



ICTA

INFORMATION & COMMUNICATION
TECHNOLOGIES AUTHORITY



Guide pour les consommateurs : L'Internet

Sommaire

Pourquoi ce guide pour les consommateurs ?	03
Ce que fait l'Autorité des TIC	04
La régulation technique	06
Régulation économique	07
Régulation des technologies de l'information	08
Régulation pour les consommateurs	09
Plaintes concernant l'Internet	11
Les contenus illégaux et nuisibles sur l'Internet	12
Conseils pratiques pour faire une plainte :	12
La stratégie de déploiement de l'IPv6 pour Maurice	15
Infrastructure à clés publiques	16
La sécurité électronique	16
Filtrage pour prévenir l'exploitation sexuelle des enfants (Online Content Filtering of Child Sexual Abuse websites)	17
Les projets à venir	18
Glossaire	19



Pourquoi ce guide pour les consommateurs ?

Ce guide sur l'Internet a pour objectif de donner des informations utiles aux consommateurs

mauriciens sur les produits et services des TIC (Technologies de l'information et de la communication) afin de les aider à mieux connaître leurs droits et leurs responsabilités. Les consommateurs seront ainsi mieux éclairés dans leur choix. Ce guide n'est certes pas exhaustif mais il vous aidera à acquérir une connaissance de base pour bénéficier pleinement de l'utilisation des produits et services des TIC.

Veuillez noter que ce guide sur l'Internet de l'ICTA, l'Autorité de régulation des TIC, est le premier d'une série qui abordera des sujets susceptibles d'intéresser les consommateurs mauriciens et de répondre à leurs préoccupations.

Nous avons choisi le thème de l'Internet pour commencer parce que le web constitue aujourd'hui un outil de communication, de divertissement et de partage du savoir, à la fois puissant et omniprésent dans notre vie de tous les jours.

L'Autorité de régulation des TIC veut promouvoir les connaissances en médias numériques, c'est-à-dire, accroître les capacités des Mauriciens à accéder, comprendre, participer et créer en se servant des médias numériques. L'ICTA continue d'œuvrer afin de rendre les TIC accessibles à tous, aux prix les plus abordables, conformément à notre mandat sous la loi de l'ICT Act (2001), afin que les mauriciens puissent devenir des citoyens de l'ère numérique.

Ce guide présentera aux consommateurs les informations suivantes :

- le mandat et le rôle de l'Autorité de régulation des TIC
- un survol des projets entrepris par l'ICTA et qui ont une incidence sur les consommateurs
- des conseils pratiques et les liens utiles afin d'obtenir le plus possible des fournisseurs de service et comment surfer sur l'Internet en toute sécurité
- des conseils sur comment soumettre une plainte à l'Autorité
- des informations sur les projets de l'ICTA liés à son mandat sur la régulation de l'Internet
- un glossaire qui explique les termes techniques de l'Internet, utilisés dans ce guide et dans la vie de tous les jours

Ce que fait l'Autorité des TIC

L'Autorité de régulation des TIC est le régulateur du 5e pilier de l'économie, les TIC (Technologies de l'information et de la communication) et également des services postaux à Maurice. Elle a été créée suite à une loi promulguée au Parlement en 2001.

L'Autorité des TIC agit aussi comme Contrôleur des Autorités de Certification, certifiant les technologies, infrastructures et pratiques de toutes les Autorités de Certification qui sont enregistrées afin d'émettre des certificats électroniques avec signature numérique. Cela permettra d'apporter encore plus de sécurité aux échanges sur l'internet.



Les principaux domaines de régulation de l'Autorité définis par la loi de l'ICT Act de 2001 (comme amendée) sont :

- Les télécommunications
- La communication radio
- L'Internet
- Les services postaux
- Les signatures numériques



La régulation technique

Toute personne ou entreprise doit faire une demande auprès de l'Autorité de régulation des TIC afin d'obtenir un permis de vente (« Dealer's Licence ») si elle a l'intention de commercialiser, d'exposer ou de proposer à la vente ou de louer un équipement ou un appareil de communication radio ou de télécommunication. La personne ou l'entreprise devra aussi faire une demande pour un certificat de conformité (« Type Approval certificate ») avec les normes requises.

Pour s'assurer que les produits importés et vendus au public, par exemple, les téléphones mobiles, respectent les normes de qualité, les importateurs doivent soumettre à l'Autorité des TIC la preuve que leurs équipements sont aux normes de l'industrie et peuvent être utilisés sans risque.

D'autre part, au niveau du secteur des télécommunications, l'Autorité gère le système de numérotation en allouant des numéros de téléphone aux opérateurs des réseaux.

Ce domaine de régulation comprend donc les normes des réseaux de télécommunication et de communication radio afin d'assurer que ces réseaux opèrent en toute sécurité et d'après leurs fonctionnalités techniques.

La régulation technique concerne aussi l'utilisation judicieuse du spectre des fréquences radio (ou spectre radiofréquence). C'est une ressource nationale que les opérateurs ont besoin afin d'offrir des services sans fil.

Régulation économique

L'Autorité a su maintenir un cadre favorisant une véritable compétition entre les opérateurs dans l'industrie des TIC afin de faire bénéficier aux consommateurs une diversité de services à des prix encore plus bas et à une qualité sans cesse meilleure.

En établissant de faibles frais d'interconnexion, les consommateurs ont pu avoir accès à l'Internet « dial up » à des prix abordables. L'Autorité a aussi contribué à démocratiser l'accès à l'Internet et ainsi, à augmenter le taux de pénétration de l'Internet dans les foyers mauriciens. L'Autorité a créé les conditions nécessaires permettant des baisses successives des tarifs au niveau de l'Internet en gros (« wholesale »), International Private Leased Circuit (IPLC) et par extension, des tarifs de vente de l'ADSL au grand public. Le taux de pénétration de l'Internet qui était de 11,41% en 2006, a presque doublé pour atteindre 22,14% en 2010.



Régulation des technologies de l'information

Les consommateurs mauriciens utilisent l'Internet pour plusieurs raisons : pour communiquer, apprendre, se divertir, faire des achats ou du commerce électronique. Au niveau de la régulation des technologies de l'information, l'Autorité a pris des mesures que les transactions et les échanges d'informations en ligne se fassent en toute sécurité. L'Autorité est aussi mandatée pour prévenir la diffusion de contenus nuisible et illégaux sur l'Internet.

Régulation pour les consommateurs

Toutes les mesures et les décisions prises par l'Autorité des TIC, doivent bénéficier en fin de compte à tous les Mauriciens. La protection des consommateurs au niveau de l'Autorité comprend le traitement et le suivi des plaintes des consommateurs, informer les opérateurs des décisions et mesures prises, s'assurer que les services des TIC sont accessibles et abordables.

L'Autorité a également pour mission de mettre en place un Fonds de Service Universel afin de réaliser des projets pour le bien de l'ensemble de la société.

L'Autorité est aussi mandatée à s'assurer que les fournisseurs de service et les opérateurs développent un code de conduite à l'égard des consommateurs.

Plaintes concernant l'Internet

L'Autorité reçoit plusieurs catégories de plaintes. Parmi, celles qui sont liées à l'Internet.

Plaintes concernant les Fournisseurs d'accès à l'Internet

Les plaintes concernant l'Internet peuvent être divisées en deux grandes catégories :

- La qualité du service par rapport aux aspects commerciaux. Les fournisseurs d'accès à l'Internet, c'est-à-dire, les opérateurs détenant un permis pour offrir les services de l'Internet au public, ne révèlent pas ou n'expliquent pas les clauses contractuelles qui les lient au public et vice-versa pour les consommateurs. D'autre part, les consommateurs considèrent qu'ils n'obtiennent pas suffisamment d'informations sur les services concernant l'Internet ou sur les produits qu'ils achètent ; ou qu'ils ne comprennent pas les conditions contractuelles parce que celles-ci sont trop techniques.
- La qualité du service par rapport aux aspects techniques, principalement la vitesse de connexion de l'Internet et les manquements des fournisseurs d'accès à l'Internet à offrir aux consommateurs le niveau et la qualité du service qui figurent dans leurs publicités. Il y a aussi des plaintes formulées contre service clientèle des fournisseurs d'accès à l'Internet découlant surtout des informations soit inexactes ou contradictoires données aux clients. Les différends portant sur la facturation notamment des forfaits de l'Internet et la déconnexion du service sans un préavis estimé raisonnable par les consommateurs, sont d'autres types de plaintes que l'Autorité régulatrice des TIC reçoit.

Les contenus illégaux et nuisibles sur l'Internet

Le deuxième domaine qui retient l'attention de l'Autorité des TIC : les plaintes reçues par rapport aux contenus et à la « netiquette » ou au comportement des utilisateurs en ligne qui peuvent déranger et causer préjudice aux plaignants. Parmi les plaintes figurent des cas de harcèlement en ligne, d'e-mail anonyme, de « hacking », d'usurpation d'identité et de contenus nuisibles et illégaux.

L'Autorité de régulation des TIC traite ces plaintes en les référant à la police car elles peuvent constituer une offense sous la loi de l'ICT Act ou d'autres lois de Maurice. Il est important de faire ressortir que l'Autorité n'est pas mandatée pour enquêter sur de tels cas. En d'autres occasions, les plaignants sont conseillés de prendre connaissance des mécanismes disponibles sur les sites web pour logger une plainte car ces sites web, par exemple, les sites des réseaux sociaux, ne tombent pas sous la juridiction de l'Autorité des TIC.

Conseils pratiques pour faire une plainte :

L'Autorité de régulation des TIC a une procédure pour les plaintes des consommateurs (http://www.icta.mu/consumer/complaints_mech.htm)

Comment logger une plainte ?

La plainte doit être faite par écrit et de manière lisible. La lettre doit être adressée au Directeur Exécutif, ICTA, 12e étage, Bâtiment The Celicourt, avenue Celicourt Antelme, Port Louis.

Veuillez, s'il vous plaît, donner votre nom, adresse, numéro de téléphone ou adresse e-mail afin que vous puissiez être contacté par la suite par l'Autorité des TIC, si besoin. Les plaintes anonymes ne seront pas considérées par l'Autorité des TIC.

La plainte peut aussi être envoyée par e-mail à l'adresse suivante: icta@intnet.mu

N'oubliez pas de joindre à votre lettre ou e-mail, les photocopies des documents justificatifs comme la facture, l'accord d'abonnement ou le contrat.

Gardez en votre possession les documents originaux.

Il est fortement conseillé que les consommateurs donnent la preuve qu'ils ont essayé d'obtenir réparation de leur opérateur. Nous vous invitons à écrire dans votre lettre ou e-mail, les détails de vos démarches auprès de l'opérateur notamment la date et l'heure ainsi que le nom de la personne contactée. Cela nous aidera à accélérer le traitement de votre plainte.

Des photocopies des lettres ou e-mails envoyés à l'opérateur, montreront que vous avez épuisé tous les recours avec cet opérateur.

Veuillez expliquer votre plainte en faisant mention des faits et à quoi vous vous attendez.

La doléance peut être soumise en langue kreol mauricien si vous le souhaitez.

Un formulaire de plainte est disponible sur notre site web pour tous les types de plaintes sauf pour les plaintes portant sur les interférences des fréquences radio.

Dans le cas d'une plainte sur les interférences des fréquences radio, un autre formulaire est disponible.

Les photocopies de ces deux formulaires peuvent aussi être obtenues à la réception ou au Service d'aide aux consommateurs de l'Autorité (Consumer Support Desk)

L'Autorité fera tout pour répondre à votre plainte dans les plus brefs délais. Cependant, l'issue dépendra de la catégorie de la plainte et du niveau du service clientèle de l'opérateur.

Vous pouvez aussi téléphoner ou contacter en personne notre Service d'aide aux consommateurs pour obtenir des conseils sur comment formuler une plainte.

L'Autorité va étudier la plainte et si nécessaire, la référer aux autorités concernées, comme par exemple, la police ou au fournisseur de service.

Il est important de noter que l'Autorité ne pourra intervenir que si vous avez exploré et épuisé tous les recours pour résoudre le problème avec l'opérateur ou avec le fournisseur de service.

Quelques conseils pratiques:

Avant de porter votre choix sur un opérateur ou un fournisseur d'accès à l'Internet, nous vous invitons à comparer les offres et de choisir le forfait qui convient le mieux à vos besoins et à votre budget.

N'hésitez pas à demander des informations sur le type de service, par exemple, si c'est une offre groupée avec Internet et d'autres services comme de la musique et des films ou si c'est un service offrant seulement une connexion à l'Internet.

Essayez d'obtenir le maximum d'informations avant de signer un contrat. Assurez-vous que vous comprenez les termes et conditions, entre autres, les clauses concernant la facturation, les suppléments à payer, le retour de l'équipement lié au service.

L'Internet est un espace populaire et ils sont de plus en plus nombreux les Mauriciens à surfer sur les sites des réseaux sociaux. Ces sites aussi offrent un service basé sur des termes et conditions à respecter. Vous devez connaître ces termes et conditions.

Les utilisateurs de ces sites de réseaux sociaux rencontrent parfois des problèmes en raison du comportement répréhensible de certains qui portent atteinte aux droits des autres utilisateurs en ligne. Il est primordial d'utiliser ces services de manière responsable. Au cas où une transaction illégale ou un comportement choquant est rapporté à l'Autorité, nous allons référer l'affaire aux autorités concernées dont la police, conformément aux dispositions de l'article 18 (m) et plus particulièrement, de l'article 18 (o) de la loi de l'ICT Act.

L'Autorité vous propose d'autres conseils pratiques sur la sécurité dans le cyber espace sur le lien suivant :
<http://www.icta.mu/mediaoffice/2010/cyber youth.htm>

Il est recommandé de donner le moins d'informations personnelles sur soi autant que possible. Vérifiez les paramètres de confidentialité (« privacy settings ») et activez les fonctionnalités qui permettront de protéger vos données personnelles. Par exemple, vous pouvez ne pas vous servir d'une photo de vous sur l'Internet mais d'un dessin. Cependant, il est interdit d'utiliser la photo d'une autre personne pour vous identifier.

Les sites des réseaux sociaux ont des liens où vous pouvez rapporter tout comportement abusif. Apprenez à savoir comment utiliser ces liens car plusieurs de ces sites ont amélioré leurs procédures afin de s'assurer d'une bonne « netiquette ».

Si vous faites des achats en ligne, assurez-vous que le site web que vous utilisez, est sécurisé et que les compagnies avec qui vous achetez, sont réputées.

Méfiez-vous de « spammers » qui pourraient essayer d'obtenir à travers la technique du « phishing » des informations personnelles de vous comme les détails bancaires.

En tant que régulateur et conformément à son mandat, l'ICTA a entrepris plusieurs projets concernant l'Internet.

La stratégie de déploiement de l'IPv6 pour Maurice

L'Internet est un moyen très populaire de communication et pour le commerce. Pour maintenir sa croissance et s'assurer que les Mauriciens aient toujours le meilleur accès possible à l'Internet et obtiennent tous les avantages, l'ICTA prône la transition de l'IPv4 vers l'IPv6 parmi différentes parties prenantes au niveau local.

Tout appareil que nous utilisons pour nous connecter à l'Internet a besoin d'une adresse IP. Cependant, le réservoir des adresses IPv4 sur l'Internet est presque épuisé. L'IPv6 permettra d'étendre l'espace disponible sur l'Internet afin de répondre à la demande future pour les adresses sur l'Internet.

Dans cette optique, l'Autorité des TIC a fait paraître sur son site web (www.icta.mu), un document destiné à la consultation publique sur les enjeux relatifs à la transition de l'IPv4 à IPv6 à Maurice. Dans ce document, l'Autorité des TIC invite le public à soumettre leurs points de vues ainsi que leurs commentaires, entre autres, pour :

- évaluer à quel point nous sommes prêts à Maurice et la nécessité de toute intervention au niveau de la régulation ainsi que ce degré d'intervention dans la transition de l'IPv4 à l'IPv6.
- déterminer le besoin de mettre sur pied une agence neutre pour gérer les adresses IP au niveau de Maurice
- faire le point auprès des fournisseurs locaux de l'accès à l'Internet de la situation concernant le changement vers l'IPv6 à Maurice et
- estimer le besoin de toute mesure facilitatrice

Infrastructure à clés publiques

Avec la croissance du commerce électronique et des autres transactions en ligne, l'Autorité des TIC a initié un projet d'Infrastructure à clés publiques afin de permettre l'utilisation de signatures électroniques visant à rendre les transactions en ligne plus sécurisées.

Selon l'article 18(z) de la loi de 2001 sur les Technologies de l'Information et de la Communication, l'Autorité des TIC est le contrôleur des Autorités de certification à Maurice et c'est ainsi l'organisme qui chapeaute l'infrastructure à clés publiques, certifiant les technologies, les infrastructures et les pratiques de toutes les Autorités de certification de l'infrastructure à clés publiques. Ces Autorités de certification sont dûment enregistrées pour émettre des certificats numériques de signature.

La sécurité électronique

En vue de protéger les utilisateurs en ligne de la cybercriminalité, le "National Cybercrime Prevention Committee" fut créé en septembre 2009. Ce comité présidé par le président du conseil d'administration de l'ICTA, a aidé à combattre la cybercriminalité, entre autres, l'usurpation d'identité, la fraude financière et les atteintes à la propriété intellectuelle, avant d'être démantelé en juillet 2010.

Selon l'article 11 de la loi de l'ICT Act de 2001, le National Cybercrime Prevention Committee (NPCP) était mandaté à:

- donner des conseils visant à promouvoir et à soutenir une culture nationale de cyber sécurité pour minimiser la cybercriminalité
- faciliter la coopération internationale sur la cybercriminalité
- rationaliser les rôles, responsabilités, liens, procédures et accords de coopération nécessaires pour une approche nationale optimisée afin de combattre la cybercriminalité en coordination avec ceux chargés d'appliquer la loi
- renforcer les partenariats entre le gouvernement et l'industrie pour combattre efficacement la cybercriminalité.

Le rapport du National Cybercrime Prevention Committee (NPCP) a été transmis à notre ministère de tutelle pour l'implémentation des différents projets par les parties prenantes.

Filtrage pour prévenir l'exploitation sexuelle des enfants (Online Content Filtering of Child Sexual Abuse websites)

Une des attributions de l'Autorité des TIC est de « prendre des mesures pour réguler ou réduire les contenus nuisibles et illégaux sur l'Internet et les autres services d'information et de communication. »

Afin de remplir cette mission, l'Autorité des TIC a mis en place une solution centralisée de filtrage des contenus en ligne afin de bloquer l'accès des internautes à Maurice aux sites favorisant l'exploitation sexuelle des enfants. Ce système de filtrage actuellement hébergé au siège de l'Autorité des TIC, est relié à tous les fournisseurs locaux de l'accès à l'Internet et pour filtrer les sites web incitant à l'exploitation sexuelle des enfants.

Avant que ce projet ne soit lancé en février 2011, il y avait par jour environ 1 200 connexions de Mauriciens à ces sites web répréhensibles et grâce au système de filtrage, ce nombre a chuté en l'espace de 3 mois, à environ une centaine de tentatives infructueuses de connexion quotidiennement.

Les projets à venir

Un cadre pour la régulation des pratiques de gestion du trafic de l'Internet (Internet Traffic Management Framework)

Un nombre croissant d'applications sur l'Internet consomment de plus en plus de bande passante, comme le P2P et le « streaming » vidéo.

Les fournisseurs d'accès à l'Internet ont tendance à mettre en place des pratiques pour gérer le trafic de l'Internet afin d'établir des priorités au niveau du trafic et ainsi, éviter les congestions sur leurs réseaux.

L'Autorité des TIC va mettre en place un cadre pour la régulation de ces pratiques et ainsi permettre d'atteindre un juste milieu entre la liberté des utilisateurs mauriciens de l'Internet et les besoins légitimes des fournisseurs d'accès à l'Internet de gérer le trafic sur leurs réseaux.

Ce cadre aura aussi pour but de s'assurer que la neutralité de l'Internet ne soit pas compromise tout en étant en ligne avec la législation dont les lois sur la protection de la vie privée.

Processus de consultation pour un cadre régissant la qualité du service (Quality of Service)

Un des projets de l'Autorité des TIC est d'établir un cadre pour régir la qualité du service et qui permettra aux utilisateurs d'évaluer le niveau des prestations qu'ils reçoivent de leurs fournisseurs de service. Les consommateurs pourront avoir une idée précise de la qualité du service qu'ils obtiennent par rapport aux prix qu'ils paient. Ce cadre sera aussi utile aux opérateurs.

Plusieurs critères seront évalués, entre autres, la disponibilité du service, le niveau de qualité et de fiabilité du service, l'accès à la bande passante.

Les consommateurs pourront mieux comprendre les différents aspects qui entrent en jeu au niveau de la performance de leur service Internet.

Glossaire

Afin d'aider les consommateurs mauriciens à faire un choix avisé, nous leur proposons une liste de termes couramment utilisés concernant l'Internet ainsi qu'une liste de lois régissant les TIC à Maurice. Veuillez noter que ce glossaire n'est pas exhaustif et que les définitions sont données à titre indicatif.

ADSL : 'Asymmetric Digital Subscriber Line' est une technologie qui permet d'avoir accès à l'Internet haut débit.

Avatar : Une illustration ou dessin que vous utilisez pour vous représenter en ligne, comme sur votre profil ou sur le site web d'un des réseaux sociaux.

Bandwidth : Bande passante en langue française. Le volume de données qui peut être transporté par seconde à travers votre connexion Internet.

Blog/Blogger : Un blogger ou blogueur est une personne qui tient un journal de bord en ligne sur lequel il exprime ses pensées et ses opinions sur les sujets de son choix.

Broadband : Le « broadband » ou l'Internet à haut débit avec une connexion permanente. Les connexions « broadband » permettent de recevoir les informations par voie électronique, bien plus vite que les modems « dial up ».

Browser : En langue française, le navigateur web. Un logiciel permettant de voir les textes ou les images et d'écouter du son sur Internet.

Bundled Service : "Bundled service" ou offre groupée. Une compagnie propose une combinaison de services tels que l'Internet, la téléphonie et des chaînes TV qui doivent être achetés ensemble. Cela contrairement à un service "stand- alone" qui est vendu seul, le consommateur achetant soit le service d'Internet seulement ou le service de téléphonie séparément.

Byte : La plus petite unité de données mesurable en télécommunication. D'habitude, un byte comprend huit « bits ». Un byte, c'est la quantité de données dont on a besoin pour sauvegarder un caractère d'un texte.

Certificat numérique : Un certificat numérique constitue vos références lorsque vous faites du commerce électronique ou d'autres transactions en ligne. Un certificat numérique qui est émis par une Autorité de Certification, contient le nom de l'utilisateur, un numéro de série, la date limite d'utilisation, une copie de la clé publique du détenteur

du certificat (utilisée pour crypter les messages et les signatures numériques) et la signature numérique de l'Autorité qui a émis le certificat, cela afin que la personne qui reçoit, puisse vérifier si le certificat est authentique.

Contenu : Toute information disponible sur l'Internet, par exemple, un article ou un blog, des images ou des vidéos.

Cybercriminalité : Tout crime commis sur l'Internet, incluant les délits liés à l'informatique comme le « hacking » ou piratage informatique, la propagation des virus informatiques, la diffamation, les infractions aux droits d'auteur, les fraudes et autres actes criminels.

Cyberspace : Le cyberspace, un terme souvent utilisé pour décrire l'Internet interactif ou l'environnement virtuel de l'Internet.

Cache/caching : Votre navigateur web sauvegarde des informations des pages web visitées afin de les permettre d'être téléchargées plus rapidement la prochaine fois que vous allez surfer sur ces mêmes pages web.

Charges : La facturation ou les coûts liés à l'utilisation d'un produit ou d'un service.

Convergence : Ceci est un terme important à comprendre. La convergence a lieu quand différents types de services des TIC comme la voix, les données, le multimédia sont intégrés afin qu'on puisse avoir accès à ces différents services sur un appareil, par exemple, un téléphone mobile ou un ordinateur personnel.

Dial-up : Une ancienne façon de se connecter à l'Internet à travers une ligne téléphonique conventionnelle.

DNS : Domain Name System: un système à travers lequel les adresses web, sont redirigées vers une adresse IP. A noter que le « nom de domaine » a la même signification qu'adresse web.

DoS : (Denial of Service) attack ou attaque par déni de service: C'est une tentative malveillante de bloquer un site web en le bombardant avec du trafic sur le web.

Dotcom : Une compagnie qui opère uniquement ou principalement sur l'Internet.

Digital Rights Management : La gestion des droits numériques permet de contrôler comment différents types de fichiers sont utilisés. Par exemple, des chansons achetées

à travers une compagnie sur le web pour un type d'appareil, peuvent ne pas être compatibles avec d'autres types de logiciels ou d'appareils.

Email : Les e-mails sont utilisés pour envoyer des messages d'une personne à une autre par voie électronique. Le message peut être sous forme d'un texte ou d'un texte avec des éléments graphiques en pièces jointes.

Firewall : Un appareil ou un logiciel qui contrôle les informations transmises de votre ordinateur vers l'Internet et qui définit qui peut avoir accès à votre ordinateur lorsque vous êtes en ligne.

GB: Gigabytes : Dans le contexte des services de l'Internet, c'est le volume de données téléchargé de l'Internet. Un gigabyte est équivalent à 1,000,000,000 bytes.

Grooming : Une technique utilisée par certains pour se faire des amis sur le web, sous de faux prétextes afin de les leurrer et les mettre dans des situations difficiles ou dangereuses.

Hacker : Quelqu'un qui tente d'accéder à des informations sécurisées sur l'Internet sans autorisation.

Host : Un ordinateur ou un serveur connecté à l'Internet.

ICT : "Information and Communication Technologies" ou en français, TIC, les technologies de l'information et de la communication. Les TIC comprennent toutes les technologies servant à recueillir, sauvegarder, utiliser ou envoyer des informations ainsi que celles permettant l'usage d'ordinateurs ou de tout autre système de télécommunication.

Les lois régissant les TIC à Maurice: Data Protection Act (2004); Computer Misuse and Cyber Crime Act 2003; Postal Services Act 2002; Information and Communication Technologies Act 2001 (as amended); The Electronic Transactions Act 2000; the Electronic Transactions (Amendment) Act 2009; The Independent Broadcasting Authority Act 2000 and the Copyright Act 1997.

Internet : Un réseau composé de millions d'ordinateurs à travers le monde, contenant des données et reliés entre eux par des lignes téléphoniques, des câbles et des satellites.

IP/IP address : Internet Protocol: L'adresse numérique que tout ordinateur doit avoir sur l'Internet.

IPv4; IPv6 : L'IPv6 est la version 6 du Protocole de l'Internet ("Internet Protocol ") conçue pour succéder à l'IPv4, la version 4 du Protocole de l'Internet ("Internet Protocol "). L'IPv4 est aujourd'hui la version du Protocole de l'Internet la plus répandue, utilisée à travers l'Internet pour tous les types de communication. Cependant, le réservoir de l'IPv4 est maintenant épuisé.

Le 3 février 2011, l'Internet Assigned Numbers Authority (IANA) a alloué les derniers cinq/8 blocs d'espaces d'adressage IPv4 (c'est-à-dire, 5x16,777,216 adresses IP individuelles) aux cinq registres régionaux de l'Internet.

IPLC : International Private Leased Circuit. C'est une ligne privée reliant un point à un autre et qui est utilisée par une organisation afin de communiquer avec ses bureaux disséminés dans différentes régions géographiques. Un IPLC peut être utilisé pour accéder à l'Internet, échanger des données au sein d'une entreprise ou pour faire de la visioconférence.

IPTV : Internet Protocol Television: un moyen de regarder la vidéo à la demande ou des chaînes TV grâce à une connexion internet.

ISP : Internet Service Provider ou Fournisseur d'accès à l'Internet. Une compagnie qui permet de se connecter à l'Internet.

Interconnection Usage Charge ou frais d'interconnexion : L'interconnexion permet de relier les réseaux de télécommunication afin que les utilisateurs d'un fournisseur de services de télécommunication puissent communiquer avec les utilisateurs d'un autre fournisseur et avoir accès aux services de cet autre fournisseur.

Pour offrir leurs services, les opérateurs se servent de leur propre réseau ou des réseaux d'autres compagnies pour faire aboutir leurs appels. Par exemple, pour faire aboutir un appel sur un autre réseau, l'opérateur paie des frais d'interconnexion (Interconnection Usage Charge).

kBps : « Kilobyte per second » en langue anglaise. En français, c'est kilooctet par seconde.

Lien : Un bout de texte, d'image ou de toute autre chose sur un site web qui lorsqu'on clique dessus, vous amène à une autre page web.

Modem : Un appareil qui permet à un ordinateur de se connecter à l'Internet.

Modérateur : Quelqu'un qui surveille et qui efface les contenus inappropriés qui sont envoyés sur les forums en ligne et autres « message boards ».

Netiquette : Avoir un comportement acceptable et poli sur le web comme la majorité des internautes. Par exemple, dactylographier toutes les lettres d'un mot ou d'une phrase en majuscules équivaut sur l'Internet, à crier contre quelqu'un.

Net Neutrality : C'est un principe qui fait que l'Internet est un espace à la fois ouvert et libre de toute restriction par les gouvernements et les fournisseurs d'accès à l'Internet. Il n'y a aucune restriction sur les éléments qui composent l'Internet : les données et les contenus, les sites, plateformes, les types d'équipements qui peuvent être connectés ou les modes de communication. Soutenant ce principe, les fournisseurs d'accès à l'Internet doivent traiter équitablement toutes les données qui sont aussi accessibles à tous les utilisateurs de l'Internet. Les partisans de la neutralité du net sont les pères fondateurs de l'Internet comme Vint Cert et Tim Berners-Lee. Les associations de défense des droits des consommateurs et les fournisseurs de contenus sont également en faveur de la neutralité du net.

Online attackers : Des internautes qui pourraient vouloir attaquer votre ordinateur ou tenter d'avoir accès à vos données.

Opt-in : Choisir de faire ou d'être lié à quelque chose.

Opt-out : Choisir de ne pas faire ou de ne pas être lié à quelque chose.

Packet : Quand les fichiers sont envoyés sur le web, les données qui s'y trouvent sont divisées en des séries de petits paquets qui sont ensuite assemblés à nouveau dans le bon ordre à l'autre extrémité.

Password : Le mot de passe. Une combinaison secrète de lettres et de chiffres ou d'autres caractères afin de protéger ses informations personnelles. Il est conseillé de se servir d'un mot de passe difficile à déchiffrer, avec des chiffres et des lettres en majuscules et en bas de casse.

Phish/phishing : Action de quelqu'un qui va essayer d'obtenir des informations personnelles de vous sur l'Internet en se faisant passer pour une compagnie réputée ou une personne ou une institution comme une banque. Un autre mot pour "phishing" est spoofing.

PKI : "Public Key Infrastructure" ou Infrastructure à clés publiques. Au cœur de

l'infrastructure à clés publiques, se trouvent des données et des documents sensibles qui sont échangés entre deux individus ou entreprises en se servant de signatures numériques, un système de clés qui marchent de pair: la clé publique et la clé privée. Ce système permet la confidentialité, l'intégrité des données et des services d'authentification. L'infrastructure à clés publiques est considérée comme le moyen le plus sécurisé d'envoyer des informations sur le web car elle garantit que personne ne peut modifier ou falsifier les informations d'une transaction. Pour en savoir davantage, nous vous invitons à aller sur le lien suivant : http://www.icta.mu/mediaoffice/2009/PKI_Imp.htm

Plateforme : Une combinaison de logiciels et d'équipements sur lesquels ces logiciels fonctionnent. Les téléphones mobiles, les ordinateurs et les PDA (Assistants Numériques Personnels) constituent différentes plateformes sur lesquelles les opérateurs proposent les services des TIC.

Point-to-point : En général, cela se réfère à une connexion restreinte à deux points de terminaison.

Portail : Une page sur l'Internet qui est rempli de liens et d'informations sur d'autres pages web. Le portail du gouvernement en est un exemple (www.gov.mu).

Privacy software : Un logiciel qui aide à garder vos informations en sécurité.

Profile page : Une page sur un des sites web des réseaux sociaux, qui donne des informations sur une personne comme son nom, ses centres d'intérêt, l'endroit où il habite.

Protocol : Une série de règles pour le transfert de données entre les ordinateurs.

Proxy server : Un serveur sur l'Internet qui agit comme un intermédiaire. Par exemple, il peut être utilisé pour cacher la vraie adresse IP de quelqu'un ou pour sauvegarder temporairement des informations concernant les sites web que vous visitez afin que ces sites web puissent être plus rapidement téléchargés la prochaine fois que vous les consultez.

Register : S'inscrire à un service en donnant vos coordonnées (comme votre adresse e-mail et un mot de passe).

Router : Un équipement qui décide du prochain point du réseau vers lequel doit être envoyé un paquet de données sur l'Internet, en route vers sa destination finale.

Search engine ou moteur de recherche : Une très vaste base de données avec des liens vers différents sites web, créée par des robots qui recherchent des informations sur l'Internet. Google, Yahoo, MSN sont des exemples de moteurs de recherche.

Serveur : Un très grand ordinateur utilisé pour accomplir une ou deux tâches comme la sauvegarde de grandes quantités d'informations tout en les rendant accessibles sur l'Internet.

SIM card ou carte SIM : Une petite carte mémoire plate qui s'insère dans votre téléphone mobile pour lui donner des informations basiques comme votre numéro de téléphone, et l'aider à se connecter aux réseaux de téléphonie mobile. La carte SIM peut aussi sauvegarder des numéros de téléphone.

SMS : Short Messaging Service : Un moyen d'envoyer de courts messages textuels d'un téléphone mobile vers un autre à travers un réseau traditionnel de téléphonie mobile.

Social networking website ou site web de réseaux sociaux : C'est un site web qui vous permet de se faire des amis en ligne. Par exemple, Facebook, MySpace et Twitter.

Spam : Un e-mail non sollicité qui vous est quand même envoyé.

Spam filter : Un logiciel ou un code attribué à votre boîte de réception (« inbox ») qui trie les e-mails spam des e-mails légitimes.

Wireless ou sans fil : Un moyen d'avoir accès à un réseau (tel que l'Internet) sans se servir d'un câble. Les informations sont transmises à travers les airs comme les téléphones mobiles.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]

Points importants que vous souhaitez noter :

[illegible]



Information & Communication Technologies Authority

Level 12, The Celicourt
6, Sir Celicourt Antelme Street, Port Louis, Mauritius

Tel: (+230) 211 5333/4 | Fax: (+230) 211 9444

E-mail: icta@intnet.mu | Website: www.icta.mu

