



JMDC EXPOSÉ : ACCÈS ET CHOIX

BÂTIR UN MEILLEUR
MONDE NUMÉRIQUE QUI
INSPIRE LA CONFIANCE AUX
CONSOMMATEURS



LES POSSIBILITÉS D'ACCÈS ET DE CHOIX

Outre la création d'emplois, les opportunités commerciales et les connaissances, un important projet de la Banque mondiale a déterminé que l'activité en ligne était source d'avantages substantiels pour les consommateurs. Elle permet notamment des gains de temps, un accès à des services plus pratiques, une variété de choix plus large et du temps libre de meilleure qualité.¹ Les opportunités commerciales sont elles-aussi multipliées, les entreprises pouvant atteindre plus facilement de nouveaux marchés. De plus, le développement de l'accès à Internet ouvre la porte à davantage d'innovations, telles que les paiements mobiles, les sites de comparaison, les évaluations de risques de crédit, les options de facturation à l'utilisation et les plateformes P2P, qui permettent de faire baisser les prix et incitent les fournisseurs à améliorer leurs services.

EN QUOI L'ACCÈS EST-IL IMPORTANT ?

L'accès à Internet est un aspect fondamental des droits du consommateur numérique. Il est également essentiel au développement : l'ONU a reconnu que l'existence d'une infrastructure haut débit dans un pays était un prérequis à son développement économique. Sans accès, il est impossible de bénéficier des avantages de communication, d'information et de commerce offerts par la technologie numérique et, par conséquent, ce sont autant les entreprises que les consommateurs qui en souffrent.

Des recherches ont montré que si l'accès à Internet dans les pays à faible revenu atteignait le niveau des pays à fort revenu, « les revenus individuels pourraient augmenter jusqu'à 600 \$ par personne et par an, permettant ainsi à 160 millions de personnes de sortir de la pauvreté extrême ». Cela pourrait générer 2,2 billions de dollars de PIB supplémentaires et créer plus de 140 millions de nouveaux emplois.²

Avec de plus en plus de personnes connectées, il y a matière à se réjouir. C'est particulièrement vrai dans les pays à faible revenu, où de plus en plus de personnes

parviennent à se connecter grâce à la technologie mobile. L'International Telecommunications Union (ITU) estime qu'en 2016, 47 % de la population mondiale sera en ligne, dont 2,5 milliards de personnes dans les pays en développement.³

Cependant, cela signifie également qu'en 2016, 3,9 milliards de personnes (soit 53 % de la population mondiale) n'utilisent pas Internet. En examinant de plus près ces 3,9 milliards de personnes non-connectées, on constate des inégalités d'accès⁴. Des estimations récentes suggèrent que moins de 10 % des personnes vivant dans les pays les moins développés ont accès à Internet, contre 80 % dans les pays développés⁵. Mais on observe également des inégalités de couverture au sein des pays eux-mêmes : la population hors-ligne mondiale est très majoritairement rurale, âgée, féminine, avec un niveau d'éducation et des revenus inférieurs. À Kampala en Ouganda, par exemple, seule une personne connectée sur quatre est une femme.⁶

La connexion doit également être rapide, fiable et permanente. Les coupures, les lenteurs aux heures de pointe et les interruptions de service sont des problèmes courants pour beaucoup. La vitesse varie à travers le monde : quand des pays tels que la Corée du Sud, le Danemark et la France bénéficient de connexions haut débit dépassant généralement 10 Mbit/s, de nombreuses économies à faible revenu stagnent à seulement 2 Mbit/s. L'accès à Internet et au haut débit est également bien plus cher par rapport au revenu moyen dans les pays en développement, en particulier dans les moins développés.⁷

Après une croissance régulière au cours des dernières années, le nombre de personnes connectées à Internet a atteint un plafond. Il faut à présent redoubler d'efforts pour s'assurer que les quelques 4 milliards de consommateurs non-connectés ne soient pas laissés à la traîne. Il faut un effort concerté entre gouvernements, régulateurs et entreprises afin de fournir une source d'électricité fiable, de rendre les longueurs d'onde disponibles pour les connexions mobiles et d'offrir un service stable et bon marché avec des réseaux sécurisés.⁸

1. Banque mondiale, Les dividendes numériques, rapport 2016

2. <https://www2.deloitte.com/ie/en/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/value-of-connectivity.html>

3. <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2016.pdf>

4. D'une région à l'autre, la proportion des personnes sans Internet passe à 58 % dans la zone Asie-Pacifique et les États arabes, et à quasiment 75 % en Afrique.

5. http://www.internetociety.org/doc/internet-and-sustainable-development#_edn12

6. <http://webfoundation.org/docs/2015/10/womens-rights-online21102015.pdf>

7. http://www.internetociety.org/doc/internet-and-sustainable-development#_edn12

8. http://www.internetociety.org/doc/internet-and-sustainable-development#_edn14

EN QUOI LE CHOIX EST-IL IMPORTANT ?

À lui seul, l'accès ne suffit pas. Les consommateurs ont besoin de services fiables et de qualité afin de pouvoir libérer tous les bénéfices de l'économie numérique. Dans les zones reculées, l'absence de choix en matière de fournisseurs d'accès à Internet (FAI) peut entraîner des prix élevés et un service médiocre. Cela signifie également que les rares acteurs du marché peuvent augmenter les prix ou imposer des plafonds de données injustifiés, sans que les consommateurs mécontents n'aient la moindre alternative.

Le marché numérique a également tendance à rendre le client captif, avec des fournisseurs massifs offrant de plus en plus souvent des gammes de services et de produits « groupés », qui impliquent beaucoup de difficultés et de temps perdu pour le consommateur qui souhaiterait en changer. Même lorsque le transfert de données ou de contenus d'un fournisseur à l'autre est possible, il peut relever du parcours du combattant. Bien souvent, les logiciels et les appareils ne sont pas « interopérables », c'est-à-dire conçus pour fonctionner avec d'autres marques. Les consommateurs vont donc avoir davantage tendance à utiliser les produits d'un même fournisseur en raison de la difficulté à passer sur des appareils concurrents. Assurer l'interopérabilité et un droit à transférer ses données d'un service à l'autre contribuerait à multiplier les choix et à faire jouer la concurrence sur le marché numérique.

APPEL À LA MOBILISATION

- Les membres de CI peuvent profiter de la Journée mondiale des droits des consommateurs 2017 pour appeler les gouvernements nationaux ou les sociétés à améliorer l'accès et le choix, en :
- Mettant en œuvre un plan national en faveur du haut débit, précisant des objectifs d'accessibilité tarifaire, de connexion, de catégories sociales et d'équité en s'adressant particulièrement au fossé entre les sexes qui domine dans certaines parties du monde.⁹
- Réexaminant les objectifs d'accessibilité tarifaire de façon à permettre aux personnes se trouvant bien en dessous du revenu moyen d'accéder à Internet. L'Alliance for Affordable Internet (A4AI) propose un nouvel objectif de « 1 pour 2 » : 1 GB de données facturé à 2 % ou moins du revenu mensuel moyen.
- Réduisant les prix des téléphones mobiles et des appareils informatiques. L'A4AI et la Broadband Commission appellent à cesser de taxer les appareils Internet comme des produits de luxe et à ne pas leur imposer des tarifs de douanes élevés. Elles incitent également le secteur privé à développer des Smartphones bons marchés et de bonne qualité.
- Augmentant l'investissement dans les accès publics et subventionnés, multipliant les accès publics dans des espaces tels que les bibliothèques et les centres sociaux, et établissant une obligation universelle de service et un fond d'accès.
- Créant un marché concurrentiel du haut débit avec un processus d'octroi de licences plus équitable et transparent, régulé par un organisme indépendant, qui consacre l'accès du consommateur à ses données personnelles et lui permet de changer plus facilement de fournisseur. Enfin, en encourageant l'interopérabilité entre appareils, plates-formes et produits de différentes marques.

En partageant ces informations avec CI et en utilisant le hashtag #BetterDigitalWorld (un #MeilleurMondeNumérique), vos activités contribueront à une journée d'action mondiale.

ÉTUDE DE CAS : FIDJI

En 2012, la société fidjienne Connect, qui détient un monopole sur les lignes fixes, a tenté de migrer automatiquement ses milliers d'abonnés vers des tarifs supérieurs dans le cadre d'une nouvelle offre groupée. Il s'agit là d'un exemple classique d'un fournisseur d'accès essayant de rendre ses clients captifs et de limiter leurs choix en compliquant la sortie de l'offre groupée.

Cependant, des pressions persistantes exercées par le Conseil des consommateurs (Consumer Council) des Îles Fidji ont obligé Connect à maintenir les plafonds de données de ses clients à leur niveau d'origine, à la même vitesse et au même prix. Connect a également modifié ses contrats « Connect Velocity » dont les conditions générales n'étaient pas équitables. Le fournisseur d'accès a également été contraint à rétablir les limites de données, à renoncer à demander des frais de retour de l'offre à un niveau inférieur, à assumer les réparations du réseau et à supprimer une clause d'indemnisation injuste.

Le Conseil des consommateurs des îles Fidji a également mené une campagne réussie pour obliger les FAI à émettre une « déclaration de divulgation en matière de haut débit », qui contient des informations sur les variations de vitesse de leurs services en heures de pointe et en heures creuses.

9. De nouvelles recherches sur les pays de l'ITU ayant mis en place un plan national de développement du haut débit ont montré une pénétration de cette technologie supérieure de 8,7 % à la moyenne des pays n'en disposant pas.

EXEMPLES DE POLITIQUES ET D'INITIATIVES

Brésil

Les lignes directrices en matière de télécommunications rédigées par le Ministère brésilien des communications incluent l'obligation pour les autorités de promouvoir un coût abordable des services haut débit.

Rwanda

Dans le cadre de sa campagne Web Foundation #FASTAfrica, ADECOR a sensibilisé les consommateurs rwandais aux problématiques clés telles que l'accès rural, l'accessibilité tarifaire, la qualité médiocre des connexions réseau ainsi que la cybercriminalité et la fraude en ligne.¹⁰

Russie

La pénétration d'Internet auprès des adultes a atteint 69 % en Russie suite à une initiative gouvernementale visant à connecter les petites villes et les villages éloignés via un réseau sans fil bon marché.

Bangladesh

Une collaboration entre Korea Telecom, des ONG et le gouvernement du Bangladesh a permis de connecter l'île de Moheshkhali en exploitant les lignes de cuivre et l'équipement à micro-ondes qui existaient déjà pour accroître l'infrastructure du réseau.

Afghanistan

Roshan, le principal opérateur mobile d'Afghanistan, a déployé beaucoup d'efforts pour promouvoir l'utilisation des téléphones mobiles auprès des femmes, afin d'accroître ses profits mais aussi de permettre à un groupe marginalisé de bénéficier des avantages de cette technologie. Outre un tarif réduit, Roshan a recommercialisé des téléphones mobiles en mettant en valeur leur rôle dans le lien familial, contribuant ainsi à améliorer l'attitude à l'égard des femmes possédant ce type d'appareil. On estime que Roshan est l'opérateur comptant le plus de femmes parmi sa clientèle en Afghanistan.

LECTURES COMPLÉMENTAIRES

Rapport et classement des pays en matière d'accessibilité tarifaire d'Internet: <http://a4ai.org/affordability-report/report/2015/>

Ressources détaillées sur les faits et chiffres d'Internet par l'International Telecommunications Union, incluant des informations relatives à l'accès. Vous pourrez également y trouver des tableaux par pays sur une variété de problématiques: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2016.pdf>

Dernier rapport de la Commission de l'ONU sur le haut débit, qui montre les progrès par rapport aux objectifs d'accès de ces technologies: <http://www.broadbandcommission.org/documents/reports/bb-annualreport2015.pdf>

Rapport de l'Internet Society sur la contribution de l'accès à Internet au développement durable: http://www.internetsociety.org/doc/internet-and-sustainable-development#_edn14

De bonnes ressources générales sur l'accès et tous les aspects de la liberté et de la participation à Internet www.webfoundation.org dont la campagne <https://webwewant.org/>

Blog de CI sur le choix et la concurrence à l'ère numérique <https://consumersinternational.blogspot.co.uk/2016/10/how-can-consumers-make-meaningful-79.html>

9. <https://webwewant.org/fast-africa/toolkit/9-reasons-africa-needs-fast-internet/>