



## Introduction

La Jamaïque est connue dans le monde entier comme un pays pittoresque des Antilles possédant des artistes hors du commun, des athlètes remarquables et un milieu culturel caractéristique très dynamique. Mais au-delà de l'image de carte postale et de la musique entraînante, c'est un pays qui fait des progrès remarquables dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) malgré des problèmes socioéconomiques importants.

Pays anglophone le plus important de la région, la Jamaïque est un membre éminent du marché commun des Caraïbes (CARICOM). Début 2008, le pays comptait 2,68 millions d'habitants dont environ 1,3 million étaient actifs sur le marché du travail (Institut des statistiques de Jamaïque, 2008). Le taux de chômage officiel est de 10,2 % et environ 20 % de la population est jugé fonctionnellement analphabète (Institut des statistiques de la Jamaïque, 2008 et PNUD, 2008).

De niveau de développement humain « moyen », la Jamaïque a été classée au 101<sup>e</sup> rang sur 177 pays sur l'indice de développement humain 2007-2008 (PNUD, 2008). Sur le plan du développement des entreprises, le pays est classé au 63<sup>e</sup> rang sur 173 dans l'indice sur la facilité de faire des affaires de la Banque mondiale et 11<sup>e</sup> pour ce qui concerne la facilité de lancer une entreprise (Banque mondiale, 2008).

Depuis 10 ans, le pays a fait d'importants progrès en matière d'accès aux TIC. Les niveaux de télédensité sont parmi les plus élevés du monde, pays en développement et développés confondus. Les données d'un sondage de 2007 ont confirmé que 94 % des Jamaïcains à faible revenu utilisaient un téléphone mobile (Dunn, 2007), ce chiffre étant encore plus élevé parmi les autres classes sociales. Selon le régulateur du secteur, l'Office of Utilities Regulation (OUR), le taux de pénétration de la téléphonie était de 106 téléphones pour 100 habitants en 2006 (PIOJ, 2007). Il s'agit d'une amélioration remarquable par rapport à il y a seulement 10 ans où on ne comptait que 20 lignes pour 100 habitants.

Cette situation s'explique par une décennie de politiques de libéralisation et la réduction des prix suite à la concurrence dans l'offre des services mobiles. La Loi sur les télécommunications de 2000 a permis à de nouveaux concurrents d'affronter le fournisseur monopolistique Cable & Wireless sur un marché des télécoms en expansion rapide mais toujours limité. Des compagnies comme Digicel Jamaica de propriété irlandaise et le consortium contrôlé par les Américains, Centennial (actuellement MiPhone, possédé par America Movil) ont rapidement réduit les tarifs des appels sur mobile et ont encouragé la croissance des services de crédit prépayé grâce à des

campagnes publicitaires de grande envergure et la réduction du prix des appareils.

Comme ailleurs dans le monde, de nombreux propriétaires de ligne fixe sont passés au cellulaire, d'où une réduction d'environ 15 % des lignes fixes en Jamaïque entre 2005 et 2007. L'arrivée en 2006 d'un fournisseur de triple service, Columbus Communications, connue sous le nom de Flow, a amené une nouvelle concurrence sur le marché des lignes fixes, mais en cherchant à combiner ce service à ceux de la télévision d'abonné numérique et de l'internet haut débit à domicile.

## Améliorer l'accès aux TIC

La compétitivité du pays en ce qui concerne la croissance de la large bande et d'autres services de TIC semble stagner malgré une première période prometteuse et l'expansion phénoménale de la téléphonie mobile. En 2005, la place de la Jamaïque a chuté de 59<sup>e</sup> à 85<sup>e</sup> dans l'enquête des Nations Unies sur le gouvernement en ligne. De même, elle est passée, pour l'état de préparation au numérique, de 46<sup>e</sup> en 2007 à 49<sup>e</sup> en 2008, malgré une légère amélioration de la note réelle dans ce domaine. D'autres indices de TIC récents ont montré que la Jamaïque se situait au 45<sup>e</sup> rang sur l'indice d'état de préparation du réseau 2006-2007 et au 54<sup>e</sup> rang sur l'indice d'accès au numérique 2007 de l'Union internationale des télécommunications.

Alors que la Banque mondiale indiquait pour l'ensemble de la Jamaïque un usage internet de 46,4 % en 2006, cet usage parmi les groupes à faible revenu n'est que de 21 % (Banque mondiale, 2006 et Dunn, 2007). Dans le cas de la pénétration de la large bande à domicile dans tous les groupes socioéconomiques, les niveaux sont extrêmement bas à environ 13 % (Budde, 2007). Les lignes fixes étant le principal moyen de connectivité internet à domicile, une télédensité de lignes fixes de seulement 14,3 % (Budde, 2007) laisse présager une adoption relativement faible de l'internet. Malgré un potentiel d'accès à travers la large bande mobile et le nouveau fournisseur de ligne fixe Flow, l'accès réel restera incertain sans une politique et des ressources adéquates.

La lenteur de l'adoption de l'internet peut s'expliquer également par le fait que la plupart des Jamaïcains n'ont pas d'équipements abordables pour se connecter, avec seulement 6,7 ordinateurs pour 100 habitants en 2006 (Banque mondiale, 2006). Cette situation est à opposer à la pénétration quasi universelle du mobile et au nombre élevé de téléviseurs, soit 70 % des foyers jamaïcains en 2006 (Banque mondiale, 2006).

En termes de connectivité réseau, le système de télécommunication de la Jamaïque se targue d'un câble sous-marin

international et de liaisons satellite vers des réseaux numériques locaux, y compris un anneau national de fibre optique et une couverture Wimax en expansion, mais toujours limitée. Toutefois, l'utilisation de cette infrastructure haut de gamme se limite actuellement aux groupes à revenu moyen et élevé et aux entreprises. Le spectre Wimax devrait être disponible en 2009 dans les zones résidentielles lorsque les résultats d'une mise aux enchères du spectre dans la bande 2,5 gigahertz (GHz) commenceront à porter fruit. Mais cette proposition, dirigée par la Spectrum Management Authority (SMA), pourrait nécessiter une extension de la capacité du spectre mise aux enchères si l'initiative veut avoir un impact réel sur l'accès général au Wimax.

### Démarches adoptées envers l'accès universel

L'accès universel, dans sa manifestation originale, désignait « une situation où chaque personne a un moyen raisonnable d'accéder à un téléphone public » (Intven, 2000). Avec l'évolution du concept, l'accès universel désigne maintenant la connectivité internet. Les initiatives d'accès ciblées doivent tenir compte non seulement de l'accès physique aux TIC mais également du coût et de la formation nécessaires pour l'augmentation des niveaux de culture informatique et des compétences de base dans l'utilisation des médias numériques. Il s'agit d'établir non seulement l'accès formel, mais également l'accès concret, selon Wilson (2006) et Barclay et Duggan (2008), ce qui ferait mentir le scénario selon lequel « à mesure que les pays en développement et les organisations cherchent à répondre aux pressions concurrentielles de la mondialisation, il devient évident que le simple accès physique aux TIC ne résout qu'une partie infime du problème » (Barclay et Duggan, 2008). L'efficacité numérique serait renforcée par un contexte d'accès efficace, l'innovation créatrice et le partage du savoir.

### Réformes légales et politiques

Le cadre légal et réglementaire de la Jamaïque en matière de télécommunications et de TIC comprend la Loi sur les télécommunications (2000), qui a besoin d'être réformée, ainsi que la Fair Competition Act (Loi sur la concurrence équitable), l'Office of Utilities Regulation (OUR), le SMA, un plan stratégique national de TIC, les dispositions du Fonds d'accès universel (FAU) et une nouvelle Loi sur les transactions électroniques. Celle-ci, approuvée par le parlement en avril 2007, a pour but de renforcer la confiance et la sécurité dans les transactions électroniques. La loi accepte la validité des documents électroniques et des signatures numériques. Mais deux autres lois, le projet de loi contre la cybercriminalité et le projet de loi sur la protection des données sont en délibération depuis des années et ne sont pas encore approuvées. Cette approche au coup par coup est typique de la tendance, qui n'est pas propre à la Jamaïque, à formuler une loi sur les TIC en retard sur les innovations industrielles, ce qui nuit à la compétitivité à l'échelle mondiale et mine la confiance de la population et des investisseurs. Le fait de ne pas avoir réactivé le Conseil consultatif sur les télécommunications de

Jamaïque, prévu par la Loi sur les télécommunications, ainsi que des changements ministériels, peuvent avoir contribué au manque apparent de coordination soutenue des politiques publiques dans ce secteur.

Le pays a pourtant bénéficié de sa place de premier pays anglophone des Caraïbes à avoir lancé un processus de libéralisation en 1998. À la suite d'une période de négociations litigieuses et prolongées, le gouvernement de la Jamaïque et Cable & Wireless ont conclu une entente en septembre 1999 en vue d'une ouverture progressive du secteur à la concurrence. Cet accord peut servir de modèle à d'autres ententes semblables dans d'autres pays des Caraïbes et ouvrir la voie à de nouveaux fournisseurs de services régionaux, initialement dans le secteur mobile.

Le processus progressif d'instauration de la concurrence s'est déroulé entre 2000 et 2003 (Dunn, 2000). Le nombre des licences de télécommunication attribuées par le gouvernement est passé de deux en 1999 à 426 en 2007. De même, le nombre des fournisseurs de services internet (FSI) est passé de 45 en 2001 à 80 en 2006 (PIOJ, 2007). Malgré la libéralisation et le nombre de nouveaux FSI, le coût de la connexion internet haut débit (et des systèmes matériels connexes) n'a pas suffisamment diminué pour susciter une explosion de l'utilisation de l'internet.

### Dispositions sur l'accès universel

Une importante disposition de la Loi sur les télécommunications consistait à imposer des obligations de service universel (OSU) aux fournisseurs et à établir un fonds de service universel (appelé Fonds d'accès universel ou FAU). Mais rien n'était prévu pour financer l'OSU et mettre en place le Fonds. En 2005, le gouvernement a imposé un droit d'accès universel sur les appels internationaux entrants. Cette ordonnance, entrée en vigueur en juin 2005, imposait aux entreprises extérieures de payer 0,02 dollar par minute pour des appels à destination de téléphones mobiles et 0,03 dollar par minute vers les téléphones fixes. Ce droit devait permettre l'offre universelle de services internet large bande en Jamaïque. En 2007, le FAU avait perçu 2 556 milliards de JMD, l'équivalent de 36,5 millions de dollars (FAU, 2006 et gouvernement de la Jamaïque, 2008).

Les fonds perçus grâce à ces droits servent à financer un projet national d'apprentissage en ligne, e-learning Jamaica, ayant pour but d'utiliser les TIC les plus modernes dans les écoles jamaïcaines et ainsi améliorer la qualité de l'éducation. Malgré les fonds disponibles pour ce projet, l'étape pilote a commencé très lentement sans que l'on puisse parler pour le moment d'incidence sur l'apprentissage et le secteur des TIC.

Le projet a dû faire face à de nombreuses difficultés, notamment le fait que la majorité des enseignants au niveau secondaire n'avaient que des connaissances réduites de la technologie. Il n'existait donc pas de réelle capacité à utiliser la technologie. Une des leçons à retenir de cette expérience, même si elle n'est pas encore terminée, est que les ressources financières sont nécessaires, mais ne sont pas

une condition suffisante à la croissance et à l'expansion de l'apprentissage des TIC dans le Sud. La réussite d'initiatives nationales d'apprentissage en ligne repose sur une planification stratégique mûrement réfléchie, un contact initial en informatique adapté pour les formateurs et la nécessité d'une pré-planification détaillée. Le gouvernement central de la Jamaïque a commencé à demander au FAU de lui verser ses fonds accumulés grâce aux droits d'accès afin de les transférer au fonds consolidé où puise le gouvernement pour ses dépenses générales. Le projet d'apprentissage en ligne de la Jamaïque pourrait donc bientôt avoir à partager des ressources qui lui étaient uniquement destinées au départ.

### E-Powering Jamaica : Le chemin vers les TIC

En ce qui concerne la stratégie des TIC, l'approche adoptée est exprimée dans un plan national de TIC de cinq ans intitulé E-Powering Jamaica 2008-2012 (Dunn et Duggan, 2007). Le plan vise à intégrer les TIC à tous les niveaux afin de créer une société du savoir éduquée. Le plan fixe huit domaines stratégiques interdépendants, comme le montre la figure 1.

### La transition

Pour redresser le déséquilibre entre les riches et les pauvres en matière d'accès internet en Jamaïque, il faut d'abord combler les écarts dans l'accessibilité, la disponibilité et le coût de la connectivité large bande. Il faut également mieux utiliser les moyens de connectivité déjà disponibles. Le téléphone mobile n'a qu'un petit écran, mais il ouvre la porte à des possibilités économiques et sociales pour les pauvres qui l'ont adopté comme plateforme technologique. Même s'il est souvent considéré comme un outil de bavardage inutile, les données empiriques commencent à montrer que le

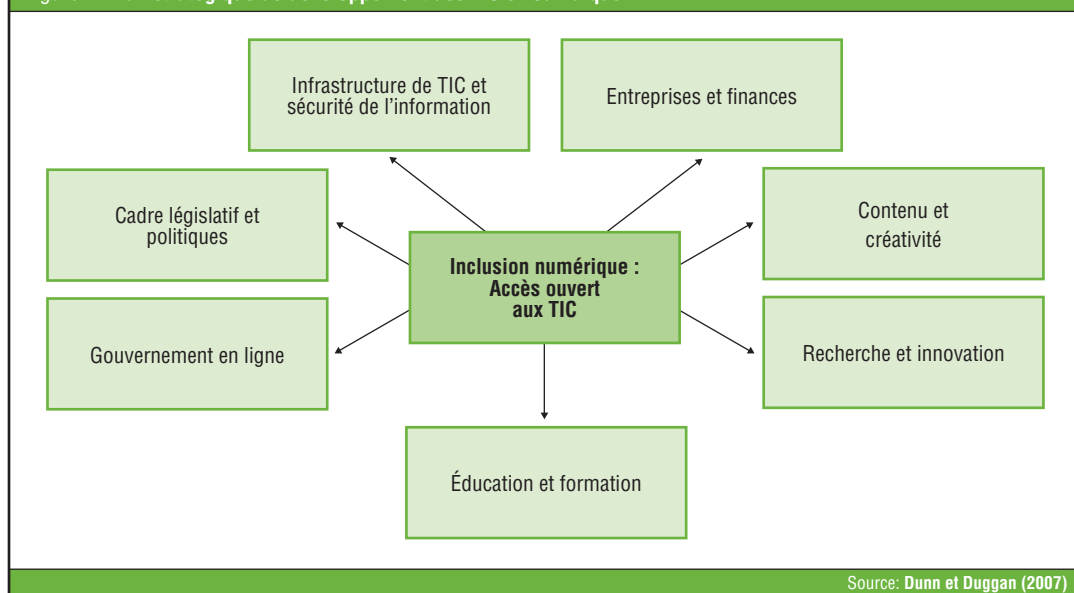
mobile est bien souvent un moyen de survie économique et qu'on l'utilise pour chercher un emploi, pour le télétravail ou comme outil dans les micro-entreprises pour les Jamaïcains à faible revenu (Dunn, 2008).

Comme dans de nombreux pays d'Asie et d'Amérique latine, les entrepreneurs jamaïcains recherchent des possibilités de faire des affaires avec le mobile, notamment la revente de crédit, la réparation et le déblocage des téléphones, le marketing d'accessoires ainsi que les services bancaires. Cette initiative, comme pour les petites, moyennes et micro-entreprises (MPME) du monde entier, pourrait être la solution à l'amélioration de l'emploi des jeunes et dans les centres-villes.

Mais ces initiatives exigent également du capital et des compétences en gestion. Les organismes prêts à consentir des prêts à faible intérêt et à assurer une formation suffisante ne sont pas assez nombreux et restent trop traditionnels dans leur portée et leurs politiques sociales. Pourtant, comme nous l'avons dit ailleurs, le mobile pourrait être le moyen de généraliser la large bande sur mobile à l'ensemble des utilisateurs à faible revenu (Dunn, 2008).

Il semble maintenant évident que les droits imposés sur le service universel doivent être réorientés pour ne plus assurer uniquement le financement de l'apprentissage en ligne dans les écoles, mais également incorporer d'autres objectifs, comme le financement des jeunes entrepreneurs créatifs dans le secteur naissant des TIC. Des prêts à faible intérêt pour l'achat d'ordinateurs et une formation plus accessible sur la gestion et l'informatique pourraient contribuer à établir un plus grand nombre de cybercafés et de télécentres dans les régions rurales et urbaines à faible revenu, actuellement mal desservies. L'augmentation des MPME dans le secteur des TIC permettrait non seulement d'augmenter la

Figure 1: Plan stratégique de développement des TIC en Jamaïque



Source: Dunn et Duggan (2007)

connectivité large bande, mais également d'aider les personnes à faible revenu qui lancent leur entreprise afin d'en arriver à une plus grande indépendance économique et à trouver des débouchés internationaux.

Il faut également que la population comprenne mieux ce que l'internet et les autres outils TIC peuvent leur apporter en termes d'autonomisation et de stimulation sociale. La formation des jeunes en TIC, des crédits à faible intérêt pour le lancement d'une entreprise, l'encouragement de l'innovation et des formes adaptées de compétences en informatique dans les écoles permettraient d'assurer la transition entre la forte pénétration actuelle du mobile et un accès accru à d'autres applications large bande productives pour la population et les chefs de petites entreprises.

### Mesures à prendre

En 10 ans, la Jamaïque a réussi à assurer une présence pratiquement universelle de la téléphonie dans la population. Les politiques sur l'accès universel doivent maintenant être réorientées vers un accès large bande populaire, des réformes législatives et l'établissement de liens entre les TIC et les entrepreneurs, les produits culturels et l'amélioration de la prestation de services. Voici certaines des mesures qu'il conviendrait de prendre :

- La réorientation d'une partie du FAU vers l'entrepreneuriat des jeunes dans les TIC, au sein de micro, petites et moyennes cyber-entreprises, et dans la recherche et l'innovation
- La création d'incubateurs pour les jeunes Jamaïcains doués pour les TIC afin de parvenir à des utilisations non conventionnelles et pourtant adaptées du Web 2.0 et autres technologies émergentes
- L'accélération de la transition numérique dans la radiodiffusion directe et les secteurs de télévision à abonnement
- Une meilleure utilisation de la large bande numérique parmi les créateurs de contenu culturel et la promotion d'une culture d'utilisation active de l'internet, notamment le téléchargement systématique de contenus locaux et une plus grande participation au marketing en ligne à l'échelle mondiale
- L'offre par les fournisseurs de services du secteur privé d'appareils mobiles avec connexion large bande à faible coût (et à faibles coûts de connectivité) pour stimuler la pénétration de la large bande et l'accès efficace le plus rapidement possible. ■

### Références

- Banque mondiale, ICT at a Glance: Jamaica, 2006. Voir à : [devdata.worldbank.org/ict/jam\\_ict.pdf](http://devdata.worldbank.org/ict/jam_ict.pdf)
- Banque mondiale, *Doing Business 2008: Comparing Regulation in 178 Countries*. Washington, Banque mondiale et la International Finance Corporation, 2008
- Barclay, C. et Duggan, E., Rethinking the Digital Divide: Towards a Path of Digital Effectiveness. Proceedings of the 41st Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2008.
- BuddeComm : [www.budde.com.au](http://www.budde.com.au)
- Dunn H.S., *Telecommunications and Information Technology: Their Impact on Employment and Trade Unions in the Caribbean*, Kingston, FES, 2000.
- Dunn, H.S. et Duggan, E., *E-Powering Jamaica: National ICT Strategic Plan 2007-2012*. Kingston, 2007.
- Dunn, H.S. et Johnson Brown, S., Information Literacies and Digital Empowerment in the Global South. Rapport préparé pour l'UNESCO à l'occasion de la Conférence du 50<sup>e</sup> anniversaire de l'Association internationale des études et recherches sur l'information et la communication (AIERI), 2007.
- Dunn, H.S., *Mobile Opportunities: Poverty and Telephony Access in Latin America and the Caribbean, Jamaica Country Study*. TPM-MSB, UWI, 2007.
- Dunn, H.S., "Wha' a Gwaan?": Research Report on a Qualitative Study of Mobile Telephony and Poverty in Jamaica, TPM-MSB, UWI, Mona, 2008.
- Gouvernement de la Jamaïque, The Jamaica Telecommunications Policy 2007 (Draft). Kingston, Ministère de l'Industrie, de la Technologie, de l'Énergie et du Commerce, 2007.
- Gouvernement de la Jamaïque, Ministry Paper: Performance of the Universal Access Fund Company Limited (UAFCL) for Financial Year 2006/2007 and Focus for Financial Year 2007/2008, 2008. Voir à : [www.memt.gov.jm/PDF %20Files/Ministry %20 Papers %202007/UAF.pdf](http://www.memt.gov.jm/PDF%20Files/Ministry%20Papers%202007/UAF.pdf)
- Intven, H. (éd.), *Telecommunications Regulation Handbook: Module 6*, Washington, infoDev et la Banque mondiale, 2000.
- PIOJ (Planning Institute of Jamaica), Vision 2030 Jamaica: National Development Plan, Information and Communications Technology Sector Plan, Kingston, PIOJ, 2007.
- PNUD (Programme des Nations Unies pour le développement), Jamaica: The Human Development Index - going beyond income, 2008. Voir à : [hdrstats.undp.org/countries/country\\_fact\\_sheets/cty\\_fs\\_JAM.html](http://hdrstats.undp.org/countries/country_fact_sheets/cty_fs_JAM.html)
- Statistical Institute of Jamaica, Jamaican Statistics, 2008. Voir à : [www.statinja.com/stats.html](http://www.statinja.com/stats.html)
- Sullivan, N., *You Can Hear Me Now: How Microloans and Cell Phones are Connecting the World's Poor to the Global Economy*, San Francisco, Jossey-Bass, 2007.
- UAF (Universal Access Fund Company Limited), Sensitizing the Jamaican Diaspora on the Universal Service Levy, 2006.
- Wilson, E., *The Information Revolution and Developing Countries*, Cambridge, MA, MIT Press, 2006.