre la collaboration aux chercheurs et aux établissements universitaires. Il est indispensable que les investisseurs aient confiance dans le fait que les régulateurs exercent leur pouvoir de façon autonome et indépendante de toute influence politique. De plus, la création d'un environnement réglementaire prévisible peut se révéler très bénéfique.

Tous les intervenants ont reconnu que des investissements dans les infrastructures sont nécessaires et ont appelé à la coopération, à la conclusion de partenariats public-privé (PPP) et à la création de modèles de partage novateurs, tels que le partage du spectre et le partage des infrastructures. Les participants du secteur privé ont souligné que les partages actif et passif doivent être encouragés, tout comme une concurrence intelligente entre les services fournis sur les réseaux partagés. Davantage de spectre est nécessaire, car il s'agit de la ressource essentielle de l'économie numérique. Les participants ont mis en avant l'importance de la collaboration pour attirer des investisseurs à long terme et ont suggéré d'inviter des investisseurs et des institutions bancaires aux futurs Colloques mondiaux des régulateurs.

Les participants du secteur privé ont noté que les gouvernements et les régulateurs ont conscience de l'appétit considérable des consommateurs pour le large bande. Alors que ce dernier est aujourd'hui parfois considéré comme une marchandise, il n'est pas toujours perçu de la même façon par les autres secteurs. Les participants ont constaté que les régulateurs ne ménageaient pas leurs efforts pour suivre le rythme rapide des avancées technologiques. Cependant, le défi consiste à mettre à jour les réglementations dans le domaine des TIC et à répondre à la nécessité de faire converger les réglementations entre les différents secteurs et par-delà les frontières. Par ailleurs, l'informatique en nuage et les communications de machine à machine (M2M) soulèvent toute une série de nouvelles questions juridiques, car les flux de données circulent dans de multiples pays, alors que les régulateurs ne peuvent régir que les acteurs présents sur leur propre marché. C'est pourquoi, à mesure que la réglementation évolue, il conviendra de relever par la collaboration le défi que représente la réglementation horizontale.

L'éducation des consommateurs a été définie comme un élément vital des cadres réglementaires modernes, parallèlement aux principes de transparence, de sécurité, de confidentialité et de protection des données, pour tirer parti des avantages du monde numérique. Pour conclure, M. Sanou a souligné que des efforts supplémentaires sont nécessaires pour parvenir à un monde entièrement numérique, et qu'il est urgent d'agir.

# SESSION 1

EVOLUTION DES COMPORTEMENTS DES  
CONSOmmATEURS: RESPONSABILISATION ET  
PROTECTION DU CONSOmmATEUR À L'ÈRE NUMÉRIQUE

## ANIMATRICE

Mme Jessica Rosenworcel, Commissaire, Federal Communications  
Commission (FCC), EtatsUnis

## INTERVENANTS

M. Ron Box, Régulateur, Autorité de régulation des télécommunications et  
des radiocommunications (TRR), Vanuatu

M. Kijoo Lee, Commissaire, Korea Communications Commission (KCC),  
République de Corée

M. Romain Abilé Houehou, Coordonnateur, Réseau des Consommateurs  
Africains des TIC (RéCATIC)

M. Dominique Würiges, Directeur des Relations institutionnelles, Orange

M. Simon Milner, Directeur de la politique, Facebook

Exposé: Protection du consommateur dans le monde en ligne  
Mme Michèle Ledger, Chef de pratique, Cullen International



La rapidité des innovations technologiques crée de nouveaux défis sur un marché qui se libéralise de plus en plus. Les consommateurs sont confrontés à de nouveaux problèmes liés à la plus grande disponibilité des TIC, qui se traduit par un choix plus large de dispositifs, de services en ligne et d'applications. L'adoption de mesures proactives sur les plans politique et réglementaire, outre les solutions reposant sur la coréglementation et l'autoréglementation et les initiatives visant à éduquer et à autonomiser les consommateurs, est essentielle à la protection des droits de tous les utilisateurs dans un monde numérique ouvert, transparent et inclusif.

Le document de travail du GSR14 sur le thème «Protection du consommateur dans l'univers en ligne» fait le point des questions et des pratiques réglementaires actuelles et propose des moyens d'améliorer la protection et l'expérience des consommateurs. Contrairement à la situation observée dans les secteurs des télécommunications, de l'énergie, des postes, de la finance et de l'audiovisuel, de nombreux opérateurs de l'écosystème en ligne ne sont soumis à aucune réglementation. Il n'existe pas de régulateur ou d'autorité unique de niveau national chargé de gérer et de faire appliquer un ensemble de règles contraignantes pour ces opérateurs. Les acteurs OTT (over the top) sont tenus de se conformer à la législation du pays dans lequel ils opèrent, mais ne sont pas soumis à un contrôle aussi strict que les opérateurs de télécommunication ou les institutions financières. Le document mentionne un certain nombre de questions réglementaires transversales urgentes qu'il convient de traiter en priorité pour garantir l'autonomie pleine et entière des consommateurs numériques. Certaines de ces questions pourraient nécessiter des modifications du cadre législatif.

Du point de vue des régulateurs, d'une part, la rapidité de la croissance et des innovations dans le domaine des services et des applications en ligne pose des problèmes majeurs, étant donné que l'élaboration et la mise en œuvre de nouvelles réglementations prend du temps. D'autre part, les politiques et les réglementations existantes pourraient créer des obstacles supplémentaires à l'entrée de nouveaux acteurs sur les marchés en ligne, et par conséquent faire perdre des possibilités de réduction des prix et

de diversification des services. Il convient de mettre en place des réglementations solides, souples et facilement applicables pour garantir la protection en ligne des consommateurs, tout en prenant des mesures visant à encourager les fournisseurs de services et de contenus. Dans cette optique, il convient de s'intéresser à plusieurs domaines fondamentaux. L'accès universel aux services et aux informations en ligne, notamment, reste un enjeu majeur pour les régulateurs, tant dans les pays développés que dans les pays en développement. Pour éduquer les consommateurs, ainsi que pour les protéger et les dédommager, il est nécessaire de renforcer le rôle des régulateurs, mais pas nécessairement d'augmenter ou d'alourdir la réglementation. La cybersécurité, la protection en ligne des enfants et la protection de la confidentialité demeurent autant de priorités essentielles pour les régulateurs nationaux, ainsi que pour les organismes internationaux et régionaux s'occupant de questions de réglementation.

Les fournisseurs de services et de contenus restent convaincus que les avantages et les bienfaits du monde en ligne l'emportent sur les risques qu'il présente. En vue de limiter les effets négatifs, ils axent leurs efforts sur la protection des personnes, l'instauration de la confiance et le développement de l'empathie. L'objectif consistant à établir des règles universelles pour régir les interactions en ligne n'est pas toujours réaliste, du fait de la diversité des normes et des pratiques, ainsi que des disparités existant entre celles-ci, qu'elles soient d'ordre juridique, culturel ou social. Toutefois, la coréglementation et l'autoréglementation, ainsi que l'autonomisation des consommateurs, pourraient favoriser l'instauration d'un cyberspace sain où règne le respect. Pour améliorer le monde en ligne, il est essentiel d'éduquer et d'autonomiser les consommateurs, qui sont les principaux agents de la transformation numérique. Ils peuvent faire le succès ou l'échec des entreprises en ligne, en utilisant leur nouvelle capacité de rechercher, comparer, classer, recommander ou même de négocier des conditions préférentielles. Si les consommateurs disposent de moyens efficaces de se faire entendre, les régulateurs jouent également un rôle en leur offrant des espaces sécurisés et en leur garantissant la primauté du droit.

Pour certaines associations de consommateurs, il importe de considérer le niveau de protection des consommateurs comme l'un des enjeux de l'écosystème en ligne. Presque tous les utilisateurs de dispositifs TIC connectés à l'Internet sont des consommateurs d'un ou de plusieurs services en ligne, et ont besoin de garanties pour vivre une expérience en ligne sûre, sécurisée et profitable. En 1985, avant l'apparition des services en ligne, l'Assemblée générale des Nations Unies a approuvé un ensemble de huit lignes directrices relatives à la protection des consommateurs. Ces lignes directrices prévoyaient le droit pour «les consommateurs d'avoir accès à des informations suffisantes pour effectuer des choix éclairés en fonction de leurs souhaits et de leurs besoins individuels». L'Internet confère à ce droit une dimension entièrement nouvelle. Certains sont d'avis que ces lignes directrices pourraient être transposées dans les législations nationales et que des mécanismes efficaces pourraient être mis en place pour les faire appliquer. Dans le monde en ligne comme dans le monde physique, les droits et les avantages ne sont guère utiles s'il n'existe pas de moyens concrets de les faire respecter.

Pour appliquer la protection des consommateurs au monde en ligne, les régulateurs doivent faire preuve d'esprit d'innovation et s'affranchir des dogmes. Plusieurs options sont envisageables. Il est possible de nommer un représentant d'une association de consommateurs en tant que membre de l'autorité de régulation des TIC, ou d'étudier les décisions relatives à la réglementation du point de vue des consommateurs avant leur approbation, ou encore d'adopter des modèles reposant sur la coréglementation, dans le cadre desquels plusieurs régulateurs interviennent au niveau national. Dans cette dernière option, les arrangements peuvent être strictement officiels, pratiques ou informels. Il serait judicieux d'envisager la création d'une autorité mondiale de protection des consommateurs chargée d'arbitrer en dernier ressort, afin de regrouper les intérêts des consommateurs et de veiller à ce que le monde en ligne ne devienne pas une zone de non-droit.



---

“Les consommateurs d’aujourd’hui sont de plus en plus souvent confrontés à de nouveaux problèmes posés par les nouvelles technologies, les nouveaux dispositifs, les nouveaux services et les nouvelles applications en ligne, qui tous ont des répercussions sur le comportement des consommateurs. Dans un environnement mondialisé, interconnecté et de plus en plus complexe, il est essentiel d’éduquer et d’autonomiser les consommateurs pour permettre aux utilisateurs d’exploiter pleinement le potentiel du monde numérique”

M. Brahima Sanou

*Directeur,*

*Bureau de développement des télécommunications (BDT), UIT*

---

# SESSION 2

EN QUOI LA CONCURRENCE EST IMPORTANTE

## ANIMATEUR

M. Philippe Metzger, Directeur Général de l'Office Fédéral de la Communication (OFCOM), Suisse

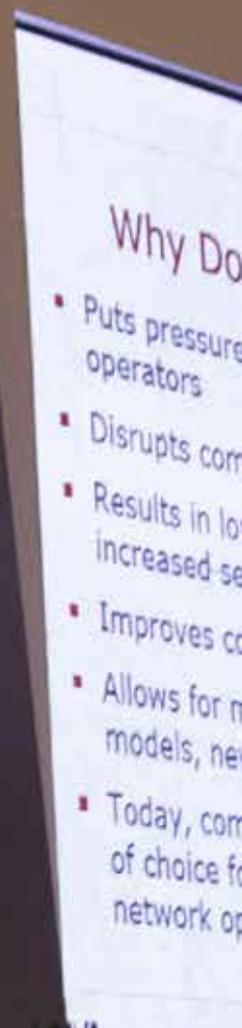
## INTERVENANTS

Eng Mohammad Al Taani, Président du Conseil des commissaires/Directeur général de la Telecommunications Regulatory Commission (TRC), Jordanie.

M. Joao Batista de Rezende, Président de l'Agence nationale des télécommunications (ANATEL), Brésil

M. Jean-François Bureau, Directeur des Affaires institutionnelles et internationales, Eutelsat

Exposé: En quoi la concurrence est importante  
Mme Janet Hernandez, Présidente, TMG Inc.

- 
- Why Do
  - Puts pressure on operators
  - Disrupts com
  - Results in lo
  - increased-se
  - Improves co
  - Allows for m
  - models, ne
  - Today, com
  - of choice fo
  - network op



La concurrence élargit les choix offerts au consommateur, fait baisser les prix, améliore la qualité de service et stimule l'innovation, faisant apparaître de nouveaux modèles économiques, de nouveaux acteurs et de nouveaux services. Le document de travail sur le thème «En quoi la concurrence est importante et comment l'encourager dans un secteur des TIC dynamique» décrit les rapides mutations de l'environnement concurrentiel et met en valeur les moyens à la disposition des régulateurs pour y réagir, qu'il s'agisse de réformes de l'octroi de licences, des obligations en matière d'accès, de partage des réseaux ou du spectre, ou bien encore de protection des choix du consommateur et de promotion de l'interopérabilité.

Les régulateurs se trouvent face à un marché à intégration verticale, caractérisé par les fusions, la convergence et l'expansion. Ainsi, Microsoft – après avoir racheté Skype et Nokia – vend non seulement des logiciels, mais aussi des appareils et des services. Aujourd'hui, 39% de tous les appels internationaux passent par Skype, ce qui se traduit par une baisse des recettes que les opérateurs de télécommunication traditionnels tirent de la téléphonie.

Des concurrents à l'échelle locale ou régionale se développent à l'international. Par exemple, la compagnie indienne Bharti est maintenant implantée en Afrique, tandis que le vietnamien Viettel a étendu ses activités à l'Afrique et aux Amériques. Sur le marché des services vidéo, Netflix – qui, il y a encore trois ans, était une compagnie active uniquement sur le marché des Etats-Unis – est désormais présente dans plus de 40 pays, tandis que 25% de ses consommateurs de services de diffusion en continu résident à l'étranger. En ce qui concerne l'intégration verticale, des préoccupations commencent à se faire entendre au sujet de la concurrence – par exemple, en lien avec la fusion entre Comcast et Time Warner annoncée en février 2014, qui est actuellement examinée par les instances gouvernementales des Etats-Unis.

Certains pays sont résolument engagés dans la mise en oeuvre du dégroupage et d'autres obligations ex ante, dans le cadre des stratégies réglementaires qu'ils mènent pour encourager la concurrence et faciliter l'entrée de nouveaux acteurs sur les marchés des TIC. Par exemple, l'autorité de

régulation du Brésil, l'ANATEL, a créé un système national de commerce de gros pour les équipements de télécommunication, – concernant aussi bien les pylônes que les centres de commutation ou encore les points d'interconnexion, – et a rendu la participation à ce système obligatoire pour les opérateurs dotés d'un pouvoir de marché important. En service depuis dix mois, cette plate-forme a déjà permis la conclusion de près de 8 000 contrats portant sur le partage d'infrastructures entre opérateurs.

En général, les régulateurs n'ont pas d'objection au partage des infrastructures passives, telles que les pylônes et les mâts, par exemple. En revanche, ils nourrissent souvent des inquiétudes vis-à-vis des risques de collusion liés au partage des infrastructures actives, telles que la commutation et la facturation. Toutefois, certains régulateurs estiment depuis peu que les avantages liés à l'accélération du déploiement des réseaux mobiles et à la baisse des coûts l'emportent sur les risques de comportement anticoncurrentiel.

Certains pays déploient des réseaux d'accès ouverts sur le marché de gros afin d'encourager la concurrence sur le marché de détail. En général, ces réseaux large bande à fibres optiques sont entièrement ou partiellement publics. Appliqué pour la première fois en Australie, ce modèle de d'accès ouvert sur le marché de gros a été mis en oeuvre au Brésil, à Oman et en République sud-africaine. Certains autres pays étudient également l'adoption d'un modèle d'accès ouvert pour les services mobiles. Par exemple, le Mexique cherche à créer un opérateur indépendant qui utiliserait la bande des 700 MHz pour fournir des services large bande sur le marché de gros national, alors que le Kenya prévoit de déployer un réseau large bande hertzien dans le cadre d'un partenariat public-privé (PPP).

La neutralité des réseaux constitue également un défi pour les régulateurs. Les consommateurs doivent bénéficier d'une qualité de service constante, mais les régulateurs s'inquiètent du fait que les fournisseurs de services Internet (ISP) pourraient utiliser leur contrôle exclusif de la gestion du trafic pour bloquer ou restreindre certains types de trafic, afin de protéger leurs propres revenus et services. Par conséquent, plusieurs pays, et notamment le Brésil, le Canada et le Chili, ont adopté une législation en la

matière. Parallèlement, dans l'Union européenne (UE), le Parlement européen a voté en avril 2014 en faveur de l'obligation pour les fournisseurs de services large bande (fixes et mobiles) de réserver un traitement identique à la totalité du trafic Internet. Cette décision, en cas de vote favorable du Conseil des ministres à sa session d'octobre 2014, deviendrait une loi applicable à l'échelle de l'Union européenne.

Les «plans data», qui permettent aux consommateurs d'accéder à des contenus gratuits (par exemple Facebook ou Wikipédia) à l'aide de leur téléphone mobile, posent un épineux problème aux régulateurs. Les plans data sont probablement avantageux pour les consommateurs, mais du point de vue de la concurrence, ils pourraient enfreindre le principe de la neutralité des réseaux.

Alors qu'un environnement concurrentiel dynamique se met en place, la dimension de plus en plus internationale des acteurs et la profusion de nouveaux fournisseurs offrant des services OTT, obligent les régulateurs à trouver constamment de nouvelles solutions pour adapter leur réglementation et garantir une concurrence loyale, stimuler les investissements et l'innovation, et protéger les consommateurs.







# SESSION 3

LES MÉGADONNÉES – UNE CHANCE À SAISIR  
OU UNE MENACE?

## ANIMATEUR

M. Mohamed Al Ghanim, Directeur général de l'Autorité de régulation des télécommunications (TRA) des Emirats arabes unis, Président du GSR07

## INTERVENANTS

M. Vijayalakshmy K. Gupta, membre de l'Autorité de régulation des télécommunications de l'Inde (TRAI)

M. Zhigang Ma, Ingénieur en chef adjoint à l'Institut de recherche en économie et en politique du Ministère de l'industrie et des technologies de l'information (MIIT) de la Chine

M. Mustafa Aykut, Coordonnateur des affaires internationales et des politiques à Turk Telekom

M. Khaled Koubaa, Responsable des politiques de Google

M. Peter Pitsch, Directeur général d'Intel Corporation

Exposé: «Mégadonnées»

M. Andy Haire, Président d'AJH Communications

Les mégadonnées ouvrent des perspectives inédites; elles touchent et pourraient bien modeler tous les secteurs de l'économie mondiale, en particulier les secteurs qui jouent un rôle dans la saisie et la transmission de données et d'informations. Toutefois, il est probable que l'incidence des mégadonnées s'étende à des domaines autres que celui de l'économie; en effet, les mégadonnées ont un impact sur le sens que les sociétés donnent au monde qui les entoure et définissent les grandes questions de politique et d'innovation.

Le document de travail «Les mégadonnées – une chance à saisir ou une menace», élaboré dans le cadre du GSR-14, a quatre objectifs: délimiter le sujet, expliquer comment les mégadonnées peuvent profiter à la société et aux individus, mettre en garde contre certains risques inhérents à ce nouvel outil surpuissant et susciter une réflexion à cet égard, et enfin mettre en exergue certains aspects de réglementation et de politique générale qui devront être pris en considération lors de l'élaboration des futures politiques. Ce document contribue à l'élaboration de mesures politiques qui pourraient entraîner une augmentation de l'utilisation des mégadonnées et un accroissement des avantages que celles-ci peuvent apporter, et souligne combien il importe de mettre en place les cadres appropriés pour empêcher les abus à l'échelle de la société ou des individus.

Les grands acteurs du secteur ne peuvent que s'enthousiasmer devant les possibilités considérables qu'offrent les mégadonnées (ou «innovation tirée par les données»), en particulier pour ce qui est du développement de nouveaux produits et services et de la création de nouvelles sources de recettes. De très nombreux modèles économiques nouveaux tirent parti des relations avec la clientèle et peuvent même faire de ces relations un créneau à part entière et rentable: une grande variété de fournisseurs de services peuvent faire fortune grâce aux données relatives aux habitudes et aux préférences d'utilisation associées aux informations concernant le profil de base (par exemple l'âge, le statut, la formation) et les aspects comportementaux (par exemple la situation géographique et les déplacements) des utilisateurs. Certains d'entre eux peuvent faire office de véritables fournisseurs de données, d'autres peuvent jouer le rôle d'analystes de données et créer des produits dérivés, et d'autres encore peuvent pénétrer la chaîne de distribution des produits de mégadonnées à de multiples niveaux. Face à la complexité et à la diversité de cas de figure possibles, les codes de conduite définis par le secteur peuvent contribuer à faire en sorte que les données n'échappent pas au contrôle des utilisateurs. La transparence et la traçabilité des pratiques établies par le secteur sont essentielles pour

renforcer la confiance des consommateurs et créer un environnement fondé sur la confiance.

Pour les régulateurs, les mégadonnées peuvent s'apparenter davantage à un problème qu'à une chance, du moins pour le moment. Les volumes exponentiels de données générés par la population soulèvent des questions d'ordre réglementaire, notamment en ce qui concerne les informations dont les consommateurs disposent et leur accord au sujet des utilisations qui peuvent être faites de leurs données, ainsi que l'exactitude et la sécurité des données. La révolution des mégadonnées est comparable à la première révolution industrielle et, comme elle, pourrait annoncer des changements radicaux pour l'ensemble de l'économie et de la société – en permettant, par exemple, de faire passer à la vitesse supérieure la recherche médicale ou certains processus de fabrication. Toutefois, le revers de la médaille est qu'il est nécessaire d'établir et de faire appliquer des mesures à titre préventif et des règles claires en ce qui concerne la collecte, l'analyse et l'utilisation des données. L'intégration des mégadonnées au cœur des modèles économiques des fournisseurs de services pourrait notamment avoir des répercussions sur la concurrence et l'existence de positions dominantes sur le marché. Cela étant, la réglementation traditionnelle a, à elle-seule, peu de chance de fournir une solution solide aux problèmes en jeu. Il est nécessaire de développer la coréglementation et l'autorégulation en tant que nouveaux outils de réglementation pour faire en sorte de résoudre les problèmes le plus rapidement possible sans interventions excessives sur le plan réglementaire.

Il est important pour les pouvoirs publics en général de comprendre les flux de données et d'informations et de renforcer les capacités de gestion à cet égard, dans l'intérêt tant des entreprises que de la population. Les pouvoirs publics jouent un rôle essentiel dans l'élaboration des cadres régissant les processus de production et de certification de données. Les mégadonnées constituent par ailleurs une ressource illimitée pour les pouvoirs publics et peuvent contribuer à améliorer la gouvernance et les procédures connexes sur la base d'éléments tangibles. Les utilisations qui sont faites des mégadonnées dans le domaine de la criminalistique (notamment pour la prévision des crimes et l'application de peines préventives) doivent être soigneusement évaluées et faire l'objet de la plus grande précaution. Les organismes internationaux peuvent être sollicités afin de fournir des orientations pour l'élaboration de bonnes pratiques en matière de réglementation dans le domaine des mégadonnées.

# SESSION 4

LE MOMENT EST-IL VENU DE REPENSER L'OCTROI DE LICENCES POUR LE SPECTRE?

## ANIMATEUR

M. Jacques Stern, Membre du Conseil d'administration de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) de France

## INTERVENANTS

M. François Rancy, Directeur du Bureau des radiocommunications (BR) de l'UIT

M. Piro Xhixho, Président de l'Autorité de régulation des communications électroniques et postales d'Albanie

M. Hideo Fuseda, Directeur chargé des communications mobiles au Ministère de l'intérieur et des communications du Japon

M. Luigi Gambardella, Vice-Président et responsable des relations avec les organisations internationales de Telecom Italia

M. Robert Pepper, Vice-Président de Cisco Systems, Inc.

Exposé: «Les nouvelles frontières de l'octroi de licences»

M. John Alden, Vice-Président de Freedom Technologies



Cette année, les débats sur le spectre ont accordé une place centrale aux efforts réalisés par les pays pour parvenir à concilier les obligations et les coûts pour l'utilisation du spectre assujettie à licence et les obligations et les coûts applicables aux opérateurs exemptés de licence, ainsi que pour assurer l'égalité des chances entre opérateurs de services mobiles assujettis à une licence et ceux qui en sont exemptés. De très fortes pressions sont exercées sur les gestionnaires du spectre du monde entier afin que davantage de bandes de fréquences soient libérées pour les services hertziens large bande. Le spectre des fréquences radioélectriques est une ressource d'une très grande valeur et, alors que les volumes de données et d'informations échangés continuent d'augmenter, la gestion du spectre disponible peut et devrait être améliorée afin que de nouvelles technologies puissent voir le jour.

Le document de travail «Les nouvelles frontières de l'octroi de licences», présenté dans le cadre du GSR-14, examine de nouvelles méthodes d'octroi de licences pour l'utilisation du spectre, recourant notamment au partage. Le large bande mobile est en pleine expansion dans le monde. La prochaine Conférence mondiale des radiocommunications, qui se tiendra en 2015 (CMR-15), envisagera d'attribuer de nouvelles bandes de fréquences aux télécommunications mobiles internationales (IMT). Un nouveau modèle de gestion du spectre a pris de l'ampleur: il consiste à aborder l'accès au spectre de manière dynamique plutôt que de manière statique. Dans un environnement dynamique, les dispositifs et les réseaux s'adaptent avec souplesse aux contraintes en matière d'accès au spectre, de la même façon que les passagers d'une gare bondée se fraient un chemin à travers la foule ou que les voitures forment des files sur l'autoroute. Le document se penche sur la recherche de nouvelles bandes de fréquences et passe en revue les modèles traditionnels d'octroi de licence de spectre (notamment l'octroi de licences par une administration publique, les droits d'utilisation du spectre flexibles et d'utilisation du spectre sans licence) ainsi que les avantages associés à chacun de ces modèles. Alors qu'on pouvait auparavant les distinguer les uns des autres, ces modèles de distribution du spectre s'orientent de plus en plus vers

des modèles hybrides qui répondent aux besoins des opérateurs, des équipementiers et des utilisateurs des TIC sur le plan économique. Par ailleurs, ces modèles hybrides continuent bien souvent d'offrir aux régulateurs et aux pouvoirs publics les moyens dont ils ont besoin, sur le plan administratif et des politiques publiques, pour accomplir leur mission. En parallèle, les nouvelles technologies ou approches en matière d'octroi de licences mises au point pour assurer une coexistence avec les utilisateurs du spectre actuels permettent d'accroître l'accès au spectre.

Face à la demande croissante de données et de services plus rapides et plus variés, et compte tenu du nombre croissant d'applications de toutes sortes disponibles, les régulateurs doivent reconsidérer leurs priorités et s'employer à mettre au point de nouveaux outils. Les politiques existantes en matière de spectre ont été élaborées pour répondre aux besoins concernant les services vocaux. S'il est vrai que les approches réglementaires relatives aux services vocaux ont donné de bons résultats par le passé, le passage de la voix aux données appelle des solutions nouvelles. Le large bande mobile, les technologies LTE (évolution à long terme) et LTE-évoluées ont besoin de fréquences supplémentaires et il faut se demander comment attribuer ces fréquences sans privilégier une technologie par rapport à une autre, de manière à permettre aux opérateurs d'optimiser des ressources limitées. Dans ce nouvel environnement du large bande mobile, il est impératif, en matière de spectre, de mettre en place des politiques axées sur les données.

S'agissant des grandes tendances en ce qui concerne l'évolution des besoins de spectre, le partage de spectre continue de gagner du terrain. Pour parvenir à concilier les besoins de fournisseurs de services divers, les régulateurs doivent prendre en compte différentes approches. Certaines technologies nouvelles peuvent aider les régulateurs à mettre à l'essai des techniques de partage. Le partage de l'infrastructure passive permet d'accélérer le déploiement des réseaux mobiles et de faire en sorte que les zones tant rurales qu'urbaines soient desservies et les utilisateurs peuvent ainsi bénéficier des avantages de la connectivité. Le partage des éléments passifs peut réduire les coûts et le délai de commercialisation. Il sera intéressant

d'observer si ces nouvelles expériences de partage marquent bel et bien les nouvelles frontières de l'octroi de licences.

Pour attirer des investissements, deux conditions doivent être réunies: une vision à long terme et la certitude sur le marché du spectre. Les licences permettent de résoudre des problèmes liés aux brouillages, puisque les ondes radioélectriques ne s'arrêtent pas aux murs et aux frontières. A cet égard, le cadre en matière d'octroi de licences peut être vu comme un mécanisme et un outil permettant à chaque pays d'utiliser le spectre de manière optimale. La couverture et d'autres obligations peuvent faire partie de la licence. Ce que l'on appelle «l'utilisation du spectre sans licence» est une option viable pour développer certains types de services, bien qu'aucune fréquence radioélectrique ne soit véritablement utilisée sans licence, puisque des licences globales doivent être délivrées pour que tous les services puissent être fournis à titre commercial. L'utilisation du spectre sans licence offre des possibilités intéressantes, en particulier en ce qui concerne les fréquences les plus élevées. Les méthodes d'utilisation partagée du spectre avec ou sans licence sont à l'étude, en sachant qu'il est difficile de trouver des bandes de fréquences claires. Certains observateurs prévoient un accroissement de l'intérêt à l'égard de l'utilisation du spectre sans licence, puisque la congestion des bandes de fréquences assujetties à une licence augmente. Les niveaux de sécurité et de qualité de service doivent être maintenus pour tous les services, y compris pour les services utilisant des bandes de fréquences sans licence.

L'octroi de licences pour l'utilisation du spectre est certes un sujet assez technique, mais il joue aussi un rôle important du point de vue social, économique et politique pour la société dans son ensemble. Les consommateurs et leurs besoins sont au centre des réglementations et des politiques. La demande de services nouveaux nécessitant davantage de largeur de bande (tels que les services vidéo) et les impératifs en matière de qualité de service contraignent les opérateurs à chercher davantage de bandes de fréquences et davantage de souplesse.

La convergence exige également des radiodiffuseurs et des opérateurs de télécommunication qu'ils communiquent et collaborent davantage, même si, par le passé, ils étaient en concurrence pour le même contenu et le même public. Ce nouvel environnement est donc très différent, en termes de dynamique, de la situation qui prévalait il y a dix ou vingt ans, au moment de l'élaboration de la plupart des politiques et réglementations existantes. Les politiques en matière de spectre doivent être modernisées pour permettre l'élaboration de mesures d'incitation ciblées et pour assurer des investissements suffisants en ce qui concerne les infrastructures. A cet égard, la bonne pratique consiste à faire en sorte que le montant des redevances de licences reflète la valeur des bandes de fréquences, et que les enchères ne servent pas à générer des bénéfices indus.

Les intervenants se sont exprimés d'une seule voix pour souligner qu'il fallait davantage de bandes de fréquences, pour les utilisations du spectre sans licence et assujetties à licence. A l'avenir, les pays en développement et les pays émergents auront besoin de davantage de spectre encore, et l'accélération du passage de la radiodiffusion analogique à la radiodiffusion numérique pourrait permettre de libérer des bandes de fréquences. Les nouveaux modèles doivent être pris en considération lorsque l'on se penche sur les problèmes liés au spectre. Les régulateurs devraient faire preuve d'esprit d'innovation et faire en sorte que de nouvelles méthodes et de nouveaux mécanismes puissent être examinés et testés. Ce faisant, les régulateurs devraient toutefois se montrer réactifs et rester tournés vers l'avenir, tout en veillant à ce que des essais et des analyses soient menés de manière approfondis avant l'adoption de tout nouveau mécanisme.

---

“Le GSR est un événement phare dans le calendrier de toutes les personnes concernées par la réglementation des TIC et des télécommunications. Le nombre de délégués – qui se sont inscrits par centaines pour assister aux présentations, aux ateliers et aux séminaires et pour établir des contacts lors des trois prochains jours – témoigne de l’envergure du GSR-14”

**M. Mohammed Ahmed Alamer**

*Président de l’Autorité de régulation des télécommunications (TRA) de Bahreïn et Président du GSR14*

---



# DÉBAT

SATISFAIRE LA DEMANDE DE CAPACITÉ: ALLONS-NOUS Y ARRIVER?

## ANIMATEUR

Dr. Kamal Shehadi, Responsable des questions de réglementation d'Etisalat et Président du GSR-09

## INTERVENANTS

M. Joao Confraria, Membre du Conseil d'administration de l'Autorité nationale de régulation des communications (ANACOM) du Portugal

M. Gonzalo Ruiz Dias, Président de l'organisme de surveillance des investissements privés dans les télécommunications (OSIPEL) du Pérou

M. Paarock Van Percy, Directeur général de l'Autorité nationale des communications du Ghana

M. Deepak Mathur, Premier Vice-Président Asie-Pacifique et Moyen-Orient de SES

M. Pablo Pfof, Directeur des affaires réglementaires de Telefónica

Le déploiement actuel de réseaux large bande haut débit suffit-il à répondre à la demande? Quelles sont les technologies déployées? Et quelles méthodes réglementaires, politiques et commerciales ont été adoptées? Les orateurs ont présenté plusieurs exemples de méthodes faisant appel, entre autres, au mobile, à la fibre jusqu'au domicile, aux câbles sous-marins et aux satellites.

En Europe, le Portugal est à la pointe en matière de couverture des réseaux d'accès de prochaine génération (NGA) et des réseaux à évolution à long terme (LTE). A l'heure actuelle, 80% des ménages sont desservis, soit par un réseau à fibre optique, soit par le câble, et 90% de la population a accès à un réseau LTE.

Ce résultat a pu être obtenu grâce à une décision de l'organisme national chargé de la réglementation, qui a rendu obligatoire en 2006 l'accès aux conduits et poteaux de Portugal Telecom. Portugal Telecom a été soumise à ce type de réglementation car, à l'époque, l'entreprise détenait une concession de service public et était en position de force sur le marché sur le plan de l'infrastructure. En outre, une loi promulguée en 2009 a rendu obligatoire l'accès symétrique à tous les conduits du pays. Ainsi, les opérateurs de communication électronique souhaitant construire des réseaux NGA peuvent avoir accès aux conduits appartenant à d'autres opérateurs de communication électronique ainsi qu'à des municipalités, des sociétés d'autoroutes, des entreprises ferroviaires, des compagnies des eaux, des entreprises de traitement des déchets, etc. Par ailleurs, le gouvernement a mis en place un programme dans le cadre duquel il subventionne la construction de réseaux à fibre optique jusqu'au domicile dans les régions rurales et défavorisées, et exige des entreprises subventionnées qu'elles autorisent l'accès aux fournisseurs de services ou aux opérateurs ayant l'intention d'utiliser la fibre.

S'agissant de l'Afrique, et plus particulièrement du Ghana, au milieu des années 90, le taux de pénétration de la téléphonie était d'à peine 0,3%. En 2000, le Gouvernement a pris des mesures avec effet immédiat en faveur des infrastructures d'accès. A l'époque, on comptait quatre opérateurs de téléphonie mobile détenteurs de licences renouvelables tous les ans. En 2004, le Gouvernement a entrepris d'octroyer des licences sur 15 ans, avec possibilité de prorogation pour dix nouvelles années. Presque aussitôt, les investissements et le déploiement ont pris de

l'ampleur et le taux de pénétration est passé à quelque 26% en 2006 et 73% en 2010, pour atteindre 110% aujourd'hui. Le taux de pénétration du large bande mobile s'établit pour sa part aujourd'hui à 54%.

Avant l'an 2000, le principal mode d'accès à l'Internet était l'accès par satellite (décrit comme cher, non fiable et lent), et seul 1,5% de la population utilisait alors l'Internet. Par la suite, le Gouvernement a privatisé l'atterrissement de câbles sous-marins à fibres optiques, ce qui a permis au pays d'obtenir une capacité par fibres optiques. L'atterrissement du premier câble sous-marin a eu lieu en 2000, mais les prix sont restés élevés. L'atterrissement du second câble sous-marin à fibres optiques a eu lieu près de dix ans plus tard et les prix des services de télécommunication ont été divisés par deux presque immédiatement. Depuis lors, la concurrence a continué de faire baisser les prix et la largeur de bande n'a eu de cesse d'augmenter.

Avant l'atterrissement de câbles sous-marins sur les côtes africaines, le continent s'appuyait sur les satellites pour fournir des liaisons point à point pour l'Internet et la voix. Toutefois, le secteur des satellites a fait valoir que cette utilisation ne permettait pas d'exploiter tous les avantages offerts par les satellites pour la radiodiffusion et la fourniture de contenu de masse. Par exemple, un seul satellite en bande C peut couvrir toute l'Afrique ou toute l'Asie. Un seul répéteur peut acheminer 30 chaînes de télévision à définition normale ou huit chaînes de télévision à haute définition (TVHD) et parvenir à chaque consommateur en Afrique ou en Asie, pour un coût par ménage très faible. En ce qui concerne le large bande et l'Internet, d'importantes innovations sont en cours dans le domaine des satellites. Une société de satellites (O3b Networks) utilise des faisceaux ponctuels à haut débit pour offrir des débits et une latence analogues à ceux de la fibre optique, à un tarif analogue à celui de la fibre optique partout dans le monde.

Pour ce qui est des Amériques, le Pérou a entrepris d'encourager l'investissement privé dans le secteur des télécommunications en 1994. Ce pays, dans lequel n'existait qu'une unique concession sous monopole d'Etat, en compte désormais 600. Ces concessions sont le principal outil dont dispose le Pérou pour stimuler les investissements sur ce marché. On compte aujourd'hui 30 millions d'abonnements au mobile dans le pays. Toutefois,

cette croissance n'a pas été uniforme et la majeure partie de l'augmentation de la connectivité est concentrée dans les zones côtières et dans les villes. L'un des problèmes auquel sont confrontés à la fois l'Etat et le secteur privé est la nécessité d'étendre le service aux régions les plus isolées du pays, y compris les zones rurales, les régions montagneuses et la jungle.

Depuis 2013, le Pérou travaille sur un projet de réseau dorsal à fibre optique qui lui permettra de répondre au problème de l'insuffisance des infrastructures dans les provinces de l'intérieur. Le Gouvernement s'emploie à faciliter l'accès aux infrastructures et au large bande fixe dans les régions les plus reculées, par le biais d'un projet de partenariat public-privé. L'Etat joue donc un rôle important, et le régulateur est chargé de garantir la neutralité en termes d'accès à ce réseau de transport, qui sera placé sous le contrôle d'un opérateur privé.

Du point de vue des opérateurs de réseaux, chaque pays devrait générer les ressources et les investissements nécessaires pour assurer le développement de réseaux large bande et ultra-large bande, à la fois fixes et mobiles. De manière générale, ces investissements doivent provenir essentiellement du secteur privé, avec certaines exceptions (comme nous avons pu le voir dans le cas du Pérou par exemple). Lorsqu'ils décident du cadre réglementaire qu'il convient de mettre en place, les décideurs et les régulateurs sont instamment priés de ne pas considérer les sociétés de télécommunication comme des entreprises de services publics. Compte tenu du cycle technologique très court dans lequel ces sociétés opèrent, elles ne doivent pas être traitées de la même manière que les entreprises d'autres secteurs tels que le gaz ou l'électricité. D'une part, les cadres réglementaires ne doivent ni freiner l'innovation, ni empêcher d'envisager de nouveaux modèles économiques et, d'autre part, les règles relatives à l'Internet ouvert – qui font actuellement l'objet de débats nourris – ne doivent pas pouvoir empêcher les utilisateurs de tenter de nouvelles expériences.

Les exemples et observations éclairants apportés par les intervenants ont donné lieu à de

vives discussions sur les raisons pour lesquelles certains pays reviennent au modèle de monopole – consistant à fournir un seul réseau de gros – qui existait 15 ou 20 ans auparavant dans le secteur. Pourquoi ce nouvel essai réussirait-il aujourd'hui alors que les dernières tentatives du secteur visant à instaurer un modèle de monopole dominé et dirigé par le secteur public ont bien souvent échoué? Où les monopoles doivent-ils s'arrêter? Aux travaux de génie civil, aux installations utilisant la fibre ou encore moyens de transmission?

Selon les mots des représentants des pouvoirs publics qui préconisent le déploiement d'un seul réseau de gros: "Nous offrons la solution à moindre coût. Nous faisons ce qu'il faut. Nous aidons le public". Dès lors, quel rôle l'Etat devrait-il jouer dans le développement de réseaux afin de garantir l'accès au large bande?

De l'avis de certains, le rôle de l'Etat est de faciliter la fourniture de l'infrastructure lorsque les investissements privés n'ont pas permis de le faire, quelle qu'en soit la raison. Ce rôle pourrait être considéré comme un rôle subsidiaire, ou complémentaire, dont l'objet n'est pas de remplacer les investissements privés mais de les compléter.

S'agissant des partenariats public-privé, ces mécanismes font l'objet d'importantes études financières préalables et il est important d'analyser les arguments économiques et les différents risques financiers allant de pair avec les investissements. Les économistes libéraux peuvent bien accuser l'Etat lorsque la situation tourne mal, ou avancer que les choses se seraient mieux passées sans l'intervention de l'Etat. Toutefois, de nombreux pays sont confrontés à des problèmes de financement, et l'intervention de l'Etat dans de grands projets d'investissement est parfois nécessaire pour réduire le risque et attirer des investisseurs privés.

Dans la mesure où le large bande contribue au développement économique, des partenaires financiers tels que les banques de développement pourraient prendre part aux débats au niveau de l'UIT ou du GSR, dans le cadre desquels ils pourraient certainement contribuer aux discussions initiées par l'UIT. Il s'agit là de pistes de réflexion pour l'UIT.

---

“Le GSR offre une plate-forme exceptionnelle pour le partage d’expériences et de bonnes pratiques réglementaires. L’UIT, à qui l’on doit la création et l’organisation de ce dialogue mondial unique, qui rassemble des chefs d’autorités nationales de régulation des télécommunications/TIC du monde entier, est fière des nombreuses contributions innovantes reçues d’année en année, qui ont permis d’élever les TIC au rang de priorité politique et de faire reconnaître le large bande comme moteur de l’inclusion sociale et économique. Les efforts déployés dans le monde entier afin de promouvoir l’innovation et les investissements et de défendre les droits des consommateurs par l’adoption d’une réglementation ciblée en matière de TIC, contribueront à faire du rêve d’un «monde numérique pour tous» une réalité.”

Dr Hamadoun I. Touré  
*Secrétaire général,  
de l’Union internationale des télécommunications*

---

# SESSION 6

NOUVEAUX MODÈLES ÉCONOMIQUES FONDÉS SUR  
LES COMMUNICATIONS ET SERVICES NUMÉRIQUES

## ANIMATEUR

M. Mohamed Bubashait, Directeur général de l'Autorité de régulation des télécommunications (TRA) de Bahreïn

## INTERVENANTS

M. Hesham El Alaily, Président exécutif de l'Autorité nationale de régulation des télécommunications (NTRA) de l'Égypte

M. Mohamed Sharil Tarmizi, Président de la Commission malaisienne pour les communications et le multimédia (MCMC)

M. Jim Beveridge, Directeur des politiques technologiques internationales de Microsoft

Mme Lauren Van Wazer, Vice-Présidente chargée des politiques publiques mondiales d'Akamai Technologies

LES NOUVEAUX MODÈLES ÉCONOMIQUES DE L'ÉCONOMIE  
FONDÉE SUR LES DONNÉES

M. René Arnold, Directeur du Département «Marchés et perspectives» de WIK-Consult GmbH



Il ne fait pas de doute que l'économie fondée sur les données est d'envergure mondiale. Les nouvelles procédures de transport, de stockage et d'analyse de données ont permis à davantage d'entreprises d'exploiter les possibilités offertes par les données dans leurs modèles d'activité. De nombreux facteurs ont une incidence sur la réussite de ces modèles. L'une des principales caractéristiques de ce nouvel environnement est qu'il est centré sur les consommateurs. Les régulateurs doivent intervenir pour concilier au mieux les droits des consommateurs et les possibilités commerciales, et ainsi permettre à de nouvelles économies numériques de prospérer.

Le document de travail sur le thème "Incidences des données sur les modèles économiques du secteur des TIC", élaboré dans le cadre du GSR-14, analyse le rôle des données – nouveau moteur de la croissance économique. Ce document retrace l'évolution des modèles économiques fondés sur les données et présente des preuves concrètes de changements structurels durables qui ouvrent la voie à une économie fondée sur les données, dont les décideurs et régulateurs doivent avoir connaissance. Trois caractéristiques importantes de l'économie fondée sur les données se dessinent. Premièrement, l'influence économique des données s'exerce sur tous les secteurs. Deuxièmement, l'économie fondée sur les données est façonnée par des marchés bilatéraux qui semblent prêts à créer des positions dominantes sur le marché, et devrait donc faire l'objet d'une surveillance étroite de la part des décideurs et des régulateurs. Troisièmement, on ne sait pas encore avec certitude quels acteurs obtiendront la position dominante. En résumé, ce document suggère qu'il est possible que les interventions sur le plan réglementaire n'aient que peu d'effet si elles ne portent que sur le plan national et préconise l'application de dispositions réglementaires de portée internationale.

Une chose semble certaine: la nouvelle économie fondée sur les données est là pour durer. Mais de quelle manière pourrait-elle dépasser les économies physiques précédentes? D'aucuns avancent que les

données sont le nouvel or des temps modernes; toutefois, l'économie centrée sur les données pourrait-elle devenir le nouvel Eldorado de l'ère numérique, pour tous les pays à tous les stades de développement? Cette philosophie économique se différencie des précédentes par le partage. L'avenir est à l'économie du partage; celle-ci permet à des responsables d'entreprises multinationales tournés vers l'avenir ainsi qu'à des entrepreneurs particuliers optimistes de créer de nouvelles entreprises qui ne connaissent pas de frontières, moyennant un investissement initial bien souvent très faible, voire inexistant. Le partage des réseaux, des capacités et des bandes de fréquences permet aux modèles économiques d'emprunter des voies sur lesquelles les économies traditionnelles ne s'étaient jamais aventurées. Mais le fait de maîtriser la technologie ne signifie pas pour autant que le modèle économique sera rentable, et de multiples problèmes doivent être résolus. Pour les régulateurs, le nouveau domaine économique qui entoure les données appelle de nouvelles solutions sur le plan de la réglementation. Si la réglementation est plus nécessaire que jamais, elle doit se réorienter et s'appuyer désormais sur de nouvelles normes. Le fait de continuer d'appliquer des règlements déjà anciens aux nouvelles réalités du marché ne peut être que contreproductif. Il faudra peut-être mettre au point des réglementations nouvelles et différentes des précédentes pour l'ensemble des acteurs du marché afin de réformer les anciennes réglementations.

Néanmoins, cela pourrait être plus facile à dire qu'à faire. Les économies de l'Internet ne naissent pas de rien, elles ont besoin d'une infrastructure physique. L'un des enjeux majeurs pour les régulateurs consiste à stimuler l'investissement et à renforcer la capacité des réseaux. Puisque le partage est désormais un facteur essentiel qui doit être pris en compte lorsqu'il s'agit de revisiter les modèles de fonctionnement du secteur des TIC et d'autres secteurs, les régulateurs ont conscience du fait qu'ils doivent choisir leurs interventions avec précaution et adopter une démarche minimaliste en ce qui concerne la



réglementation de certains aspects des nouvelles économies numériques, tout en mettant en place des mécanismes robustes pour faire appliquer la réglementation. Les régulateurs des TIC doivent non seulement disposer de plus en plus de connaissances dans de nombreux domaines différents allant de l'ingénierie des réseaux à la gestion de trafic en passant par le contenu, mais aussi apprendre en permanence, endosser de nouveaux rôles et assumer de nouvelles responsabilités. Chaque jour, les régulateurs doivent répondre à une question fondamentale: faut-il réglementer ou non? Il existe

peu de réponses claires; toutefois, les régulateurs sont conscients que le fait de marteler des obligations pourrait ne plus fonctionner dans de nombreux domaines et que les mesures d'incitation constituent la nouvelle solution en matière de réglementation. Les régulateurs ne veulent plus être considérés comme des gendarmes ou des cerbères, mais plutôt comme des partenaires et des alliés. En outre, plutôt que d'essayer de prendre en compte tous les cas de figure possibles en termes d'arrangements et d'interactions entre les acteurs du marché, les opérateurs de réseau ou OTT, et de les transposer



dans la législation, les régulateurs devraient instaurer grâce à la réglementation un cadre propice aux partenariats, au partage et à la concurrence entre les parties prenantes.

Tous les intervenants se sont accordés à dire que, dans la mesure où les données ne connaissent pas de frontière, les questions liées à l'économie fondée sur les données doivent être traitées à l'échelle mondiale en vue d'établir un cadre de politique et de réglementation souple et qui soit à même de répondre aux besoins d'acteurs nouveaux et émergents. Il est nécessaire de mettre en place

des approches de réglementation innovantes et intelligentes, qui prévoient l'égalité de traitement entre tous les acteurs du marché. Afin de favoriser la croissance de nouveaux services sur le long terme et de s'assurer l'intérêt des consommateurs, une plus grande autorégulation des marchés, ou régulation "par petites touches", est primordiale.

# SESSION 7

EVALUATION DES INCIDENCES DE LA  
RÉGLEMENTATION: ENCOURAGER L'EFFICACITÉ DE LA  
RÉGLEMENTATION

## ANIMATEUR

M. Eugène Juwah, Vice-Président exécutif et Directeur général de la Commission des communications (NCC), Nigéria

## INTERVENANTS

M. Dražen Lučić, Président du Conseil, Agence des postes et des communications électroniques (HAKOM), Croatie

M. Godfrey Mutabazi, Directeur exécutif de la Commission des communications (UCC), Ouganda

M. Sunil Kanti Bose, Président de la Commission de régulation des télécommunications (BTCR), Bangladesh

M. Sadding Al Tayeb, Directeur adjoint à la concurrence, Commission des communications et des technologies de l'information (CITC), Arabie saoudite

Exposé: Utilisation d'une analyse d'impact de la réglementation pour améliorer la prise de décision dans le secteur des TIC

M. Andrea Renda, chargé de recherche principal au Centre pour l'étude des politiques publiques européennes (Centre for European Policy Studies – CEPS), Belgique



Avec la mondialisation, les progrès technologiques et la transformation des modèles commerciaux qui en a résulté, la réglementation, en particulier dans le domaine des TIC, devient de plus en plus complexe. Avant de prendre des décisions ou d'adopter des réglementations, il est important d'évaluer leurs incidences, de comparer ces incidences aux objectifs fixés et, le moment venu, de revoir ou d'ajuster ces décisions.

Le document de travail du GSR 14 intitulé "Utilisation d'une analyse d'impact de la réglementation pour améliorer la prise de décision dans le secteur des TIC" donne des informations sur ce type d'analyse – moyen de réglementation fort utile, mais relativement peu employé. L'analyse d'impact de la réglementation (AIR) consiste en une analyse systématique, structurée et basée sur les faits, de l'incidence possible d'une mesure en projet au regard d'autres alternatives envisageables. L'adoption et la mise en œuvre de l'AIR peuvent encourager l'efficacité et la transparence de l'action gouvernementale, mais la mise en œuvre de cet outil présente des difficultés, tant du point de vue des procédures que de la méthodologie. Ce document de travail dresse un bilan des avancées récentes en matière d'AIR et traite des possibilités que la mise en œuvre de ce type d'analyse dans le domaine des TIC pourrait offrir ainsi que des difficultés qu'elle pourrait présenter. Il contient plusieurs exemples d'application de l'AIR dans le domaine des TIC et une liste de vérification qui vise à fournir des indications aux régulateurs des TIC sur la meilleure façon d'utiliser cet outil dans la prise de décisions réglementaires courantes.

Du point de vue des pays en développement, l'utilisation de l'AIR pourrait remplacer la méthode du "copier-coller" de bonnes pratiques tirées d'autres juridictions. Elle pourrait, à l'inverse, constituer le cadre d'un système participatif de prise de décisions réglementaires qui mette à profit les connaissances spécifiques des parties prenantes intervenant sur les marchés nationaux pour élaborer des lois appropriées. Un tel processus, documenté et bidirectionnel, d'évaluation des diverses alternatives politiques et de leurs éventuelles conséquences, facilite la compréhension de la réalité du marché, des rôles des différents acteurs et des enjeux. Cette méthode permettra, par ailleurs, d'instaurer une relation saine à long terme avec le secteur et les consommateurs et contribuera à donner une nouvelle image au régulateur, qui apparaîtra comme modérateur et défenseur du secteur et des droits des consommateurs, plutôt que comme gendarme.

Au Nigéria, les objectifs politiques ont été définis et rendus publics. Les observations et les contributions des parties prenantes recueillies dans le cadre de vastes consultations alimentent le processus de réglementation. L'Union européenne réalise une étude de marché approfondie tous les trois ans. La Croatie est allée plus loin en ce sens avec son projet "Looking in the Future", qui cherche à définir les incidences futures des décisions d'ordre réglementaire, en coopération avec les universitaires et le secteur privé. En Inde, la difficulté principale est souvent de faire appliquer les décisions d'ordre réglementaire. Pour remédier à cet état de choses, et dans un souci de transparence et de responsabilité, les projets de réglementation sont soumis à consultation publique, dans le cadre de manifestations ciblées ou de questionnaires en ligne, avant leur approbation officielle par l'organisme de régulation. En Arabie saoudite, le régulateur prend des mesures pour veiller à ce que la réglementation bénéficie aux parties prenantes. Des analyses de marché sont réalisées à intervalles réguliers auprès des particuliers et des petites et moyennes entreprises, ainsi que des établissements publics comme les hôpitaux et les écoles, pour chiffrer les incidences de la réglementation et proposer des moyens de l'améliorer ou de la rationaliser. Les recommandations issues de ces études contribuent à définir la stratégie utilisée par le régulateur pour stimuler le secteur des TIC et faire en sorte que tous les consommateurs, toutes les entreprises et toutes les personnes bénéficient des avantages de la réglementation.

Enfin, il est important de souligner que l'AIR ne remplace pas la prise de décision politique. Même lorsqu'on utilise l'analyse coûts-avantages classique, les régulateurs ont la possibilité de donner plus d'importance à certains domaines particuliers, en fonction de leurs priorités politiques ou autres. L'intérêt de l'AIR réside dans le fait de concilier, d'une part, des vues divergentes et des besoins différents et, d'autre part, les intérêts des consommateurs et ceux des acteurs du secteur. Une analyse multicritères fondée sur un exemple précis peut aider à réduire les erreurs et à envisager des réglementations ciblées pour résoudre des problèmes spécifiques et améliorer la qualité générale de la réglementation. Le coût de l'AIR reste un problème majeur. La confrontation des données permet d'améliorer la qualité du débat sur la réglementation, mais cela représente souvent un investissement pour le régulateur, en termes de temps, d'énergie et de ressources.



# SESSION 8

LE MODÈLE RÉGLEMENTAIRE: PASSAGE À LA VITESSE SUPÉRIEURE

## ANIMATRICE

Mme Kathleen Riviere-Smith, Directrice générale de l'Autorité de réglementation des services d'utilité publique et de la concurrence (URCA), Bahamas

## INTERVENANTS

Mme Adriana Labardini, Commissaire, Institut fédéral des télécommunications (IFT), Mexique

M. Antonio Preto, Commissaire, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), Italie

M. Diego Rodríguez, Membre du Conseil d'administration de la Commission nationale des marchés et de la concurrence (ONMO), Espagne

M. Kemal Huseinovic, Directeur général de l'Autorité de régulation des communications, Bosnie-Herzégovine

M. Thari G. Pheko, Directeur général et membre de droit du Conseil, Autorité de régulation des communications (BOCRA), Botswana



Il n'est pas étonnant que les régulateurs traditionnels aient perdu leur efficacité dans l'environnement numérique actuel dynamique et hétérogène. Le fait que des régulateurs distincts soient chargés de domaines précis et indépendants les uns des autres peut aider les acteurs du marché à rechercher les autorités qui offrent les meilleures conditions. Au contraire, il convient peut-être davantage à certains pays de mettre en place un régulateur "postconvergence" pour atteindre leurs objectifs multiples et obtenir des gains d'efficacité.

L'Italie a mis en place l'un des premiers régulateurs "postconvergence" en 1997. Un tel régulateur permet d'unir les efforts pour assurer une meilleure convergence des fournisseurs de services médias, de contenus et de services. Dans cette optique, le régulateur "postconvergence" assure la transparence et la stabilité de la réglementation, crée des conditions favorables à l'investissement et peut assurer l'égalité de traitement de tous les acteurs et des différents services fournis par différentes plateformes, sur le plan réglementaire. Le fait que l'Italie dispose d'une entité de régulation unique a également favorisé le passage de la radiodiffusion analogique à la radiodiffusion numérique dans ce pays.

En Bosnie-Herzégovine, un régulateur "postconvergence" a été créé en 2001 pour superviser la réglementation des télécommunications et des contenus. Les opérateurs et les nouveaux venus sur le marché estiment que le fait de disposer d'un régulateur unique peut apporter des avantages considérables aux consommateurs et aux entreprises, puisqu'ils n'ont affaire qu'à une seule entité, et peuvent, de ce fait, s'adresser à cet interlocuteur unique plutôt qu'à de multiples organismes. Aujourd'hui, la réglementation des contenus gagne en importance. Face à la convergence des services et des infrastructures, la réglementation horizontale remplacera à terme la réglementation verticale.

Les Bahamas ont fait cette démarche en 2009 et ont totalement restructuré leurs organismes de réglementation pour renforcer leurs capacités institutionnelles. Ce pays a donc mis en place un régulateur "postconvergence" en fusionnant les autorités chargées des services publics et de la radiodiffusion, et lui a octroyé des compétences en matière de réglementation de la concurrence.

La convergence des régulateurs peut prendre des formes différentes et se faire selon différents modèles structurels. Au Mexique, le régulateur "postconvergence" (IFT) a été restructuré et s'est vu accorder en 2013 des compétences ex-post élargies à la réglementation de la concurrence, en complément de son rôle de supervision des télécommunications et de la radiodiffusion. Le fait que les compétences en matière de réglementation soient rassemblées entre

les mains d'une entité unique permet au régulateur d'avoir une vue d'ensemble sur le secteur et favorise la concurrence et la transparence. Cela permet également à des fonctionnaires qualifiés d'élaborer les réglementations nécessaires, d'où un renforcement de la participation au marché. Il est important de noter que la concentration du marché dans différents secteurs nécessite une réglementation asymétrique pour éliminer les obstacles à la concurrence. Des mesures d'exclusivité dans le domaine de la radiodiffusion, par exemple, pourraient porter atteinte à la concurrence sur d'autres marchés et il serait préférable que ces mesures soient examinées par une entité unique.

En Espagne, le régulateur "postconvergence", créé en 2013, intègre les activités de cinq régulateurs autrefois distincts responsables des infrastructures, des services et des contenus. La convergence des régulateurs améliore la cohérence entre les activités sectorielles et crée des synergies. Le bilan de la brève expérience de l'Espagne est positif, même si le régulateur reconnaît que la convergence est un processus particulièrement complexe.

Au Botswana, le gouvernement a pris conscience, il y a dix ans, du fait que les TIC étaient un moteur de croissance. En 2013, lorsque les autorités responsables des télécommunications et de la radiodiffusion ont fusionné pour intégrer aussi les services postaux et Internet, le Botswana a relevé le défi de rendre les TIC accessibles à toute la population. Ce processus n'a pas été toujours facile, car chaque secteur a des spécificités auxquelles il faut accorder une attention particulière. Par ailleurs, il est important que le régulateur emploie des personnes compétentes pour réglementer les services appropriés au moment voulu.

Tous les intervenants ont mis en relief les aspects positifs et les avantages de la convergence, à savoir la réduction du nombre de mesures faisant double emploi, l'intégration, l'amélioration de l'efficacité grâce à des économies de personnel et à des coûts moins élevés, et la possibilité de promouvoir les contenus locaux. Un régulateur "postconvergence" sera mieux à même de réagir efficacement face aux enjeux du secteur des TIC dans le contexte postconvergence et d'encourager la neutralité technologique et l'égalité de traitement. Il devrait aussi avoir des compétences en matière de réglementation de la concurrence. D'autres pays de l'Union européenne ont adopté des réglementations analogues, mais ne sont pas tenus d'avoir un tel régulateur, du fait que chacun est dans une situation différente. Les intervenants ont estimé que la mise en place d'un tel régulateur présentait peu d'inconvénients et souligné qu'il était important d'attribuer des compétences en matière de réglementation de la concurrence dans le secteur à cette autorité pour qu'elle mette en œuvre des outils réglementaires ex ante et ex post.



# SESSION 9

COMMENT SURVEILLER LA MISE EN ŒUVRE DES PROGRAMMES EN FAVEUR DU LARGE BANDE/DU NUMÉRIQUE?

ANIMATEUR ET EXPOSÉ

M. Colin Oliver, expert principal des TIC

INTERVENANTS

M. Milan Jankovic, Directeur de l'Agence de la République de Serbie pour les communications électroniques (RATEL), Serbie

M. Feliksas Dobrovolskis, Président du Conseil/Directeur général, Autorité de régulation des communications, Lituanie

M. John Nkoma, Directeur général de l'Autorité de régulation des communications (TCRA), Tanzanie

Dans le document de travail du GSR intitulé “Comment surveiller la mise en œuvre des programmes et stratégies en faveur du large bande?”, l’accent est mis sur la nécessité de contrôler et d’intégrer pleinement les informations recueillies dans les programmes en faveur du large bande. Il n’est pas possible de gérer efficacement quelque chose que l’on ne peut pas quantifier. Toutefois, les indicateurs relatifs à l’adoption et à l’utilisation efficace de cette technologie ne sont pas encore au point, malgré les efforts d’un certain nombre d’administrations. Alors que, dans certains domaines, le régulateur a clairement une fonction de surveillance, dans d’autres, tels que le renforcement des capacités, il joue davantage un rôle de soutien. Les trois phases de développement du large bande sont le déploiement, l’adoption et l’intégration. Chaque phase s’inscrit dans le prolongement de la phase précédente et peut faire l’objet d’un suivi. En ce qui concerne l’utilisation de mesures, les indicateurs de télécommunications sont progressivement abandonnés au profit des indicateurs de performance et de résultats. Les cartes interactives sont elles aussi de plus en plus utilisées dans les pays et servent à vérifier si l’environnement est favorable à la progression du plan relatif au large bande. Les intervenants ont également examiné les obstacles qui freinent l’adoption du large bande et l’accès à cette technologie ainsi que les moyens de les surmonter.

Etant donné que le large bande haut débit devient un élément fondamental des services évolués dans des secteurs comme la santé et l’éducation, les économies découlant de l’utilisation de la connectivité large bande peuvent être supérieures aux coûts. Dans chaque secteur, les programmes à court, moyen et long terme doivent tenir compte des enjeux propres aux phases de déploiement, d’adoption et d’intégration, et concilier les coûts à court terme et les bénéfices à long terme. Une attention toujours plus grande est portée aux résultats mesurés, non seulement sur le plan des coûts et des économies réalisées, mais aussi sur celui des gains de capacité, d’efficacité et de productivité, de l’innovation et de l’intérêt public. Il faut élaborer de nouvelles mesures pour suivre l’évolution des comportements et le renforcement de la dépendance aux services fondés sur le large bande.

Au cours des débats, il a été question du rôle du régulateur dans la mise en œuvre des plans nationaux pour le large bande. Alors que le régulateur est censé prendre l’initiative dans un certain nombre de domaines liés à la mise en œuvre du large bande, la coopération des autres parties prenantes et le moment où elles interviennent sont importantes. Dans certains cas, procéder par étapes peut permettre d’obtenir de meilleurs résultats en créant, dans un premier temps, un environnement réglementaire favorable, puis en construisant, dans un deuxième temps, les infrastructures essentielles. La concurrence au

niveau des infrastructures étant une réalité sur de nombreux marchés, il est nécessaire de trouver un juste équilibre entre la promotion de la concurrence et de la liberté de choix du consommateur, d’une part, et la promotion des diverses formes de partage, d’autre part. Les plans nationaux pour le large bande doivent définir les modalités pratiques de la mise en œuvre de cette technologie, notamment en ce qui concerne la désignation de la principale entité chargée de la mise en œuvre, l’établissement d’objectifs et d’indicateurs clairs et mesurables et la mise au point de procédures de suivi concrètes et efficaces.

Les intervenants et les participants ont échangé leurs expériences concernant la mise en œuvre des plans nationaux pour le large bande et la réalisation des objectifs prévus dans ces plans, qui définissent à la fois les indicateurs devant être utilisés et suivis et les mécanismes et pratiques nécessaires à cette fin. En Lituanie, le régulateur encourage activement le partage du réseau comme moyen d’étendre la connectivité, tout en stimulant l’investissement au moyen de mesures ciblées. En Tanzanie, le régulateur a adopté une méthode globale pour créer des possibilités d’accès au marché, tout en assurant la protection des consommateurs et l’intégration et la conciliation des réglementations dans différents domaines tels que la gestion et le partage du spectre et les politiques tarifaires en la matière.

Au cours d’un débat sur le financement du déploiement des infrastructures large bande, les participants ont examiné différents modèles appliqués dans plusieurs types de projets. Ils ont également noté qu’il n’existait pas de modèle unique et idéal, mais qu’en fonction des conditions spécifiques d’un pays, du point de vue du niveau de développement, de la maturité du marché et de l’adoption de cette technologie, le meilleur modèle serait plutôt celui qui pourrait s’adapter aux priorités nationales et aux objectifs concrets du plan national pour le large bande, tout en répondant aux attentes des consommateurs. Pour certains participants, la mise en œuvre du large bande doit être financée par des fonds publics et pour d’autres, elle doit être financée par le secteur privé ou par les partenariats public-privé. Plusieurs possibilités de financement de l’infrastructure hertzienne sont possibles lorsqu’il existe une concurrence saine entre les fournisseurs de services mobiles. En ce qui concerne l’infrastructure filaire, des participants ont proposé d’utiliser l’excédent du Fonds pour le service universel (FSU). Dans la mesure du possible, les régulateurs devraient évaluer l’incidence du large bande sous l’angle du développement du marché des TIC et de l’économie dans son ensemble, afin d’examiner les critères de référence établis pour la capacité large bande, puisque cette technologie est de plus en plus utilisée et que la demande ne cesse d’augmenter.



# PERSPECTIVES D'AVENIR ET CLÔTURE

## SPEAKERS

Dr Hamadoun I. Touré, Secretary-General, ITU

Mr Brahim Sanou, Director, BDT, ITU

Dr Mohammed Ahmed Alamer, Chairman, TRA, Bahrain,  
and GSR14 Chairman

Mr Lin Mombo, President of the Regulatory Board, ARCEP,  
Gabon and GSR15 Chairman

His Excellency Dr Hamed bin Salim Al Rawahi, 2014 Chair of AREGNET,  
Executive President of TRA Oman, and Chairman of the Regulatory Associations  
meeting 2014



Faisant part de sa réflexion sur les débats qui se sont déroulés durant les trois jours du GSR 14, M. Sanou a souligné que seule la collaboration permettrait de mettre à profit le potentiel du monde numérique, et aurait pour effet de créer une réglementation efficace et intelligente. Une réglementation intelligente ne signifie pas nécessairement davantage de réglementation, mais devrait plutôt désigner une réglementation plus sélective et présente uniquement là où elle est nécessaire. M. Sanou s'est déclaré satisfait que l'UIT continue d'offrir un cadre important et solide aux régulateurs des TIC leur permettant de mettre en commun et d'échanger des idées et des solutions et de contribuer ensemble à un monde meilleur.

Le Secrétaire général de l'UIT, Dr. Hamadoun I. Touré, a évoqué l'histoire du Colloque mondial des régulateurs depuis 15 ans, soulignant avec fierté que cette manifestation était devenue la réunion la plus importante et influente pour les régulateurs des TIC du monde entier. Il a sincèrement remercié tous les régulateurs pour leur engagement à l'égard de la manifestation et a reconnu que les acteurs du secteur des TIC souhaitaient participer à l'instauration d'un dialogue constructif. Il a rendu hommage aux personnalités remarquables qui ont présidé le Colloque mondial des régulateurs. Sans leurs compétences, leurs connaissances et leur engagement, le colloque ne serait jamais devenu la manifestation importante qu'elle est aujourd'hui. Pour conclure, le Dr. Touré a remercié très chaleureusement le Président du GSR 14, M. Mohammed Alamer, et l'équipe du pays hôte dirigée par M. Mohammed Bubashait, dont les travaux d'organisation du GSR 14 ont dépassé toutes les attentes.

M. Hamed bin Salim Al Rawahi, président de la Réunion des Associations de régulateurs, a présenté le document final de la manifestation annuelle qui s'est tenue juste avant le GSR 14. Il a précisé que la Réunion des Associations de régulateurs permettait à nombre d'associations de confronter leurs expériences réussies et d'avoir un débat ouvert sur les facteurs de succès permettant d'obtenir des résultats dans leurs pays. Les principaux thèmes examinés ont été la gouvernance de l'Internet, le marché gris et le vol de terminaux, ainsi que le besoin de prendre des mesures régionales dans ces domaines, en collaboration avec l'UIT. Les

participants ont recommandé la création d'un groupe de travail réunissant des associations de régulateurs et des associations professionnelles chargées de mettre en œuvre les recommandations du Rapport de l'UIT sur le Marché gris, la contrefaçon et le vol d'équipement mobile, qui a été élaboré suite à une demande de la Réunion des Associations de régulateurs de 2013.

M. Alamer, président du GSR 14, a présenté les Lignes directrices relatives aux bonnes pratiques sur la protection du consommateur dans un monde numérique. Ces lignes directrices du GSR 14 – rédigées dans un esprit de coopération – ont été approuvées et sont disponibles en ligne. L'orateur a remercié les intervenants et les modérateurs pour leur participation au débat inaugural et aux panels de discussion, qui ont été le théâtre de débats intéressants et ont permis de lancer des pistes pour des réglementations futures. En outre, M. Alamer a souligné l'importance de l'établissement de relations solides et positives entre les régulateurs du monde entier pour permettre un échange constructif d'idées et de solutions concernant la réglementation. Le GSR 14 a renforcé les liens entre régulateurs et contribuera certainement à une collaboration plus étroite et plus efficace dans un avenir proche.

M. Lin Mombo, président du prochain Colloque mondial des régulateurs (GSR 15), a invité tous les participants à assister au futur colloque qui aura lieu à Libreville (Gabon) en 2015. Il a souligné la détermination de son administration à organiser cette manifestation prestigieuse et son engagement à faire aussi du GSR 15 un immense succès.

Tous les participants qui ont pris la parole ont félicité l'administration de Bahreïn, M. Alamer et l'UIT pour l'excellente organisation de cette réunion couronnée de succès.

M. Sanou a remercié le gouvernement de Bahreïn et l'équipe de l'Autorité de régulation des télécommunications d'avoir accueilli le colloque et félicité M. Alamer de la grande compétence avec laquelle il a dirigé la manifestation. M. Sanou a nommé M. Alamer ambassadeur pour les Lignes directrices relatives aux bonnes pratiques du GSR-14. Dans son rôle d'ambassadeur, M. Alamer saisira toutes les occasions entre maintenant et le GSR 15 pour sensibiliser les régulateurs à ces lignes directrices lors de rencontres mondiales et régionales.



“Le monde numérique d’aujourd’hui bouleverse notre vie quotidienne à tous égards. Dans cet environnement mondialisé et interconnecté, nous devons œuvrer ensemble pour protéger les droits des consommateurs, en particulier ceux des personnes vulnérables, en encourageant l’élaboration d’outils réglementaires modernes et efficaces. Je ne doute pas que les présentes Lignes directrices nous aideront à mettre en place un environnement numérique plus sûr et fiable pour tous.”

**M. Brahima Sanou**

*Bureau de développement des télécommunications (BDT),  
UIT*



“L’une des tâches fondamentales qui nous incombe est de réfléchir aux moyens permettant de mettre tous les avantages du monde numérique à la portée de tous les habitants de la planète de manière informée, réactive et sûre. Cet objectif ne sera atteint que si l’on met en place une réglementation efficace et intelligente ayant pour objet de responsabiliser les consommateurs, de redéfinir les responsabilités de chacun et de créer des conditions favorables à l’épanouissement d’une économie fondée sur les données. L’adoption de Lignes directrices relatives aux bonnes pratiques facilitera ce processus et permettra de garantir que nous œuvrons tous en faveur de la réalisation de l’objectif que nous nous sommes fixé.”

**M. Mohammed Ahmed Alamer**  
*Chairman, Telecommunications Regulatory Authority,  
Bahrain and GSRI4 Chairman*

**GSR14**  
**LIGNES DIRECTRICES**  
**RELATIVES AUX**  
**BONNES PRATIQUES**  
**SUR LA PROTECTION**  
**DU CONSOMMATEUR**  
**DANS UN MONDE**  
**NUMÉRIQUE**

Indubitablement, l'économie numérique ouvre aux consommateurs de nouvelles perspectives très prometteuses, en même temps que des défis passionnants, auxquels les régulateurs devront accorder une attention accrue. Les consommateurs font face à de nouveaux enjeux liés à la mise à disposition généralisée des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC), sous forme de nombreux appareils, de services en ligne et de nouvelles applications. Pour protéger les droits de tous les utilisateurs dans un monde numérique ouvert, transparent et inclusif, il est impératif de définir par avance des politiques et des mesures réglementaires, en complément de solutions et d'initiatives faisant appel à la corégulation et à l'autorégulation en vue d'éduquer et de responsabiliser le consommateur.

Nous, régulateurs participant à l'édition 2014 du Colloque mondial des régulateurs, reconnaissons la nécessité de concilier les droits de toutes les parties prenantes pour que tous, consommateurs comme entreprises, bénéficient des avantages du numérique. En conséquence, nous avons défini et approuvé les présentes lignes directrices relatives aux bonnes pratiques réglementaires afin de protéger les intérêts des consommateurs, tout en veillant à assurer l'égalité des chances entre les concurrents déjà implantés sur le marché et les nouveaux concurrents et en encourageant une approche réglementaire par petites touches.

**1. Définir un cap stratégique:** Nous sommes d'avis que les Etats doivent continuer à jouer un rôle de premier plan dans la protection des citoyens à tous les niveaux, en élaborant des législations et des politiques publiques adaptées, par exemple des politiques nationales en matière de TIC et des politiques d'accès universel, une législation destinée à protéger le consommateur, une législation sur la cybersécurité et sur la cybercriminalité, y compris sur la protection en ligne des enfants, la qualité de service et une réglementation limitant l'exposition aux champs électromagnétiques, et d'autres initiatives complémentaires: lignes directrices sur les actes interdits et bonnes pratiques pour le traitement de diverses questions (piratage informatique, transmission de données personnelles (entre fournisseurs de services et/ou de contenus) et fraude en ligne). En outre, il est possible d'établir des priorités entre différentes mesures pour mettre en place des mécanismes réglementaires qui s'adaptent

d'eux-mêmes afin de garantir la sécurité et la fiabilité du cyberspace. Les initiatives transfrontières peuvent être développées pour encourager davantage la coopération et la mise en oeuvre des politiques à l'échelle internationale.

A notre avis, la réglementation devrait redéfinir les droits et intérêts légitimes des consommateurs, entre autres les suivants (la liste n'est pas exhaustive): accès aux informations et services mis à la disposition du public sur l'Internet, qualité de service, respect de la vie privée et de la confidentialité et protection des données personnelles, possibilité de refuser des fonctionnalités et des services; droit de recours; portabilité des numéros et droits de propriété intellectuelle. Les régulateurs et les décideurs doivent s'efforcer de protéger ces droits universellement et à égalité, dans les cadre des législations et réglementations existantes.

Nous reconnaissons que, lorsqu'ils font appliquer et examinent les législations correspondantes, les régulateurs et les décideurs doivent mettre en place des mécanismes efficaces de coopération (par exemple, mémorandums de coopération), d'entente avec les organismes chargés de la protection du consommateur, les prestataires de services et d'autres organismes compétents aux niveaux national, régional et international. Dans cette démarche, il est fondamental de définir clairement les rôles et responsabilités et de partager les informations et les ressources, selon les cas.

Nous reconnaissons par ailleurs la nécessité d'une coopération et d'une harmonisation entre les pays pour lutter efficacement contre les phénomènes transfrontières tels que les problèmes liés à la fourniture de contenus et de services par les opérateurs "over-the-top" (OTT), par exemple le respect de la vie privée du consommateur, la fraude en ligne et la cybercriminalité dans le commerce en ligne et les médias sociaux. De même, des entités régionales spécialisées pourraient être habilitées à traiter de questions communes à plusieurs pays de manière ciblée et harmonisée.

**2. Renforcer la compétitivité des marchés:** Nous reconnaissons que les cadres juridiques et réglementaires doivent conserver leur caractère ouvert, tourné vers l'avenir, neutre et souple pour pouvoir tirer parti des technologies nouvelles, des services innovants et des nouvelles pratiques commerciales telles que l'informatique en nuage,

les médias sociaux, le large bande mobile, les “big data” et l’Internet des objets, afin que les utilisateurs profitent des divers services offerts à tous les niveaux sur les marchés des TIC.

En ce qui concerne le stockage et la transmission de l’information, les acteurs du secteur des télécommunications et des TIC assujettis à réglementation et les prestataires de services OTT non soumis à réglementation devraient être traités à égalité pour ce qui est de la mise en application des instruments juridiques relatifs à la protection du consommateur.

**3. Partenariats avec le secteur privé:** Nous reconnaissons que les entreprises du secteur privé ont un rôle crucial à jouer: non seulement elles doivent assurer la transparence et la responsabilité dans leurs pratiques commerciales, mais aussi elles doivent adopter volontairement des mesures visant à protéger les droits des consommateurs, par exemple concernant la protection des données personnelles, la lutte contre la publicité de masse déloyale et fallacieuse, le spam, la pérennité des données et la protection en ligne des enfants.

Nous recommandons aux régulateurs d’encourager la rédaction de codes de pratiques destinés aux prestataires de services, OTT compris, afin de garantir que les contenus, la promotion et le fonctionnement des services respectent toutes les conditions nécessaires en matière de protection des consommateurs.

**4. Mettre en place un cadre solide pour les services contractuels:** Nous considérons que l’interdiction légale de l’utilisation de modalités et conditions générales rédigées au détriment du consommateur relève des bonnes pratiques. En outre, il faudrait interdire les différences injustifiées et disproportionnées entre les droits et obligations aux termes du contrat portant sur des services TIC que celui-ci ait été conclu en ligne ou autrement. Nous reconnaissons de plus la nécessité de formuler des règles transparentes relatives aux modalités et conditions régissant la conclusion de contrats en ligne, la forme de ces contrats ainsi que les procédures connexes (par exemple, identification de l’utilisateur, confirmation, annulation ou résiliation de commande).

**5. Voies de recours multiples:** Nous pensons que le régulateur a un rôle essentiel à jouer dans la médiation et la transmission des plaintes des

consommateurs à un échelon supérieur. A cette fin, il importe de maintenir de solides relations avec les fournisseurs de services. Les procédures de traitement des plaintes qui encouragent expressément les consommateurs à faire d’abord recours auprès des fournisseurs de services peuvent donner de bons résultats et rendre les fournisseurs plus sensibles aux besoins, droits et responsabilités des clients. Nous estimons que le consommateur a, non seulement le droit de se plaindre, mais aussi et surtout, un droit de recours lorsqu’il y a eu violation de ses droits.

En cas de litige, d’autres mécanismes de règlement des différends (conciliation, arbitrage et règlement par les parties) peuvent être mis en oeuvre selon des procédures claires et transparentes, en complément des procédures juridictionnelles officielles et des missions de bons offices, de sorte que le consommateur puisse défendre ses droits, rapidement et pour un coût minime, voire sans frais. Les centres de médiation spécialisés en télécommunications/TIC pourraient être particulièrement efficaces à cet égard.

**6. Qualité de service et expérience du consommateur:** Plusieurs mesures peuvent être prises pour garantir que les consommateurs, y compris les personnes handicapées, aient facilement un accès fiable aux services TIC et aux contenus sur le web. Il peut s’agir, par exemple, d’élaborer et de revoir périodiquement les normes de qualité de service minimale et les spécifications des nouvelles technologies et des nouveaux services; de surveiller les activités des fournisseurs de services de réseau; d’évaluer à intervalles réguliers la qualité des services de télécommunication/TIC et de publier les résultats de cette évaluation.

**7. Protection de la vie privée et des données des consommateurs:** A notre avis, il est impératif, pour assurer la prospérité du monde numérique, de mettre en place un système juridique intégré qui protège efficacement les données et informations à caractère personnel.

Nous recommandons que les fournisseurs de services OTT, et en particulier les fournisseurs de services utilisant les médias sociaux, s’engagent en faveur d’une plus grande transparence des procédures de traitement des données, obtiennent expressément le consentement de leurs clients avant de publier les données à leur sujet et leur donnent

la possibilité de choisir clairement le statut, privé ou public, de leurs communications. Les utilisateurs devraient être en mesure de prendre des décisions éclairées quant au degré d'accessibilité des données les concernant à d'autres personnes et à l'usage que des tierces parties peuvent en faire.

L'univers en ligne expose les enfants et les jeunes à des risques spécifiques, notamment à des contenus qui ne sont pas de leur âge et à des prédateurs sexuels. Nous reconnaissons qu'il importe de compléter les outils juridiques existants par une série de mesures qui incluent des campagnes de sensibilisation du public, des alertes en cas de contenu douteux et des initiatives d'autorégulation du secteur, tout en poursuivant les efforts d'éducation du consommateur à destination de groupes précis comme les enfants, les jeunes, les parents et les enseignants.

Nous pensons que la création d'une équipe d'intervention en cas d'urgence informatique (CERT) pourrait être très bénéfique pour les consommateurs en ce sens qu'elle comprendrait, entre autres, un service d'alerte avancée prévenant le grand public et les organismes gouvernementaux des menaces et des éventuelles cyberattaques.

**8. Responsabiliser les consommateurs:** Les régulateurs des TIC devraient faire preuve de dynamisme et mener des campagnes de promotion, informer, encourager et sensibiliser les parties prenantes aux avantages et enjeux d'un univers large bande connecté en permanence. A ce stade, il importe de reconnaître la nécessité de protéger et d'éduquer des consommateurs qui n'ont pas tous les mêmes besoins en matière d'accès, et peuvent être particulièrement vulnérables aux pratiques commerciales trompeuses ou éprouver des difficultés à comprendre les modalités et conditions du service proposé (par exemple, personnes illettrées, personnes handicapées, enfants et jeunes). De surcroît, une approche partant de la base et centrée sur les citoyens, avec la participation d'écoles, de centres communautaires et d'ONG, en particulier s'appuyant sur les médias sociaux, pourrait contribuer pour beaucoup à mieux sensibiliser le consommateur. On peut aussi créer des tribunes de discussion réunissant des parties prenantes, dont des représentants des consommateurs, qui permettront à ces derniers de prendre part à la prise de décisions et à l'élaboration de politiques. Ainsi, les consommateurs pourront

faire entendre leur voix dans le cadre d'un dialogue permanent.

**9. Droit du consommateur à l'information:** Les régulateurs doivent s'assurer que tous les prestataires de services mettent rapidement à disposition des informations exactes sur leurs produits et services, de manière claire, transparente et comparable, propice à la prise de décisions rationnelles. Les consommateurs seraient ainsi en mesure de comprendre non seulement quels sont leurs droits et responsabilités mais aussi quelle est la nature des services, y compris les prix et, comment ils sont calculés, et quelle est la qualité de service fournie. Toutes les réglementations liées au droit des consommateurs à l'information doivent être systématiquement et régulièrement mises à jour pour pouvoir être applicables dans la pratique.

**10. Redéfinir le rôle des régulateurs:** Nous sommes conscients du fait que le régulateur des TIC est de plus en plus considéré comme un partenaire des concurrents sur le marché et un défenseur des droits des consommateurs. Ses décisions sont prises sur la base des faits et des compétences techniques, l'objectif étant d'encourager l'accès aux TIC et l'utilisation de ces technologies, la compétitivité des marchés et, plus généralement, le développement socio-économique.

C'est pourquoi il est nécessaire de repenser le mandat des régulateurs des TIC en vue de renforcer stratégiquement leurs capacités de mise en oeuvre face aux enjeux de l'environnement numérique dynamique.





**RENDEZ-  
VOUS L'ANNEE  
PROCHAINE  
AU GABON**



[www.itu.int/gsr14](http://www.itu.int/gsr14)

Union internationale des télécommunications  
Place des Nations  
CH-1211 Genève 20  
Suisse

ISBN 978-92-61-15152-2



**Prix: 18 CHF**

Imprimé en Suisse  
Genève, 2014

Crédits photos: UIT