

## **CONSULTATION RELATIVE AUX BONNES PRATIQUES SUR LES NOUVELLES FRONTIERES REGLEMENTAIRES AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION NUMERIQUE**

### **Contribution de l'Autorité Malienne de Régulation des Télécommunications/TIC et des Postes (AMRTP)**

Incontestablement, l'économie numérique ouvre aux populations des nouvelles perspectives très prometteuses, en même temps que des défis passionnants, auxquels les régulateurs devront accorder une attention particulière.

Les populations font face à des nouveaux enjeux liés à la mise à disposition généralisée des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC), sous forme de nombreux produits et services en ligne ou non (appareils, équipements, applications...). Pour protéger les utilisateurs de ce nouveau monde numérique ouvert, transparent et inclusif, il est impératif de définir par avance des nouvelles politiques et des mesures réglementaires, en complément de solutions et d'initiatives faisant appel à la coréglementation et à l'autorégulation en vue d'éduquer, de sensibiliser et de responsabiliser les populations.

En effet, il est utile de concilier les droits de toutes les parties prenantes dans ce nouveau processus numérique pour que tous, usagers comme entreprises et gouvernements bénéficient des avantages du numérique. En conséquence, il y a lieu de définir et approuver des lignes directrices relatives aux bonnes pratiques réglementaires au service de la transformation numérique afin de protéger les intérêts des consommateurs, gouvernements tout en veillant à assurer l'égalité des chances entre les concurrents implantés sur le marché et les nouveaux concurrents tout en encourageant une approche réglementaire collaborative et harmonisée.

#### **1- Le Cadre réglementaire de la transformation numérique :**

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 ces 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 transfrontalières peuvent être développées pour encourager davantage la coopération et la mise en œuvre des politiques harmonisée à l'échelle internationale.

La réglementation devrait redéfinir les droits et intérêts légitimes des citoyens, 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.

Pour une application correcte et efficace des différentes mesures, les régulateurs et les décideurs doivent mettre en place des mécanismes efficaces de coopération (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.

Par ailleurs la nécessité d'une coopération et d'une harmonisation entre les pays pour lutter efficacement contre les phénomènes transfrontalières 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, 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 des questions communes à plusieurs pays de manière ciblée et harmonisée.

Donc, 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.

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, les jeunes et les femmes à des risques spécifiques, notamment à des contenus qui ne sont pas de leur âge et à des prédateurs sexuels. Il importe donc, 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 des associations des consommateurs à destination des groupes cibles comme les femmes, les enfants, les jeunes, les parents et les enseignants.

La création d'équipe d'intervention rapide en cas d'urgence informatique (CERT) pourrait être très bénéfique pour les utilisateurs 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.

## **2- L'Approche économique et commerciale**

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 des usagers et de leurs données.

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 usagers, 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.

Les régulateurs doivent encourager la rédaction des codes de bonnes conduites et pratiques destinés aux prestataires de services, OTT compris, afin de garantir que les contenus, les offres, les promotions et le fonctionnement même des services respectent toutes les règles d'une concurrence loyale et saine.

L'interdiction légale de l'utilisation des modalités et conditions générales rédigées au détriment du consommateur relève des bonnes conduites et 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.

La nécessité de formuler des règles transparentes relatives aux modalités et conditions régissant la conclusion des 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).

### **3- Les technologies nouvelles**

Plusieurs mesures peuvent être prises pour garantir que les citoyens, aient facilement un accès fiable et abordables 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.

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 utilisateurs 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 l'utilisateur. Aussi, créer des tribunes de discussion réunissant des parties prenantes, dont des représentants des associations des consommateurs, qui permettront à ces derniers de prendre part à la prise de décisions et à l'élaboration des politiques et règlements. Ainsi, les consommateurs pourront faire entendre leur voix dans le cadre d'un dialogue permanent.

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.

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. Ces 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.

Pourquoi, il est nécessaire de repenser le mandat des régulateurs des TIC en vue de renforcer stratégiquement leurs capacités de mise en œuvre face aux enjeux de l'environnement numérique dynamique tant par la collaboration avec des structures comme les banques, banques centrales, les services de concurrences, de contrôles des prix et qualités... que par l'harmonisation des textes nationaux aux textes sous régionaux, régionaux et internationaux.

Bamako, le 21 mai 2018

Issiaka Alhabibou