



INTERNET
SANS FRONTIÈRES



DROITS NUMERIQUES EN AFRIQUE SUBSAHARIENNE : ANALYSES DES PRATIQUES D'ORANGE AU SENEGAL ET SAFARICOM AU KENYA



Janvier 2018

<https://internetwithoutborders.org>

REMERCIEMENTS	4
INTRODUCTION	5
METHODOLOGIE	8
PRESENTATION DES ENTREPRISES	12
1. Les conditions d'utilisation des services d'Orange Sénégal et Safaricom	13
1.1 L'absence et l'imprécision des conditions d'utilisation des services prépayés d'Orange Sénégal et Safaricom	13
L'impossibilité de consulter les conditions générales d'utilisation des services d'Orange Sénégal	13
1.1.1	
1.1.2 L'imprécision des conditions d'utilisation de Safaricom	14
1.2 Les conséquences de conditions d'utilisation absentes ou imprécises	16
La liberté d'expression en ligne fragilisée au Sénégal	18
1.2.1	
Le scénario d'une coupure Internet au Kenya	20
1.2.2	
2. Les politiques de confidentialité d'Orange Sénégal et Safaricom	22
2.1 2.1 L'absence de publication des politiques de confidentialité d'Orange Sénégal et Safaricom	23
2.1.1 L'impossibilité d'accéder aux politiques de confidentialité d'Orange Sénégal	23
2.1.2 La politique de confidentialité concise de Safaricom	26
2.2 Les conséquences sur la vie privée de l'absence de publication des politiques de confidentialité	29
Les produits Orange Sénégal, source d'interrogation sur l'impact pour la vie privée	29
2.2.1	
2.2.2 Vie privée et violence basée sur le genre commise sur le réseau de Safaricom	30
3 Conclusion et recommandations	30



[Internet Sans Frontières](#) est une association à but non lucratif, et un réseau d'organisations non gouvernementales, qui promeut et défend un Internet libre, ouvert et accessible à tous sans discrimination.

La publication de cette étude a été rendue possible grâce au soutien d'[Access Now](#). Son contenu est mis à disposition sous licence creative commons [CC-BY-4.0](#).

REMERCIEMENTS

Internet Sans Frontières remercie les institutions et personnes suivantes, sans lesquelles la publication de ce rapport n'aurait pas été possible :

L'équipe du projet Ranking Digital Rights, pour ses précieux conseils et sa confiance : en particulier la Directrice Rebecca Mackinnon.

L'équipe d'Access Now Grants pour le généreux soutien à cette étude : Billie Goodman et Kevin Willits;

Au Sénégal :

- Le Laboratoire du Numérique et des Nouveaux Médias de l'Ecole Supérieure de Journalisme, des Métiers de l'Internet et de la Communications (EJICOM). Nous remercions en particulier le Directeur, Hamadou Tidiane Sy, et Sahite Gaye, enseignant-chercheur ;
- La Commission des Données personnelles du Sénégal ;

Au Kenya :

- Une profonde reconnaissance pour l'équipe de l'IAWRT Kenya dirigée par Racheal Nakitare pour un effort inlassable pour s'assurer que nous avons obtenu les entretiens requis et obtenu les informations pertinentes pour l'étude.
- Les équipes de Safaricom pour avoir trouvé le temps de nous accorder l'entretien, en particulier Agnes Okello, - agent principal, politique publique, Sandra Ojiambo- chef de la responsabilité d'entreprise, Karimi Ruria - Directeur principal de la Politique publique
- KICTANET pour avoir organisé la rencontre virtuelle avec Samuel Chege, responsable des affaires corporatives de Safaricom, à laquelle nous avons participé et extrait certaines des réponses pour notre étude.
- John Walubengo - maitre de conférence en TIC (Multi Media University)
- Alice Munyua - Coordinatrice. Kenya ICT Action Network (KICTANet)
- Sharon Mungai - Autorité des communications du Kenya.

INTRODUCTION

Longtemps resté dans l'ombre, le continent africain est depuis le début des années 2010 témoin d'une des plus rapides croissances de la connectivité au monde : Selon l'organisation Internet Society, en 2005, le taux de pénétration de l'Internet en Europe était de près de 20 fois supérieur à celui de l'Afrique. En 2014, il était moins de 4 fois supérieure¹. La jeunesse de la population africaine explique en partie cette croissance rapide.

Ce bond de connectivité a des avantages certains : pas un jour ne se passe sans que la dernière innovation africaine ne soit louée. Le marché des applications connaît une forte vitalité : face aux enjeux de développement, nombreux sont ceux qui redoublent de créativité pour proposer des solutions numériques².

Un nombre croissant d'Etats annoncent la transition progressive de leur pays vers une économie numérique. Loin d'être en reste, les entreprises du numérique, comme Facebook ou Twitter, et les opérateurs de télécommunications, comme Orange ou Vodafone, modifient leur stratégie, pour viser le marché africain, et proposer des services qui

répondent aux besoins de ce marché.

Paradoxalement, les droits numériques des internautes africains n'ont jamais été aussi en danger³.

Bien que dépourvus pour l'heure de définition scientifique, les droits numériques disposent d'une définition wikipedia⁴ : selon celle-ci, il s'agit des "droits de l'homme qui permettent aux individus d'accéder, d'utiliser, de créer et de publier des médias numériques ou d'accéder et d'utiliser des ordinateurs, d'autres appareils électroniques ou des réseaux de communication". Ces droits sont particulièrement liés "à la protection et à la réalisation des droits existants, tels que le droit à la vie privée ou la liberté d'expression, dans le contexte des nouvelles technologies numériques, en particulier Internet" précise la définition. Pour l'Organisation des Nations Unies, les droits de l'homme dont disposent les personnes hors ligne doivent également être protégés sur la toile. Ces droits incluent en particulier la liberté d'expression, et le droit à la vie privée⁵.

Les récents rapports sur l'état des droits humains en ligne en Afrique font état d'une situation inquiétante sur le continent. Selon le classement Freedom of the Net" établi par

¹ Développement de l'Internet et gouvernance de l'Internet en Afrique - Towela Nyirenda-Jere & Tesfaye Biru <https://www.internetsociety.org/sites/default/files/D%C3%A9veloppement%20de%20l'Internet%20et%20gouvernance%20de%20l'Internet%20en%20Afrique.pdf>

² Le marché des applications en pleine croissance en Afrique - Africanews <http://fr.africanews.com/2017/03/14/le-marche-des-applications-en-pleine-croissance-en-afrique-hi-tech/>

³ Voir rapport de l'organisation Paradigm Initiative - Droits numériques en Afrique : Comment les Etats portent atteinte à la liberté sur Internet alors que le continent a besoin d'accès <http://pinigeria.org/2016/wp-content/uploads/documents/research/Digital%20Rights%20In%20Africa%20Report%202016%20%28LR%29.pdf>

⁴https://en.wikipedia.org/wiki/Digital_rights

⁵ Résolution A/HRC/26/L.24 du 20 juin 2014 http://ap.ohchr.org/Documents/E/HRC/d_res_dec/A_HRC_26_L24.pdf

l'ONG Freedom House, seuls 2 sur 14 pays africains évalués ont un internet libre.⁶

Bien qu'ils sont les principaux responsables de cette situation, les gouvernements ne sont pas les seuls en cause.

Les Intermédiaires Internet sont des acteurs importants du respect des droits humains en ligne. Selon la définition de l'OCDE, "les intermédiaires Internet rassemblent ou facilitent les transactions entre des tiers sur Internet. Ils donnent accès, hébergent, transmettent et indexent le contenu, les produits et les services issus de tiers sur Internet ou fournissent des services basés sur Internet.⁷". Cette définition inclut par exemple les entreprises qui fournissent des services de messagerie, ou de réseau social, ou encore les opérateurs de télécommunications, qui fournissent à leurs utilisateurs de l'accès à Internet.

En 2011, le conseil des Droits de l'Homme de l'ONU a adopté des principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme⁸, qui s'appliquent à tous les secteurs de l'économie, y compris celui des télécommunications et d'Internet. Reposant sur trois piliers, Protéger - Respecter - Réparer, ces principes imposent des obligations à deux acteurs ; les premiers, les Etats, ont l'obligation de protéger les droits de l'homme contre les abus commis par des tiers, notamment les entreprises. Ces dernières doivent respecter les droits de l'homme en faisant preuve de diligence raisonnable dans leur activité. Enfin, l'Etat et les entreprises doivent mettre en place des mécanismes de

réparation efficaces, à la disposition de victimes d'abus de droits de l'homme.

Le principe directeur n°11 prévoit que,

" Les entreprises devraient respecter les droits de l'homme. Cela signifie qu'elles devraient éviter de porter atteinte aux droits de l'homme d'autrui et remédier aux incidences négatives sur les droits de l'homme dans lesquelles elles ont une part. "

Ce texte, quoique non contraignant, pose une norme de pratique qui devraient être celles des entreprises, en particulier celles qui opèrent dans le domaine du numérique et des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Les entreprises qui opèrent sur Internet respectent-elles ces principes ? En particulier, ces entreprises respectent-elles la liberté d'expression et le vie privée en ligne de leurs utilisateurs en Afrique ?

Plus globalement, quelle est la responsabilité des intermédiaires Internet dans la piètre situation des droits numériques observée sur le continent africain ?

Pour répondre à ces questions, Internet Sans Frontières s'est tournée vers un outil créé en 2015 pour évaluer la responsabilité des entreprises du secteur des télécommunications : le corporate accountability index (ou *index de responsabilité des entreprises*). Créé par l'équipe du projet Ranking digital Rights (ci-

⁶ Freedom of the Net 2016 https://freedomhouse.org/sites/default/files/FOTN_2016_BOOKLET_FINAL.pdf

⁷ Voir publication OCDE <https://www.oecd.org/internet/ieconomy/44949023.pdf>

⁸ Principes Directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_FR.pdf

après RDR)⁹, cet index classe les entreprises du numérique en fonction du respect qu'elles accordent à la liberté d'expression et au droit à la vie privée de leurs utilisateurs. L'Index s'intéresse particulièrement au marché dont chaque entreprise évaluée a la nationalité. Par exemple, Facebook est évaluée par rapport à son comportement sur le marché américain, Yandex par rapport à son comportement sur le marché russe, etc.

Ce classement est aujourd'hui reconnu par les entreprises elles-mêmes comme un outil innovant leur permettant d'améliorer leur responsabilité sociale en matière de liberté d'expression et de vie privée.¹⁰

Internet Sans Frontières a exploré l'applicabilité de la méthodologie issue du projet RDR aux entreprises opérant sur le marché du numérique en Afrique sub saharienne. Pour évaluer la pertinence de cet index, Internet Sans Frontières s'est intéressée à deux entreprises leaders du secteur des télécommunications en Afrique : Orange et Vodafone.

Notre choix s'est porté sur ces entreprises pour plusieurs raisons: elles ont été évaluées en 2015 et en 2017 dans l'index de responsabilité des entreprises du projet RDR: Orange a été

évaluée par rapport aux services proposées à ses utilisateurs en France, Vodafone au Royaume Uni. Tous deux ont obtenu dans l'index 2017 des scores honorables, en particulier Vodafone, qui est arrivée en tête de tous les opérateurs de télécommunications¹¹. En outre, toutes deux ont pris des engagements fermes en matière de liberté d'expression et droit à la vie privée en tant que membre du Telecom Industry Dialogue¹², et du Global Network Initiative¹³. Ces deux plateformes d'autorégulation, qui rassemblent des représentants de l'industrie du numérique, invitent les membres à adopter des pratiques directement inspirées des principes directeurs de l'ONU, dans l'objectif de renforcer la protection de la liberté d'expression et le droit à la vie privée en ligne .

Internet Sans Frontières a voulu savoir si le classement de ces deux entreprises, au regard de leur comportement sur leur marché natif, se refléterait également sur un marché qui constitue aujourd'hui une priorité pour les entreprises Orange¹⁴ et Vodafone¹⁵, à savoir le continent africain.

L'étude de cas qui va suivre se focalise sur le cas d'Orange au Sénégal et de Vodafone au Kenya, à travers les parts sociales qu'elle détient dans le capital de l'opérateur

⁹<https://rankingdigitalrights.org/>

¹⁰ Dans son rapport annuel 2016, l'entreprise sud-africaine MTN explique avoir impulsé des changements internes, notamment la publication d'un guide interne pour l'évaluation des risques pour les droits de l'homme de ses produits, suite à son évaluation dans l'index de 2015 <https://rankingdigitalrights.org/index2017/companies/mtn/>

¹¹ Voir classement 2017 <https://rankingdigitalrights.org/index2017/>

¹²<http://www.telecomindustrydialogue.org/about/>

¹³http://globalnetworkinitiative.org/participants/index.php?qt-gni_participants=1#qt-gni_participants

¹⁴ Orange à la conquête de l'Afrique - Les Echos 24/02/2016 <https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/cercle-154427-strategie-dorange-en-afrique-le-grand-retour-1202599.php>

¹⁵ Vodafone Group Plc, rapport annuel 2017 https://www.vodafone.com/content/annualreport/annual_report17/downloads/Vodafone-strategic-report-2017.pdf

Safaricom.

Ces entreprises respectent-elles les normes juridiques et standards internationaux en matière de vie privée et de liberté d'expression lorsqu'elles opèrent en Afrique sub saharienne ?

Notre étude démontre que malgré des engagements clairs, en tant que groupe, sur la vie privée et la liberté d'expression, Vodafone et Orange peuvent mieux faire quand il s'agit de protéger la liberté d'expression et la vie privée de leurs utilisateurs au Sénégal et Kenya. La combinaison d'environnements législatifs faibles sur le continent africain, de régulateurs ayant des moyens d'action limités, des sociétés civiles peu éduquées sur la question des droits numériques, aide à comprendre la faible performance des deux entreprises étudiées en matière de respect de la liberté d'expression et du droit à la vie privée en ligne de leurs utilisateurs.

Nous espérons que ce papier leur permettra compléter leur analyse critique des dysfonctionnements de leurs politiques de protection et de sauvegarde des droits de l'homme de leurs utilisateurs. En particulier la liberté d'expression et la vie privée de ces derniers.

METHODOLOGIE

Pour les besoins de cette étude, nous avons

appliqué la méthodologie RDR¹⁶.

L'objectif de celle-ci est d'évaluer la transparence et la clarté des politiques et pratiques de chaque entreprise en matière de Liberté d'expression et de vie privée :

La méthodologie repose sur 3 catégories, réparties en 35 indicateurs :

- Gouvernance (indicateurs G) : Cette catégorie contient 6 indicateurs mesurant les engagements pris par les instances dirigeantes de l'entreprise en faveur de la liberté d'expression et des principes et normes de vie privée ;
- Liberté d'expression (indicateurs F) : Cette catégorie contient 11 indicateurs mesurant la divulgation par l'entreprise de ses politiques et pratiques qui affectent la liberté d'expression des utilisateurs ;
- Vie privée (indicateurs P) : Cette catégorie contient 18 indicateurs mesurant la divulgation par l'entreprise de ses politiques et pratiques qui affectent le droit à la vie privée des utilisateurs.

Toutes les entreprises sont évaluées au regard des mêmes indicateurs, à la légère différence que les opérateurs de télécommunications sont évalués au regard des services prépayés, abonnement, et fixes qu'ils proposent.

L'équipe de recherche s'est concentrée sur les services prépayés des entreprises étudiées : en effet, les formules prépayées constitue

¹⁶ Lire la méthodologie ici <https://rankingdigitalrights.org/2017-indicators/>

quasiment la totalité des 15 millions de cartes SIM vendues par Orange au Sénégal¹⁷ ; chez Safaricom, ces services représentent 96% des cartes SIM de la clientèle¹⁸.

Notre équipe a sélectionné les indicateurs pertinents relatifs à la protection de la vie privée et à la liberté d'expression de la méthodologie, dans l'objectif d'une analyse préliminaire en prélude d'une application complète d'un index.

Pour cette étude, notre analyse a suivi quatre étapes :

1. Nous avons d'abord analysé le contenu des sites Internet des entreprises, pour y identifier les conditions d'utilisation ou les politiques de confidentialité, correspondant respectivement aux indicateurs F1, F2, P1 et P2. Nous voulions savoir si les entreprises respectaient le droit à l'information de leurs utilisateurs, en publiant ces documents légaux importants.

F1. Accès aux conditions d'utilisation du service

La société devrait offrir des conditions de service faciles à trouver et faciles à comprendre.

Éléments d'analyse :

- Les conditions de service de l'entreprise sont-elles faciles à trouver?
- Les termes de service sont-ils disponibles dans la ou les langues les plus fréquemment parlées par les utilisateurs de la société?
- Les termes de service sont-ils présentés de manière compréhensible?

F2. Modifications apportées aux conditions de service

La société devrait clairement divulguer qu'elle notifie les utilisateur à chaque modification de ses conditions de service, et qu'elle garde une archive.

Éléments d'analyse :

- La société révèle-t-elle clairement qu'elle informe les utilisateurs des modifications apportées à ses conditions de service?
- Est-ce que la société révèle clairement comment elle informera directement les utilisateurs des modifications?
- La société divulgue-t-elle clairement le délai dans lequel elle fournit une notification avant l'entrée en vigueur des modifications?
- L'entreprise conserve-t-elle une archive publique ou un journal de modifications?

P1. Accès aux politiques de confidentialité

L'entreprise devrait proposer des politiques de confidentialité faciles à trouver et faciles à comprendre.

Éléments d'analyse :

1. Les politiques de confidentialité de l'entreprise sont-elles faciles à trouver?
2. Les politiques de confidentialité sont-elles disponibles dans la (les) langue (s) parlée (s) le plus communément par les utilisateurs ?
3. Les politiques sont-elles présentées de manière compréhensible ?

P2. Modifications apportées aux politiques de confidentialité

¹⁷ Les activités d'Orange Sénégal, documentation publiée le 4 mai 2017 <https://www.orange.com/fr/Groupe/Presence-mondiale/Pays/Les-activites-d-Orange-Senegal>

¹⁸ Voir rapport annuel 2016 de Safaricom, p. 22 https://www.safaricom.co.ke/images/Downloads/Resources_Downloads/Safaricom_Limited_2016_Annual_Report.pdf

La société devrait divulguer clairement qu'elle fournit un avis et une documentation aux utilisateurs lorsqu'elle modifie ses politiques de confidentialité.

Éléments d'analyse :

- La société révèle-t-elle clairement qu'elle informe les utilisateurs des modifications de leurs politiques de confidentialité?
- Est-ce que la société révèle clairement comment elle informera directement les utilisateurs des modifications?
- La société divulgue-t-elle clairement le délai dans lequel elle fournit une notification avant l'entrée en vigueur des modifications?
- L'entreprise conserve-t-elle une archive publique ou un journal de modifications?

2. Une fois l'existence de ces termes d'utilisation établie, ou la politique de protection de la vie privée des utilisateurs identifiée sur le site Internet, nous avons cherché à évaluer la précision desdites politiques : plus celles-ci sont précises, plus l'entreprise fait preuve de transparence en divulguant le maximum d'informations à l'utilisateur. Nous avons donc poursuivi avec les indicateurs F3, P3, P4, P5.

F3. Processus d'exécution des conditions de service

La société doit divulguer clairement les circonstances dans lesquelles elle peut restreindre le contenu ou les comptes d'utilisateurs.

Éléments d'analyse :

- L'entreprise divulgue-t-elle clairement les types de contenu ou d'activités qu'elle ne permet pas?
- La société divulgue-t-elle clairement pourquoi elle peut restreindre le compte d'un utilisateur?
- Est-ce que la société divulgue clairement des informations sur les processus qu'elle

utilise pour identifier le contenu ou les comptes qui enfreignent les règles de l'entreprise?

- Est-ce que la société révèle clairement si les autorités gouvernementales reçoivent une considération prioritaire lorsqu'ils signalent que le contenu doit être restreint pour violation des règles de l'entreprise?
- Est-ce que la société révèle clairement si des entités privées ont une prise en compte prioritaire lorsqu'ils signalent que le contenu doit être restreint pour violation des règles de l'entreprise?
- La société révèle-t-elle clairement son processus d'application de ses règles?
- L'entreprise fournit-elle des exemples clairs pour aider l'utilisateur à comprendre quelles sont les règles et comment elles sont appliquées?

P3. Collecte d'informations utilisateur

L'entreprise devrait divulguer clairement les informations sur l'utilisateur qu'elle collecte et comment.

Éléments d'analyse :

- La société divulgue-t-elle clairement les types d'informations qu'il recueille?
- Pour chaque type d'information de l'utilisateur, la société collecte, la société révèle-t-elle clairement comment elle recueille cette information utilisateur?
- L'entreprise divulgue-t-elle clairement qu'elle limite la collecte d'informations sur les utilisateurs à ce qui est directement pertinent et nécessaire pour accomplir le but de son service?

P4. Partage des informations utilisateur

L'entreprise devrait divulguer clairement les informations sur l'utilisateur qu'elle partage et avec qui.

Éléments d'analyse :

- Pour chaque type d'information de l'utilisateur, la société collecte, la société divulgue-t-elle clairement si elle partage ces informations utilisateur?
- Pour chaque type d'information utilisateur, l'entreprise partage, la société divulgue-t-elle clairement les types de tiers avec lesquels elle partage ces informations utilisateur?
- L'entreprise divulgue-t-elle clairement qu'elle peut partager des informations avec les autorités gouvernementales ou les autorités légales?

- Pour chaque type d'information utilisateur, la société partage, la société divulgue-t-elle clairement le nom de tous les tiers avec lesquels elle partage les informations de l'utilisateur?

P5. Objet de la collecte et du partage des informations utilisateur

La société devrait divulguer clairement pourquoi elle collecte et partage les informations de l'utilisateur.

Éléments d'analyse :

- Pour chaque type d'information utilisateur, la société recueille, la société divulgue-t-elle clairement ses objectifs de collecte?
- Est-ce que la société divulgue clairement si elle combine les informations de l'utilisateur des différents services de l'entreprise et, dans l'affirmative, pourquoi?
- Pour chaque type d'information utilisateur, la société partage-t-elle clairement son but de partage?
- L'entreprise divulgue-t-elle clairement qu'elle limite son utilisation de l'information de l'utilisateur aux fins pour lesquelles elle a été collectée?

En ce qui concerne la vie privée, nous avons jugé utile également de rechercher les informations mises à la disposition par les entreprises sur les mesures de sécurité prises pour protéger les données personnelles de leurs utilisateurs : cela correspond à l'indicateur P13 :

P13. Mesures de sécurité

L'entreprise devrait clairement divulguer des informations sur ses processus institutionnels afin d'assurer la sécurité de ses produits et services.

Éléments d'analyse :

- La société révèle-t-elle clairement qu'elle dispose de systèmes permettant de limiter et de surveiller l'accès des employés aux informations des utilisateurs?
- La société révèle-t-elle clairement qu'elle possède une équipe de sécurité qui effectue des vérifications de sécurité sur les produits et services de la société?
- La société révèle-t-elle clairement qu'elle met en place des audits de ses produits et services, par des tiers?

L'analyse des pratiques et politiques des entreprises étudiées, en matière de liberté d'expression et de vie privée, nous a permis de mettre en exergue certains manquements et failles.

3. Nous avons également pris en considération l'environnement législatif et réglementaires du Sénégal et du Kenya. En effet, comme l'indiquent les principes directeurs de l'ONU, sur lesquels se fonde la méthodologie RDR, les Etats ont la charge de protéger les droits de l'homme contre des atteintes perpétrées par des tiers, y compris les entreprises, notamment en mettant en place des cadres réglementaires adéquats.

L'absence de cadre réglementaire pertinent , et la faiblesse des politiques des entreprises en matière des droits de liberté d'expression et de vie privée rendent possible des atteintes graves.

4. C'est la possibilité de survenance d'atteintes à la liberté d'expression et à la vie privée que nous avons étudié en quatrième lieu : Quel est l'impact de la non publication des informations relatives à la vie privée et à la liberté d'expression par les intermédiaires de télécommunication ? Quelle est la conséquence pour l'utilisateur d'un usage de ses données personnelles par des tiers, sans son information et son consentement ?

PRESENTATION DES ENTREPRISES

Nom : Orange Sénégal ou Sonatel

La Sonatel est l'opérateur historique du Sénégal. Le nom Sonatel fait référence à l'opérateur Orange Sénégal, et au groupe composé d'Orange Sénégal, Orange Mali, Orange Guinée, Orange Guinée Bissau.

Actionnaires : État du Sénégal (27%) - groupe Orange (42%) - Actionnaires privés

PDG : Alioune Ndiaye

Président du Conseil d'Administration : Bruno Mettling, CEO Orange Middle East Africa

Parts de marché : Leader du marché de la téléphonie mobile avec 58% des parts ; Leader de l'internet mobile avec 80% des parts¹⁹.



Nom : Safaricom Limited

Actionnaires : Etat du Kenya (35%) - Vodacom, filiale du groupe Vodafone (35%) - Vodafone (5%)

PDG : Robert Collymore

Parts de marché : 69% du marché mobile au Kenya au 20 janvier 2017²⁰



¹⁹ Communiqué de la Sonatel sur le rapport d'analyse trimestriel de l'ARTP sur le marché des télécommunications <http://www.sonatel.com/rapport-d-analyse-trimestriel-de-l-artp-sur-le-marche-des-telecommunications/>

²⁰ Kenya: Safaricom Market Share Increases To Nearly 70% <https://www.african-markets.com/en/stock-markets/nse/kenya-safaricom-market-share-increases-to-nearly-70>

1. Les conditions d'utilisation des services d'Orange Sénégal et Safaricom

1.1 L'absence et l'imprécision des conditions d'utilisation des services prépayés d'Orange Sénégal et Safaricom

1.1.1 L'impossibilité de consulter les conditions générales d'utilisation des services d'Orange Sénégal

Document important dans la relation qui unit un utilisateur de services mobiles à son opérateur, les conditions générales d'utilisation représentent le contrat qui unit ces deux parties. Il permet au client de savoir ce qu'il a le droit de faire sur le réseau de l'opérateur, et permet à ce dernier d'expliquer en toute transparence ce qui pourrait le conduire à suspendre le service au client, ou à supprimer du contenu publié par celui-ci. En cas de litige, ce document fera foi. C'est la raison pour laquelle il doit être accessible au client, mais également au futur client, qui pourra ainsi se faire une idée précise des politiques de l'opérateur chez qui il s'apprête à s'abonner.

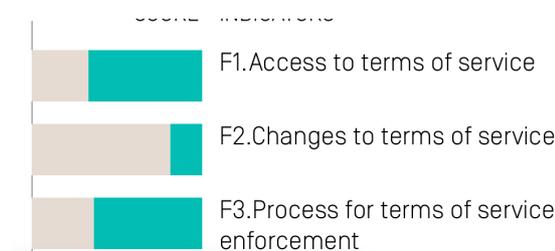
La disponibilité des conditions d'utilisation est le premier élément analysé dans la méthodologie RDR. C'est notamment sur la base de ce document que peut être jaugée l'efficacité de la politique de réponse aux demandes de coupure d'accès Internet, ou à toute autre forme de censure.

²¹ Groupe Orange, information financière du 1er trimestre 2017, voir p. 2 "En Afrique, Orange Money a ainsi franchi ce trimestre les 30 millions de clients, en croissance de +74% sur un an." https://www.orange.com/fr/content/download/42362/1298551/version/2/file/CP_Orange_Q1_2017.pdf

Nous avons d'abord cherché à savoir si Orange Sénégal satisfaisait aux exigences de l'indicateur F1 sur l'accessibilité de ses conditions d'utilisation.

Il ressort de notre analyse que les conditions générales d'utilisation des services mobile prépayés de l'opérateur Orange Sénégal ne sont pas disponibles sur le site internet www.orange.sn ni sur le site www.sonatel.com.

Un défaut de transparence qui contraste avec les pratiques d'Orange en France : dans le classement de responsabilité sociale des entreprises 2017, Orange France a récolté 67% des crédits alloués pour l'indicateur F1 :



Source : *Corporate Accountability Index 2017*

Les seules conditions d'utilisation accessibles sur le site internet www.orange.sn sont celles du service Orange Money, le service de transfert d'argent et de paiement mobile, et produit phare du groupe Orange, qui compte 30 millions d'utilisateurs en 2017 en Afrique²¹.

Ce manque de disponibilité et d'accessibilité des conditions générales d'utilisation de tous les services mobile d'Orange est contraire aux principes directeurs des Nations Unies, en particulier le principe n°15, qui prévoit que :

“les entreprises doivent avoir en place des politiques et des procédures en rapport avec leur taille et leurs particularités” ;

et le n° 21 selon lequel :

“Pour rendre compte de la façon dont elles remédient à leurs incidences sur les droits de l’homme, les entreprises devraient être prêtes à communiquer l’information en externe, en particulier lorsque des préoccupations sont exprimées par les acteurs concernés ou en leur nom. Les entreprises dont les activités ou les cadres de fonctionnement présentent des risques d’incidences graves sur les droits de l’homme doivent faire connaître officiellement la manière dont elles y font face.”

L’équipe de recherche a sollicité à plusieurs reprises Orange Sénégal, ainsi que le groupe Orange pour avoir des éclaircissements sur la publication des conditions d’utilisation des services d’Orange Sénégal. A ce jour, nos demandes sont restées sans réponse.

A défaut de document, nous n’avons pu poursuivre l’analyse des indicateurs F2, relatif aux modifications des conditions d’utilisation.

Conclusion : Au regard de ce défaut de communication, nous pouvons affirmer que si **l’index de responsabilité des entreprises était appliqué à Orange au Sénégal, il est très vraisemblable que l’entreprise n’aurait récolté aucun crédit pour les critères F1 et F2.** Un constat particulièrement inquiétant, dans un Sénégal où les dangers pour la liberté d’expression en ligne se multiplient.

Recommandation : Orange Sénégal devrait publier les conditions d’utilisation de ses services pour permettre à l’utilisateur de connaître ses droits et ses devoirs lors de l’utilisation des services de l’entreprise.

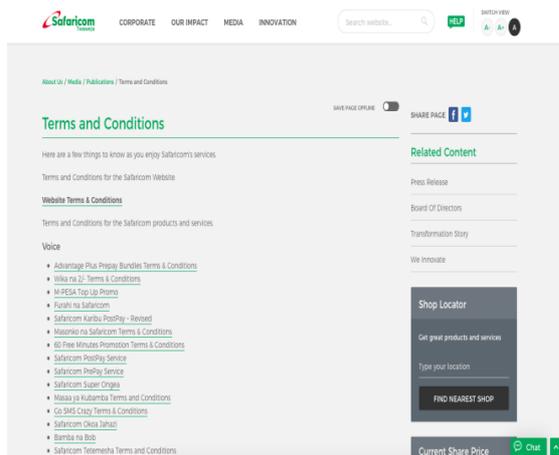
1.1.2 L’imprécision des conditions d’utilisation de Safaricom

Comme pour Orange Sénégal, l’équipe de recherche a cherché en premier lieu à savoir si les conditions d’utilisation des services prépayés de Safaricom étaient accessibles sur le site internet de la compagnie, selon l’analyse de l’indicateur F1

La méthodologie RDR considère que pour qu’une compagnie obtienne un maximum de crédit pour cet indicateur, les conditions d’utilisation doivent se trouver en bonne place sur le site internet de l’entreprise, à moins de deux clics de la page d’accueil. Elles doivent être disponibles dans toutes les langues communément parlées dans le pays d’opération. Enfin, les conditions d’utilisation doivent être accessibles à la compréhension du grand public, c’est-à-dire que les mots utilisés doivent être clairs, les expressions techniques expliquées, notamment à travers des exemples ; la taille de la police, l’existence d’un plan font également partie du faisceau d’indices permettant de déterminer le caractère plus ou moins accessible des conditions d’utilisation. En l’espèce, les conditions d’utilisation de Safaricom sont facilement identifiables sur le site Internet, sur la page d’accueil, en bas à gauche.

Les conditions d’utilisation de Safaricom sont organisées par type de service : Voix, SMS, Internet, prépayé ou abonnement, Mpesa, le service de mobile money, etc. Cette organisation, qui n’est pas sans rappeler l’architecture adoptée sur le site de Vodafone UK²², sert de guide à l’utilisateur.

²² Voir <http://www.vodafone.co.uk/terms-and-conditions/index.htm>



Source : [Page des conditions d'utilisation de Safaricom](#)
(consultée le 12 janvier 2018)

En introduction du document sur les conditions d'utilisation des services prépayés²³, l'entreprise précise sa définition des termes importants employés : par exemple, l'utilisateur sait d'emblée que le terme "Réseau" désigne le réseau cellulaire mobile exploité par [Safaricom] et couvrant les zones stipulées de temps à autre; Ce sont là de bons points pour l'entreprise.

Cependant, **les termes d'utilisation ne sont pas disponibles en swahili**, l'autre langue officielle du Kenya.

Une lecture approfondie des conditions d'utilisation des services prépayés met en évidence un manque de précision préjudiciable à l'utilisateur.

Tout d'abord, contrairement aux exigences de l'indicateur F2 de la méthodologie *Ranking Digital Rights*, l'entreprise ne précise pas la manière dont elle notifie ses utilisateurs des changements à ses conditions d'utilisation, et dans quel laps de temps la notification est faite :

Article 7, paragraphe b : *"Nous pouvons apporter des modifications aux présentes conditions d'utilisation de temps à autre et / ou introduire de nouveaux termes de temps à*

autre s'il y a des modifications à la loi ou aux termes de notre licence de télécommunications"

Autre imprécision préjudiciable, la **définition des mots et expressions par l'entreprise est parfois vague, voire incomplète**. Par exemple, la définition de réseau, citée ci-dessus, emploie l'expression "de temps à autre", qui ne renseigne que très peu l'utilisateur. Autre exemple, au paragraphe 2 intitulé "Les services", les conditions prévoient que Safaricom peut à [sa] discrétion et sans préavis, cesser la prestation des services ou une partie de ceux-ci sans encourir de responsabilité envers [l'utilisateur]. Au paragraphe 5 "Suspension et déconnection des services", l'entreprise précise à l'utilisateur qu'elle peut :

"suspendre, restreindre ou mettre fin à la fourniture des Services (en tout ou en partie) sans [en] informer [l'utilisateur] et sans aucune responsabilité (même si, dans la mesure du possible, [Safaricom essaye] d'informer [l'utilisateur] que cette action est ou peut être prise) dans les circonstances suivantes :

(...)

iv. Si nous croyons que vous faites des appels ou que vous envoyez des données qui sont classées selon notre seule opinion comme étant illégal, nuisible, abusif, mensonger, menaçant ou indécent ;

(...)

viii. Pour des raisons indépendantes de notre volonté.

Les conditions d'utilisation citées ci-dessus sont problématique à plusieurs titres :

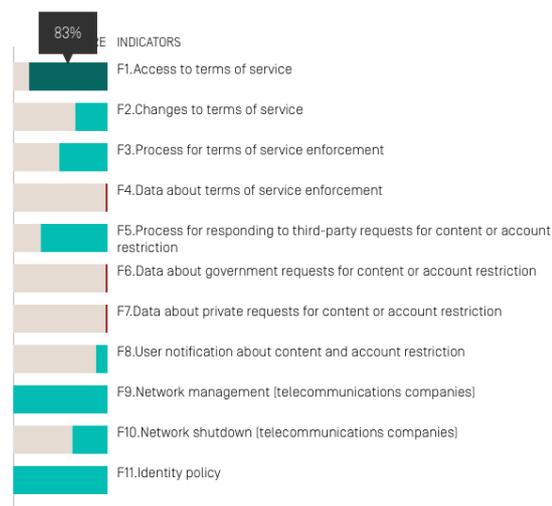
- Elles permettent à l'opérateur de décider unilatéralement d'interrompre le service des abonnés, sans explication ;
- Elles ne donnent aucun détail à l'utilisateur sur la procédure interne en place pour décider d'une suspension

²³ Conditions d'utilisation des services prépayés de Safaricom https://www.safaricom.co.ke/images/Downloads/Terms_and_Conditions/conditions_of_use_for_the_safaricom_prepaid_services.pdf

des services mobiles, alors que les principes directeurs prévoient que les entreprises devraient mettre en place *“Une procédure de diligence raisonnable en matière de droits de l’homme pour identifier leurs incidences sur les droits de l’homme, prévenir ces incidences et en atténuer les effets, et rendre compte de la manière dont elles y remédient”* (Principe directeur n°15 b);

- Les conditions d’utilisation des services prépayés de Safaricom ne prévoient pas des mécanismes de réparation, en cas de violation de la liberté d’expression des utilisateurs par la suppression de contenu ou la suspension de service. Pourtant, le principe directeur n°22 incite les entreprises à *“prévoir des mesures de réparation ou collaborer à leur mise en œuvre suivant des procédures légitimes”*.

Conclusion : Au regard de cette analyse, nous pensons que **si l’index de responsabilité sociale des entreprises était appliqué à Safaricom, pour l’indicateur F1, la société perdrait des points** sur la disponibilité des conditions d’utilisation dans la langue communément parlée par les utilisateurs, et en gagnerait sur la présentation et le bon emplacement des conditions d’utilisation sur le site internet. En outre, l’entreprise n’aurait pas obtenue de crédit à l’indicateur F2, au regard du manque de précision sur le processus de notification des utilisateurs sur les changements apportés à ses conditions d’utilisation. Pour l’indicateur F1, Vodafone, actionnaire de Safaricom, a obtenu 83% de crédit :



Source : [Corporate Accountability index 2017](#)

Recommandation : Safaricom devrait traduire les conditions d’utilisation en Swahili, l’autre langue communément parlée au Kenya. En outre, la société devrait expliquer précisément comment elle notifie l’utilisateur des changements dans les conditions d’utilisation. Enfin, Safaricom doit être plus précise sur les procédures qui lui permettent d’assurer l’application de ses conditions d’utilisation : comment elle décide de la suspension de service à un ou plusieurs utilisateurs, sur quels fondements légaux, etc.

1.2 Les conséquences de conditions d’utilisation absentes ou imprécises

Un contrat non publié ou peu clair, a des conséquences pour l’utilisateur.

Initialement, cette recherche avait pour objectif de mettre en évidence l’éventuelle utilisation par les opérateurs étudiés de pratiques de priorisation de réseau : celles-ci, en contradiction avec le principe de neutralité du réseau Internet, permettent au fournisseur d’accès Internet de donner accès gratuitement ou parfois avec une vitesse de connexion plus importante à certains contenus, et pas à

d'autres.

Il nous a paru pertinent de nous intéresser au phénomène grandissant des coupures Internet, pour plusieurs raisons. En effet, à l'heure de la publication de cette étude, ni Safaricom au Kenya, ni Orange au Sénégal ne proposait de contenus prioritaires. En outre, si la question de la neutralité du net doit être traitée sur le continent, nous ne pouvions laisser de côté cette autre tendance préoccupante qui s'est considérablement développée ces deux dernières années. **Les coupures d'accès à Internet mettent en péril l'idée même de pouvoir jouir de droits et libertés sur Internet**, en particulier la liberté d'expression, et elles révèlent l'importance du rôle des fournisseurs d'accès à Internet : en tant qu'opérateur du réseau Internet, ils sont les premiers sollicités par les gouvernements pour procéder à une coupure d'accès au réseau.

Face à ce constat, l'index de Responsabilité des entreprises a inclus en 2017 un nouvel indicateur : la coupure du réseau Internet.

F10. Coupure de réseau : La société devrait expliquer clairement les circonstances dans lesquelles elle peut arrêter ou restreindre l'accès au réseau ou à des protocoles, des services ou des applications spécifiques sur le réseau.

Éléments d'analyse:

1. L'entreprise explique-t-elle clairement les raisons pour lesquelles elle peut couper le service à une zone ou un groupe d'utilisateurs particuliers?
2. L'entreprise explique-t-elle clairement pourquoi elle peut restreindre l'accès à des applications ou protocoles spécifiques (par exemple, VoIP, messagerie) dans une zone particulière ou à un groupe spécifique d'utilisateurs?
3. La société explique-t-elle clairement son processus de réponse aux demandes de coupure d'un réseau ou de restriction d'accès à un service?

4. L'entreprise s'engage-t-elle à repousser les demandes de coupure d'un réseau ou de restreindre l'accès à un service?

5. La société révèle-t-elle clairement qu'elle informe les utilisateurs directement lorsqu'elle arrête le réseau ou restreint l'accès à un service?

6. La société énumère-t-elle le nombre de demandes d'arrêt du réseau qu'elle reçoit?

7. L'entreprise identifie-t-elle clairement l'autorité légale spécifique qui fait la demande?

8. La société énumère-t-elle le nombre de demandes auxquelles elle a respecté?

Aucune entreprise évaluée en 2017 n'a obtenu suffisamment de crédit sur cet indicateur. Vodafone obtient 38% des crédits, et Orange 13% :

FIG. NETWORK SHUTDOWN (TELECOMMUNICATIONS COMPANIES)

The company should clearly explain the circumstances under which it may shut down or restrict applications on the network.



Source : Corporate Accountability Index 2017

Les maisons mères ayant des politiques faibles en matière de prévention de coupure totale ou partielle d'accès au réseau Internet, la question du comportement des filiales, notamment en Afrique, sur ce point précis, peut se poser. En ce qui concerne les deux entreprises objet de cette étude, nous avons conclu que leurs conditions d'utilisation sont absentes du site Internet, dans le cas d'Orange Sénégal, et manquent de précision dans le cas de Safaricom.

Dans les paragraphes suivants, nous analyserons l'impact sur la liberté d'expression des utilisateurs des manquements relevés dans

les conditions d'utilisation, et nous interrogerons la robustesse des politiques de service des deux compagnies, face à des demandes éventuelles émanant des autorités, en particulier des demandes de coupure Internet.

1.2.1 La liberté d'expression en ligne fragilisée au Sénégal

Les principes directeurs de l'ONU visent les entreprises, mais également les États. Les premiers principes s'adressent à ces derniers, la première partie du document étant intitulée "*Obligation de protéger les droits de l'homme incombant à l'Etat.*" C'est à ce dernier de protéger les droits de l'homme en mettant en place le cadre législatif nécessaire, et c'est à lui que revient l'obligation de ne pas violer les droits de l'homme garantis en droit international. En l'absence de protection étatique des droits de l'homme, les entreprises peuvent s'abriter derrière le défaut de législation nationale de protection, pour justifier la violation des principes directeurs sur les droits de l'homme.

Cette justification ouvre la voie aux dérives²⁴.

Au Sénégal, le droit national consacre sans équivoque et à plusieurs reprises la liberté d'expression : L'article 8 de la Constitution du 22 janvier 2001 consacre la liberté d'Expression comme un droit fondamental de chaque citoyen²⁵. Le Sénégal est également signataire des nombreux textes internationaux protégeant ce droit, dont la Déclaration universelle des droits humains et le Pacte des Droits civils et politiques. **L'article 19 de la Déclaration universelle des droits humains** dispose que:

"Tout individu a droit à la liberté d'opinion et d'expression, ce qui implique le droit de ne pas être inquiété pour ses opinions et celui de chercher, de recevoir, et de répandre sans considération de frontières, les informations et les idées par quelque moyen d'expression que ce soit."

Par ailleurs, l'**Article 19 du Pacte international relatif aux droits civils et politiques de 1966 (PIDCP)** impose des obligations légales aux états parties et réaffirme entre autre l'importance de la liberté d'expression en des termes très similaires à ceux de la DUDH :

1. Nul ne peut être inquiété pour ses opinions.
2. Toute personne a droit à la liberté d'expression; ce droit comprend la liberté de rechercher, de recevoir et de répandre des informations et des idées de toute espèce, sans considération de frontières, sous une forme orale, écrite, imprimée ou artistique, ou par tout autre moyen de son choix».

Le Code des télécommunications, adopté en 2011 prévoit en son article 8 une obligation pour les opérateurs et fournisseurs d'accès à Internet de "*respecter les conventions et les accords internationaux en matière de télécommunications et de TIC, et notamment les conventions et accords auxquels adhère le Sénégal.*"²⁶

Selon cette seule disposition, quelque soit le service de télécommunication fourni, celui qui s'en charge doit respecter les engagements internationaux du Sénégal, en matière des TIC, notamment l'article 33 de la Constitution de l'Union Internationale des

²⁴ En réponse à une demande d'explication envoyée par des organisations de la société civile, dont Internet Sans Frontières et Access now, Orange, la maison mère d'Orange Cameroun, a expliqué que sa filiale a obéi à la législation nationale, pour justifier plus de trois mois de coupure Internet dans une partie du Cameroun : <https://www.business-humanrights.org/en/oranges-response>

²⁵ Constitution du Sénégal du 22 Janvier 2001: <http://mjp.univ-perp.fr/constit/sn2001.htm>

²⁶ Journal Officiel n°6576 du Lundi 14 mars 2011 <http://www.jo.gouv.sn/spip.php?article8858>

Télécommunications, qui protège le droit de correspondre au moyen de service international de correspondance publique.

Une disposition législative importante, qui a, semble-t-il, anticipé la résolution A/HRC/32/L.20 du Conseil des Droits de l'homme, adoptée à l'unanimité le 1^{er} juillet 2017, et selon laquelle les droits garantis dans le monde non virtuel sont les mêmes que les droits qui s'expriment en ligne. **Ainsi la liberté d'expression garantie au Sénégal est la même hors ligne et sur Internet.**

Malgré cette proclamation forte dans le corpus juridique sénégalais, les organisations de défense des droits de l'homme appellent à la vigilance, au regard de certains événements récents ayant traversé le pays, dont nous proposons un focus ci-après.

Comme beaucoup de pays de la Communauté des Etats d'Afrique de l'Ouest (CEDEAO), le Sénégal a accru sa vigilance face à de potentiels actes terroristes ; cette nécessité, au regard des attaques perpétrées notamment chez le voisin malien, suscite des interrogations sur l'importance que pourrait prendre l'aspect sécuritaire sur les libertés. Dans son rapport 2016-2017 sur le Sénégal²⁷, Amnesty International rappelle l'adoption de la loi N°2016-29 du 8 novembre 2016²⁸ qui modifie le code pénal, pour apporter en son chapitre 3 une définition jugée "floue" du terrorisme. Selon cette définition, "les infractions liées aux

technologies de l'information et de la communication" sont assimilées à des actes de terrorisme. Le Titre IV de la loi donne une définition des "infractions liées aux TIC" qui transforme notamment en délit la production et la diffusion de contenus « *contraires aux bonnes mœurs* » sur Internet.

FOCUS : Les bonnes mœurs et l'image du président comme limite à la liberté d'expression au Sénégal

Des événements récents ont remis sur le devant de la scène la question des limites à la liberté d'expression, en particulier en ligne, et démontrent une fragilisation de celle-ci. Orange Sénégal n'est intervenu dans aucun des trois cas mentionnés, néanmoins le fournisseur d'accès Internet peut y voir des éléments supplémentaires pour une auto-évaluation de la robustesse de sa politique de contenu, et mesurer les conséquences de la non-publication de celle-ci, dans l'éventualité où l'entreprise faisait face à des cas similaires. En juin 2016, la rappeuse sénégalaise Déesse Major est arrêtée à la suite d'une plainte du Comité pour la défense des valeurs morales : il lui était reproché d'avoir publié sur le réseau social Snapchat une vidéo dans laquelle elle aurait porté atteinte aux valeurs religieuses et morales du Sénégal²⁹. L'affaire classée sans suite. L'image du président de la République, Macky Sall, est une autre limite à la liberté d'expression en ligne : en mai 2017, quatre jeunes ont été déférés devant la justice, accusés du délit d'outrage au Président de la République, pour avoir partagé dans un groupe Whatsapp un montage mettant en scène le chef de l'Etat³⁰. Le 3 août 2017, une chanteuse a

²⁷ Rapport annuel 2016/2017 d'Amnesty International sur la situation des droits de l'homme dans le monde <https://www.amnesty.org/fr/countries/africa/senegal/report-senegal/>

²⁸ Voir Journal Officiel du Sénégal du 25 Novembre 2016 <http://www.jo.gouv.sn/spip.php?article11003>

²⁹ Sénégal : Déesse Major poursuivie pour atteinte aux bonnes mœurs - RFI <http://www.rfi.fr/afrique/20160619-senegal-arrestation-deesse-major-attentat-pudeur-morale-religion>

³⁰ Sénégal : jusqu'à trois ans de prison pour avoir partagé une caricature de Macky Sall <http://afrique.latribune.fr/politique/2017-06-01/senegal-jusqu-a-trois-ans-de-prison-pour-avoir-partage-une-caricature-de-macky-sall-728396.html>

été interpellée³¹, pour « offense au chef de l'Etat et diffusion de fausses nouvelles », pour une vidéo partagée dans un groupe WhatsApp dont elle est membre. Le procureur de la République a mis en garde les « personnes mal intentionnées qui utilisent les réseaux sociaux (...) pour diffuser des images ou propos obscènes, injurieux et même à caractère ethnique³²».

Conclusion : Malgré un cadre législatif protecteur, les nouvelles lois en matière de terrorisme font craindre des dérives pour la liberté d'expression en ligne. En particulier, le caractère vague des définitions légales des infractions liées à l'utilisation des TIC, couplé au défaut de transparence d'Orange Sénégal sur les conditions d'utilisation de ses services ne donnent pas de garantie qu'en cas de réception d'une injonction de censurer, ou couper totalement ou partiellement le réseau Internet, le fournisseur d'accès Internet sera en mesure d'y répondre tout en préservant la liberté d'expression en ligne de ses utilisateurs.

Recommandation : Il est nécessaire et urgent que Orange Sénégal fasse preuve de plus de transparence sur les conditions d'utilisation de ses services : en particulier, le FAI doit préciser la procédure interne qui pourrait le conduire à suspendre le service Internet sur demande du gouvernement, notamment en s'assurant de la légalité de la demande de censure reçue, de son caractère proportionnelle, de ce que cette dernière émane d'une autorité judiciaire, et qu'elle soit nécessaire au but légitime poursuivi³³.

1.2.2 Le scénario d'une coupure Internet au Kenya

Le Kenya s'est doté d'un cadre légal de protection des droits de l'homme, conformément au premier pilier des principes directeurs de l'ONU, sur l'obligation de protéger. Ainsi, la Constitution kenyane adoptée en 2010 rappelle dans son article 2, paragraphes 5 et 6 que le droit international fait partie intégrante de la loi nationale. L'article 33 du texte suprême consacre la liberté d'expression. Conformément au droit international, des limitations aux droits et libertés consacrés dans la Constitution sont prévues : selon l'article 24 ces limitations doivent être prévues par la loi, et doivent être "raisonnables et justifiables dans une société ouverte et démocratique fondée sur la dignité humaine, l'égalité et la liberté, en tenant compte de tous Facteurs pertinents". Enfin, de telles limitations doivent être autorisées par une autorité judiciaire, Cour ou tribunal.

Malgré ces garanties, de nombreuses voix se sont levées pour exprimer des craintes³⁴ d'une coupure Internet, notamment à l'approche de l'élection présidentielle du 8 août 2017, eu égard à l'érosion observée³⁵ de la liberté d'expression en ligne ces dernières années, et à l'augmentation du nombre de coupure d'accès à Internet en période électorale sur le continent africain.

Outre ce cadre légal existant, les entreprises doivent elles aussi adopter des mécanismes pour respecter les droits de l'homme dans le

³¹ Sénégal : une chanteuse interpellée pour "offense" au chef de l'Etat <http://www.la-croix.com/Culture/Senegal-chanteuse-interpellee-offense-chef-Etat-2017-08-04-1300867720>

³² Ces propos qui rappellent la justification donnée par le gouvernement camerounais en janvier 2017, quelques jours avant la coupure générale d'Internet dans les régions anglophones du Cameroun.

³³ Voir notamment les 10 principes de nécessité et proportionnalité, qui offrent des moyens de vérifier la légalité des demandes reçues <https://necessaryandproportionate.org/fr/about>

³⁴ Kenyans Fear a Possible Internet Shutdown during 2017 Presidential Election <https://advox.globalvoices.org/2017/01/12/kenyans-fear-a-possible-internet-shutdown-during-2017-presidential-election/>

³⁵ Rapport Freedom House 2017 sur le Kenya : <https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2016/kenya>

cadre de leur activité. Si le principal opérateur kenyan, Safaricom, fournisseur d'accès Internet créait et publiait des conditions d'utilisation robustes, garantissant la continuité dans l'accès au service, il serait mieux préparé pour faire face à d'éventuelles demande de censure ou coupure du réseau Internet. L'information publique sur le droit à la continuité d'accès à Internet augmente la protection de la liberté d'expression en ligne.

Dans un rapport paru le 29 octobre 2017, des analyses menées par le Centre pour la Propriété Intellectuelle et le droit des nouvelles technologies de l'Université de Strathmore au Kenya suggèrent la **possibilité que Safaricom ait discrètement ralenti le débit sur son réseau durant le scrutin présidentiel du 26 octobre 2017** ³⁶.

Les conditions d'utilisation de Safaricom, dont nous avons démontré le caractère imprécis, ne laissent que peu de garanties à l'utilisateur que la compagnie a mis tout en place pour répondre de manière efficace aux demandes de censure ou coupure Internet. Par ailleurs, les conditions d'utilisations de Safaricom n'obligent pas l'entreprise à fournir des informations à ses utilisateurs en cas d'indisponibilité de ses services. Ainsi, en avril 2017, l'opérateur a fait face à une coupure d'accès à Internet, qui reste aujourd'hui inexpliquée.

FOCUS : La perturbation partiellement inexpliquée du réseau Safaricom le 24 avril 2017

Le 24 Avril 2017, de nombreux utilisateurs du réseau Safaricom fait part de leur difficulté à passer des appels téléphoniques, à envoyer des SMS, ou encore à se connecter à Internet via le réseau Safaricom³⁷. Dans un communiqué succinct³⁸,

l'opérateur expliquait avoir identifié la cause de la panne, et assurait ses utilisateurs que tout était mis en oeuvre pour rétablir la connectivité. Devant l'insuffisance de ces détails, l'autorité de régulation kenyane a sommé Safaricom de présenter des explications détaillées de ce qui s'était passé³⁹.

A ce jour, nous n'avons pas connaissance d'un tel document publié par l'opérateur kenyan.

Conclusion : Malgré l'existence d'un cadre protecteur de la liberté d'expression en ligne des citoyens kényans, des craintes demeurent quant à la probabilité d'une coupure Internet au Kenya, en particulier sur la réponse que pourrait opposer l'entreprise si elle recevait une demande de la part des autorités kényanes. Les conditions d'utilisation de l'opérateur kényan manquent de précision sur la réception et le traitement des demandes de coupures Internet, et tout autre demande de censure.

Recommandation : Internet Sans Frontières encourage Safaricom à proposer de nouvelles conditions d'utilisation de ses services, qui soient plus précises, qui détaillent la procédure de traitement des demandes de coupure d'accès à internet, et les mécanismes de réparation mis en place par l'opérateur au profit des utilisateurs, en cas de violation de leur droits, en particulier leur liberté d'expression en ligne. Ce n'est qu'à cette condition que l'opérateur, conformément aux exigences du deuxième pilier des principes directeurs de l'ONU, pourra respecter la liberté d'expression de ses millions d'utilisateurs.

³⁶ Internet Speed Throttling Surrounding Repeat election? <http://blog.cipit.org/2017/10/29/internet-speed-throttling-surrounding-repeat-election/>

³⁷Safaricom experience countrywide network outage <https://www.standardmedia.co.ke/business/article/2001237498/safaricom-experiences-countrywide-network-outage>

³⁸ Safaricom Network outage - progress update <http://www.capitalfm.co.ke/business/2017/04/ca-gives-safaricom-7-days-to-explain-outage/>

³⁹ Communication Authority gives Safaricom 7 days to explain outage <http://www.capitalfm.co.ke/business/2017/04/ca-gives-safaricom-7-days-to-explain-outage/>

FOCUS : Les risques liés à l'obligation d'enregistrement des cartes SIM au Sénégal et au Kenya

Au Sénégal, comme au Kenya, les opérateurs sont soumis à l'obligation légale de procéder à l'enregistrement de leurs abonnés. Cela signifie que tout nouvel utilisateur doit fournir une pièce d'identité officielle à son nom, pour pouvoir bénéficier d'une carte SIM, et bénéficier des services de l'opérateur. Au Sénégal, c'est en vertu du décret n°2007-937 du 7 août 2007 que les opérateurs, dont Orange Sénégal, doivent procéder à l'enregistrement des abonnés.

Au Kenya, l'article 5 du *Kenya information and Communication Act (registration of subscribers of telecommunications services)* de 2014 détaille les informations que doit collecter l'opérateur auprès de l'utilisateur au moment de l'activation des services.

D'autres pays comme Madagascar, l'Ouganda, le Cameroun, le Nigéria, ou le Gabon imposent la même obligation, au nom de la lutte contre le terrorisme, ou la préservation de l'ordre public.

Pour la méthodologie RDR, l'obligation de fournir une pièce d'identité porte atteinte à la liberté d'expression : *"L'utilisation du nom réel en ligne, ou l'obligation pour les utilisateurs de fournir à une entreprise des informations d'identification, crée un lien entre les activités en ligne et une personne spécifique. Cela présente des risques pour les droits de l'homme"*, notamment la liberté d'expression, d'opinion, ou encore la liberté religieuse⁴⁰

Pour Internet Sans Frontières, à ces risques pour l'expression en ligne s'ajoutent des préoccupations liées à la vie privée, en particulier dans le contexte africain. Un nombre croissant de gouvernements n'hésitent pas à utiliser les bases de données des opérateurs de télécommunications pour envoyer des SMS non sollicités aux abonnés : au Kenya par exemple, de nombreux utilisateurs se sont plaints de recevoir des messages non sollicités de la part de politiciens⁴¹. Il en a été de même au Cameroun, où en janvier 2017, le gouvernement a utilisé le réseau des opérateurs pour envoyer des SMS rappelant les risques de diffusion de fausses nouvelles sur Internet⁴².

Comment et où sont stockées les informations récoltées à l'occasion de l'enregistrement des cartes SIM ? Qui a accès à ces données ? Les organes de protection de la vie privée ont-elles un droit de regard sur ces fichiers ? Ces fichiers sont-ils partagés avec les autorités, le cas échéant dans quelles conditions ?

Autant de questions auxquelles devra répondre l'index de responsabilité des entreprises spécifique aux opérateurs de télécommunications d'Afrique.

2. Les politiques de confidentialité d'Orange Sénégal et Safaricom

L'ère du numérique est aussi celle des données, notamment celles qui sont personnelles aux utilisateurs. Elles constituent une partie importante du modèle économique de beaucoup d'entreprises.

Dans sa méthodologie, RDR utilise l'expression "information utilisateur (*user information*)" : *"Toute donnée qui est connectée à une personne identifiable ou peut être connectée à une telle personne en combinant les ensembles de données ou en utilisant des techniques d'exploration de données"*.

L'équipe de recherche reprend cette définition pour les besoins de la présente étude.

En tant que détentrices d'informations sensibles, et face à la montée des menaces sur

⁴⁰ voir indicateur F11 de la méthodologie RDR 2017 p. 26 <https://rankingdigitalrights.org/wp-content/uploads/2016/09/2017Indexmethodology.pdf>

⁴¹ Ces plaintes ont fait surface à l'occasion d'une rencontre organisée par l'association KICTAnet et IAWRT entre SAFARICOM, des associations de consommateurs, et de défense des droits des utilisateurs.

⁴² Blackout régional sur l'Internet Camerounais - <https://internetwithoutborders.org/fr/blackout-regional-sur-internet-camerounais/>

la sécurité de celles-ci, les entreprises se doivent d'être transparentes.

Selon la méthodologie RDR, c'est par la publication de leur politique de confidentialité que les entreprises démontrent qu'elle mettent en oeuvre des moyens concrets en faveur du respect du droit à la vie privée de leurs utilisateurs, tels qu'ils sont énoncés dans la Déclaration universelle des droits de l'homme, le Pacte international relatif aux droits civils et politiques, et d'autres instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme.

Dans les paragraphes suivants, nous verrons que ni Orange Sénégal, ni Safaricom ne publient de politique de confidentialité satisfaisantes. Ces manquements ont des conséquences sérieuses pour la vie privée de leurs utilisateurs.

2.1 L'absence de publication des politiques de confidentialité d'Orange Sénégal et Safaricom

2.1.1 L'impossibilité d'accéder aux politiques de confidentialité d'Orange Sénégal

L'indicateur P1 de la méthodologie RDR vérifie la disponibilité et l'accessibilité des politiques de confidentialité de la compagnie : le devoir d'information d'une entreprise sur ses politiques de confidentialité est un prérequis exigé par les instruments internationaux, et est souvent repris par le droit national : en effet, l'utilisateur doit donner son consentement à toute collecte de ses données personnelles. Ce consentement n'est éclairé

que s'il a reçu de l'information claire sur la collecte de la part de l'opérateur.

Le Sénégal s'est doté le en 2008 d'une loi sur la protection des données personnelles⁴³. Son article 37 dispose que *"Le principe de transparence implique une information obligatoire de la part du responsable du traitement portant sur les données à caractère personnel"*.

Pourtant, malgré cette législation claire, la politique de confidentialité liée à l'usage des services d'Orange Sénégal n'est pas accessible sur le site internet.

Orange Légal

Catalogue d'interconnexion

Cliquez ici pour télécharger le catalogue d'interconnexion approuvé Sonatel 2016

Couverture réseau

Cliquez ici pour accéder à la couverture réseau 2G, 3G, ADSL, CDMA & EVDP

Mentions légales

Cliquez ici pour lire les mentions légales

Conseils d'utilisation des terminaux mobiles

Cliquez ici pour retrouver tous nos conseils

Conditions générales d'utilisation Orange Money

Cliquez ici pour retrouver les conditions d'utilisation

Source: <https://www.orange.sn/2/particuliers/1/3/orange-legal-285.html>

(consultée pour la dernière fois le 15 juillet 2017)

L'équipe de recherche a parcouru le site www.orange.sn, et n'a pu identifier que la politique de confidentialité liée à l'usage du site internet d'Orange Sénégal, dans la partie "Orange Légal", qui met à disposition les documents légaux importants.

5- Données personnelles

Les Sociétés du Groupe SONATEL respectent le droit relatif aux données à caractère personnel. Elles s'engagent à assurer l'exactitude, la confidentialité et la sécurité des données personnelles de l'utilisateur de son site web www.orange.sn

5.1 Conservation et utilisation des données personnelles
Les Sociétés du Groupe SONATEL conserveront les données vous concernant conformément aux exigences légales. Ces données pourront être utilisées par toutes les sociétés du groupe SONATEL ou par les sociétés où elles ont ou auront une participation.

5.2 Accès et rectification des données personnelles
L'utilisateur dispose d'un droit d'accès et de rectification des données le concernant, soit directement sur Internet en écrivant à webmaster@orange.sn, soit par téléphone au 1441.

⁴³ Loi n°2008-12 sur la protection des données à caractère personnel http://www.wipo.int/wipolex/fr/text.jsp?file_id=181186

En tout état de cause, l'existence de cette politique de confidentialité spécifique à l'usage du site internet de la société ne permettrait pas à Orange Sénégal d'obtenir des crédits pour l'indicateur P1. Par ailleurs, la société ne met à disposition aucune information wolof.

Selon les vérifications faites par Internet Sans Frontières et ses partenaires à Dakar, aucun document portant politique de confidentialité n'est remis à l'utilisateur au moment de l'activation d'une carte SIM Orange Sénégal, ou de l'ouverture d'un compte Mobile Money.

Impossible donc de vérifier quelles données sont collectées, avec qui elles sont partagées, et si toutes les mesures de sécurité sont prises pour assurer que lesdites données sont à l'abri de tous tiers malveillant.

Sur le point de la sécurité, objet de l'indicateur P13, la seule information divulguée par l'opérateur se trouve dans la charte de déontologie de la Sonatel⁴⁴, qui s'applique à toutes les entreprises qui constituent le groupe : Orange Sénégal, Orange Mali, Orange Guinée et Orange Guinée Bissau. Celle-ci prévoit simplement que :

“Chaque administrateur ou collaborateur devra veiller au respect de l'obligation légale de la sonatel de protéger les données personnelles qu'elle recueille de ses clients, de ses fournisseurs et de ses salariés. Ces données doivent être protégées contre toute forme de divulgation ou d'utilisation non autorisée.”

Le groupe ne précise pas l'existence d'audits réguliers permettant de vérifier la robustesse des systèmes de sécurité, ni qu'elle a mis en

place un contrôle de l'accès des salariés aux données des utilisateurs.

Ce manquement contraste nettement avec le comportement de la société Orange en France. Le cas de cette dernière sur la question de la vie privée des utilisateurs est intéressant et démontre l'importance d'un outil de vigilance comme l'index de responsabilité sociale des entreprises : en 2015, lors du lancement du premier index de responsabilité sociale des entreprises, Orange n'avait obtenu aucun crédit sur la publication de sa politique de confidentialité pour les services préparés et abonnements :

Source : Score d'Orange France en 2015 <https://rankingdigitalrights.org/index2015/companies/orange/>

En 2017, Orange a obtenu 100% de crédits pour ce même indicateur : en effet, l'entreprise consacre désormais une rubrique entière de son site aux données personnelles : l'entreprise y met à disposition une vidéo explicative de la manière dont la société récolte et utilise les données de ses utilisateurs⁴⁵. Orange y donne également des conseils sur la manière de mieux protéger ses données en ligne :

⁴⁴ Charte de déontologie <http://www.sonatel.com/Charte-de-deontologie-Sonatel-2016.pdf>

⁴⁵ Données personnelles : comment elles sont utilisées ? <https://bienvivreledigital.orange.fr/actu/video%20privacy>

Source : www.orange.fr

En outre, sur la page d'accueil de son site, l'utilisateur peut cliquer sur un onglet "Données personnelles" qui donne accès à la Charte des données personnelles de la société selon laquelle Orange s'engage "dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à assurer la protection, la confidentialité, et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée."

Il y a un contraste entre la transparence d'Orange France et les pratiques d'Orange Sénégal sur la collecte et le partage des informations sur les utilisateurs : en France Orange s'engage au respect des obligations françaises et européennes. Au Sénégal, malgré les obligations imposées par la loi nationale, et malgré les engagements du Groupe Orange sur la vie privée, en tant que membre du Telecom Industry Dialogue et du Global Network Initiative, **Orange Sénégal ne publie aucune politique de confidentialité.**

Conclusion : Si l'index de responsabilité sociale des entreprises était appliqué à Orange Sénégal, l'entreprise n'aurait récolté aucun crédit pour l'indicateur P1, relatif à l'accessibilité de sa politique de confidentialité. Ce manquement ne correspond pas aux standards attendus au regard du droit international, en particulier des principes directeurs de Nations Unies ; en outre, Orange Sénégal contrevient à la loi sénégalaise

Recommandation : Orange Sénégal devrait

rendre accessible sa politique de confidentialité pour tous ses services, en français et en wolof. Elle devrait y préciser quelles informations elle collecte des utilisateurs, dans quel but, les tiers qui ont accès aux données collectées, et surtout faire la lumière sur les mesures de sécurité prises pour préserver les informations collectées.

FOCUS : La Commission des Données personnelles du Sénégal, un régulateur avec peu de moyens

La Commission des Données personnelles (CDP) a été créée en 2008 par la loi n°2008/12 sur la protection des données à caractère personnel. Selon la législation, la CDP est chargée de veiller à ce que les traitements des données à caractère personnel soient mis en œuvre conformément aux dispositions de la loi. La CDP est composée de 11 membres, parmi lesquels le Président de la République nomme le Président de la Commission (article 7). Selon la loi, c'est à la CDP de vérifier que les obligations imposées aux responsables de traitement de données personnelles sont respectées : notamment qu'il a bien sollicité le consentement de la personne, qu'il a informé cette dernière de la collecte, de la finalité de la collecte, qu'il a pris les mesures nécessaires pour protéger les données collectées, que la personne conserve un droit d'accès et de rectification de ses données.

Dans un entretien accordé lors de son entrée en fonction, la nouvelle présidente de la CDP, Mme Awa Ndiaye, **reconnait que son autorité administrative dispose de moyens bien insuffisants au regard de l'importance de ses missions**, ce qui freine considérablement son action⁴⁶. Par exemple, la CDP n'a pas encore démarré le contrôle a posteriori, sur le terrain, du traitement par les entreprises des données personnelles de leurs utilisateurs. Un contrôle a posteriori permettrait notamment à la CDP de constater que l'obligation d'informer la personne de la collecte et du traitement de ses données n'est pas respectée par la Sonatel.

Il faut également noter le décalage entre les

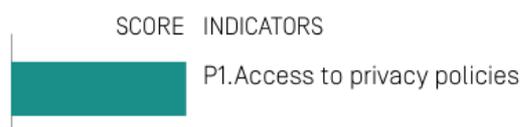
⁴⁶ Mme Awa Ndiaye : "Il faut tout faire également dans un avenir proche pour que le contrôle a posteriori puisse se faire" - IT Mag <http://www.itmag.sn/focus/mme-awa-ndiaye-presidente-de-la-commission-de-protection-des-donnees-personnelles-il-faut-faire-egalement-dans-un-avenir-proche-pour-que-le-contrôle-a-posteriori-puisse-se-faire/>

sanctions prononcées à l'encontre de la Sonatel, et les manquements observés par notre équipe : sur le site de la commission, la dernière mise en demeure contre la Sonatel remonte au 30 avril 2014⁴⁷. En outre, lors d'une visite à la Sonatel, la présidente de la CDP a salué la Sonatel, parlant d'une "entreprise modèle attachée au respect des normes en vigueur, surtout celles concernant la protection des données personnelles de ses clients"⁴⁸. Un discours qui semble en décalage par rapport aux observations faites par l'équipe de recherche. Interrogé sur ce point par l'équipe de recherche, un représentant de la CDP explique la rareté des décisions à l'encontre de la Sonatel par le faible nombre de plaintes reçus de la part des utilisateurs.

2.1.2 La politique de confidentialité concise de Safaricom

A l'Est du continent africain, l'entreprise Safaricom, filiale de Vodafone, se distingue à certains égards d'Orange Sénégal, sur l'indicateur P1 relatif à l'accessibilité des politiques de confidentialité.

Safaricom ne dispose pas d'un document spécifique intitulé politique de confidentialité. Vodafone, actionnaire principal de Safaricom, a reçu en 2017 100% de crédits pour cet indicateur, exactement comme en 2015 :



Source: <https://rankingdigitalrights.org/index2017/companies/vodafone/>

Lors d'un entretien avec notre équipe de recherche, Safaricom s'est expliquée en arguant de l'inexistence d'une loi de protection

des données personnelles au Kenya. La compagnie a ajouté que cela ne l'empêche pas d'avoir à coeur la protection desdites données, elle nous a affirmé s'être plus concentrée sur "l'application même de sa politique de confidentialité", au détriment de l'accès à l'information de ses utilisateurs, et la connaissance de leurs droits en matière de vie privée. Le rapport annuel 2016 semble appuyer cette affirmation⁴⁹: dans la section consacrée à la gestion du risque, Safaricom explique comment elle prévient et traite les risques liés à la vie privée. Mais ce document est destiné en priorité aux investisseurs. Safaricom a assuré qu'elle travaillera à l'avenir à rendre plus facilement accessible sa politique de confidentialité.

L'équipe de recherche a pu identifier un faisceau d'informations sur la politique en matière de données utilisateurs de Safaricom. Dans les conditions d'utilisation des services prépayés, le paragraphe 2.g. stipule que l'utilisateur accepte que :

"nous puissions divulguer et / ou recevoir et / ou enregistrer les détails de votre utilisation des Services, y compris, mais sans s'y limiter, vos appels, vos courriels, vos SMS, vos données personnelles, vos informations personnelles ou les documents obtenus auprès de vous aux fins suivantes:

- i. Prévention de la fraude et application de la loi;*
- ii. À des fins commerciales raisonnables liées à votre utilisation du service mobile, telles que*

⁴⁷ CDP - Délibération N°2014-017 du 30 avril 2014 mettant en demeure la SONATEL pour manquement aux dispositions de la législations due les données à caractère personnel relatives à la prospection directe http://cdp.sn/sites/default/files/CDP-Mise%20en%20demeure_Sonatel.pdf

⁴⁸ Communiqué : Visite de la CDP à la Sonatel <http://www.sonatel.com/visite-de-la-commission-de-protection-des-donnees-personnelles-cdp-a-sonatel/>

⁴⁹ Voir p. 50 du rapport annuel de Safaricom https://www.safaricom.co.ke/images/Downloads/Resources_Downloads/Safaricom_Limited_2016_Annual_Report.pdf

le marketing et les activités liées à la recherche;

Iii. Utiliser dans notre service d'information de répertoire téléphonique sous forme imprimée ou électronique;

Iv. Pour se conformer à toute exigence légale, gouvernementale ou réglementaire;

V. Pour utilisation par nos avocats dans le cadre de toute procédure judiciaire;

Vi. Dans les pratiques commerciales, y compris, mais sans s'y limiter, le contrôle de la qualité, la formation et assurant un fonctionnement efficace des systèmes.

Selon ses conditions, Safaricom ne procède donc à la collecte et au partage des données utilisateurs que dans les cas énumérés ci-dessus. Ceux-ci semblent limitatifs, mais face à la généralité des termes utilisés, l'utilisateur n'est pas en mesure de comprendre avec précision quelles données sont collectées, par quel moyen, avec qui elles sont ou pourraient être partagées.

En outre, l'objectif de la collecte est lui même vague. Par exemple, Safaricom explique que les données peuvent être récoltées "*à des fins commerciales raisonnables, liées à l'utilisation du service mobile, telles que le marketing et les activités liées à la recherche*" : de quelles fins commerciales s'agit-il précisément ? Autre exemple : l'utilisateur est informé qu'il accepte que ses données puissent être récoltées, partagées conformément à une exigence légale, gouvernementale ou réglementaire. Ici encore,

les termes sont vagues et manquent de clarté : la société ne précise pas en vertu de quel texte elle pourrait être amené à procéder à la collecte, au partage des données, ou à l'enregistrement de l'activité de ses utilisateurs.

Un manque de transparence qui peut être préjudiciable pour la vie privée des utilisateurs.

Safaricom devrait en particulier expliquer à ses usagers que nonobstant l'interdiction de principe de surveiller et divulguer les données des utilisateurs, posée à l'article 15 du *Kenya Information And Communications (Consumer Protection) Regulations, 2010*⁵⁰, elle peut y être obligée par la loi : l'ONG Privacy International relevait dans un rapport au Conseil des Droits de l'Homme en 2014⁵¹, en prélude à l'examen périodique universel du Kenya, que l'article 13 de la loi de 2014 sur l'enregistrement des abonnés⁵², modifiant le *Kenya Information And Communications Act*, oblige désormais les opérateurs de télécommunications à fournir un accès "*à ses systèmes, locaux, installations, dossiers, registres et autres données*", sans mentionner le recours préalable à l'autorisation d'une autorité judiciaire, conformément aux exigences internationales. Safaricom ne précise pas à l'utilisateur les procédures en place pour juger de la légalité d'une demande d'accès aux données des utilisateurs, présentée par les autorités.

Le formulaire d'activation de la carte SIM Safaricom, disponible en anglais et swahili [sur le site internet](#) de l'entreprise, fournit lui aussi

⁵⁰ Le texte de la loi est accessible sur ce site (p. 234) <http://admin.theiguides.org/Media/Documents/Kenya%20Information%20Communications%20Act.pdf>

⁵¹ The right to privacy in Kenya <https://www.privacyinternational.org/sites/default/files/UPR%20Kenya.pdf>

⁵² Le texte de la loi est téléchargeable sur ce site <http://kenyalaw.org/kl/index.php?id=4215>

des informations supplémentaires sur la politique de confidentialité de Safaricom, en particulier sur la teneur de certaines des informations collectées auprès de l'utilisateur. Il est demandé de renseigner son nom, sexe, âge, adresse, et de fournir une pièce d'identité officielle :

INDIVIDUAL
ONLINE FORM

SUBSCRIBER SIM REGISTRATION FORM

FIRST NAME / JINA LA KWANZA: _____
 MIDDLE NAME / JINA LA KATI: _____
 LAST NAME / JINA LA MWISHO: _____
 GENDER / JINSIA: Male / Muume Female / Mke
 DATE OF BIRTH / TARIEHE YA KUZALIWA DD...../ MM...../ YY.....
 NATIONALITY / UKAIA: (KENYAN) _____ OTHERS / WENGINE (SPECIFY COUNTRY / TAJA NCHI): _____
 Identification Type _____ (e.g. National ID, Alan ID, Military ID, Passport, Diplomatic ID)
 Identification Number _____ (Give number of identification document used)
 POSTAL ADDRESS / SANDUKU LA POSTA: _____
 POSTAL CODE / KODI: _____
 TOWN / CITY / JAO / JSE: _____
 PHYSICAL ADDRESS / ANJANI YA MAMAO: _____
 LANDMARK / PAHALI KARIBU NA ANJANI YAKO PANAPO JULIKANA: _____
 REGISTERED M-PESA CUSTOMER / MTEJA WA M-PESA: YES / NDIO NO / LA
 REQUIRE M-PESA REGISTRATION / UNAMAKA KLUBAJILI NA M-PESA: YES / NDIO NO / LA

Safaricom semble ici faire une stricte application des obligations issues de la loi de 2014 sur l'enregistrement des abonnés. Le niveau de précision des informations ainsi collectées pose la question de la sécurité. Si la loi de 2014 susmentionnée oblige les opérateurs à faire part des mesures de sécurité prises pour assurer la protection de ces données, aucune obligation ne semble exister sur l'information de l'utilisateur.

L'équipe de recherche a tenté d'identifier un document dans lequel Safaricom explique les mesures de sécurité qu'elle prend, conformément à l'indicateur P13 de la méthodologie Ranking Digital Rights. Encore une fois, l'opérateur n'en informe pas ses usagers, mais plutôt ses investisseurs : cette information fait l'objet d'un paragraphe dans le rapport annuel 2016 de l'entreprise⁵³.

Le droit à la vie privée est fondamental pour l'exercice d'autres droits et libertés : dans son

rapport annuel du 22 mai 2015 au Conseil des Droits de l'homme, le rapporteur spécial pour la liberté d'expression, rappelle que *“La vie privée est une porte d'entrée à la jouissance d'autres droits, en particulier la liberté d'opinion et d'expression.”*⁵⁴

Conclusion : Dans les conditions d'utilisation de ses services, Safaricom prévoit un paragraphe sur sa politique en matière de données personnelles. L'entreprise n'a pas un document spécifique intitulé politique de confidentialité, ce qui rend cette information difficile d'accès à l'utilisateur. Ladite politique de confidentialité n'est pas disponible en swahili, ne précise pas de manière exhaustive quelles informations sont collectées sur l'utilisateur, ni les tiers qui peuvent avoir accès à ces données. Enfin, l'entreprise ne donne aucune information sur les audits pratiqués pour assurer de la sécurité des données récoltées. Safaricom explique le caractère laconique de sa politique de confidentialité par l'absence d'une législation interne spécifique sur la protection des données personnelles. Cette justification ne suffit pas, les principes directeurs de l'ONU obligent les entreprises à respecter les droits de l'homme, même en cas d'absence de protection par l'Etat. **Si l'index de responsabilité sociale des entreprises était appliqué à Safaricom à la date de la présente étude, la compagnie n'aurait récolté qu'un nombre insuffisant de crédit pour les indicateurs P1, P2, P3, P4, P5 et P13.**

Recommandation : Internet Sans Frontières encourage l'entreprise Safaricom à mettre à la disposition de ses utilisateurs une politique de

⁵³ Voir p. 50 du rapport annuel : “Notre certification ISO 27001 du Système de gestion de la sécurité de l'information est une confirmation indépendante auprès de nos clients que nous avons mis en place des processus et des contrôles appropriés relatifs à nos services en cloud, nos services de facturation et nos services à la clientèle afin de protéger la confidentialité de leurs informations. En outre, nous avons élargi la portée de cet audit pour inclure les services mobiles et les services d'argent mobile”.

⁵⁴ Rapport A/HRC/29/32 <http://www.ohchr.org/EN/Issues/FreedomOpinion/Pages/CallForSubmission.aspx>

confidentialité complète, claire, et détaillée sur les informations collectées, le contrôle de l'accès des employés de l'entreprise aux données des clients. Safaricom devrait également expliquer les mesures qui sont prises pour s'assurer de la sécurité des données.

2.2 Les conséquences sur la vie privée de l'absence de publication des politiques de confidentialité

La non publication de sa politique de confidentialité par Orange Sénégal, et le manque de clarté de celle de Safaricom ont des effets sur la vie privée de leurs utilisateurs. Nous en étudierons quelques uns dans les paragraphes suivants.

2.2.1 Les produits Orange Sénégal, source d'interrogation sur l'impact pour la vie privée

Leader du marché des télécommunications local, Orange Sénégal ne cesse de se développer, et annonce régulièrement des nouveaux produits, et services. A chaque annonce, les interrogations sur l'impact pour la vie privée sont exprimées, sans jamais vraiment recevoir de réponse adéquate.

L'annonce en décembre 2015 de la volonté du groupe Sonatel de créer un centre commun d'exploitation des réseaux de différentes

filiales du groupe Orange a suscité de nombreux débats. Dénommé GNOC, ce projet a pour objectif de mutualiser l'exploitation des réseaux et plateformes de services de la Sonatel (c'est-à-dire Orange Sénégal, Orange Mali, Orange Guinée, et Orange Guinée Bissau), d'Orange Cameroun, Orange Côte d'Ivoire, Orange Niger, et Orange RDC⁵⁵. Une partie des discussions a porté sur la sécurité des données des utilisateurs dans le cadre de cette externalisation. La gestion de ce nouveau centre a été confiée à la société chinoise Huawei⁵⁶.

Dans son 2^e avis trimestriel de l'année 2015, la Commission des Données personnelles s'inquiétait des implications pour la vie privée de projets d'externalisation, comme celui du GNOC. Selon elle, *“sur le plan technique, la pratique de l'externalisation reste une préoccupation pour la Commission. Cette situation constitue un défi supplémentaire pour la protection des données en ce sens que le responsable de traitement n'a plus le total contrôle de son système d'information.”*

En novembre 2016, le GNOC a été inauguré à Dakar. Selon les informations qui nous ont été transmises lors d'un entretien avec un représentant de la CDP, cette dernière était présente à l'inauguration, et a formé des agents de la Sonatel. Malgré des déclarations dans la presse sénégalaise⁵⁷, la Sonatel n'a à ce jour pas répondu clairement aux préoccupations sur

⁵⁵ Orange annonce un centre commun d'exploitation de réseau à Dakar dès le 1er février 2016 <http://www.agenceecofin.com/infrastructures/1412-34540-orange-annonce-un-centre-commun-d-exploitation-de-reseau-a-dakar-des-le-1er-fevrier-2016>

⁵⁶ Les réseaux d'Orange en Afrique de l'Ouest supervisés par Huawei <http://afrique.latribune.fr/africa-tech/telecoms/2016-11-30/telecoms-les-reseaux-d-orange-en-afrique-de-l-ouest-supervises-par-huawei.html>

⁵⁷ Abdou Karim Mbengue de Sonatel : “Il n'y a aucun problème pour la protection des données personnelles” <https://www.socialnetlink.org/2016/04/abdou-karim-mbengue-directeur-de-la-communication-institutionnelle-et-des-relations-externes-de-sonatel-il-ny-a-aucun-probleme-pour-la-protection-des-donnees-personnelles/>

la sécurité des données personnelles des utilisateurs.

2.2.2 Vie privée et violence basée sur le genre commise sur le réseau de Safaricom

Dans un rapport paru en juillet 2014⁵⁸, le chapitre kenyan de l'association internationale des femmes journalistes radio et télévision (IAWRT), qui a collaboré à la rédaction de la présente étude, relevait l'augmentation des violences perpétrées à travers l'usage des technologies, majoritairement contre des femmes. Ces attaques peuvent être commises par divers canaux, y compris le réseau de télécommunication des opérateurs, comme Safaricom.

L'un des cas identifiés est celui d'une jeune femme qui a fait l'objet de nombreuses menaces de mort envoyées sur son téléphone portable par son ancien compagnon, y compris après avoir changé de numéro de téléphone. L'hypothèse émise par l'entourage de la victime, et les associations qui la soutenaient est que l'individu avait pu avoir accès à ce nouveau numéro, à travers un revendeur Mpesa, portefeuille mobile, de son ex-compagne. Mpesa est le produit phare de Safaricom, l'inscription se fait en même temps que l'activation de la carte SIM, et nécessite donc de fournir des informations personnelles et une pièce d'identité officielle. En outre, chaque transaction faite à travers le service Mpesa nécessite de renseigner le nom, le numéro de téléphone, et de fournir une pièce d'identité Interrogée par l'équipe de recherche, Safaricom a affirmé sa tolérance zéro envers l'utilisation illégale des données de ses utilisateurs, mais l'entreprise n'a pas fourni de

détails sur la procédure interne permettant de contrôler l'accès des employés aux données.

Ce cas n'est pas isolé : selon une étude menée par IAWRT avec la Web Foundation, 1 kényane sur 5⁵⁹ a déjà fait l'expérience du harcèlement à l'occasion de l'utilisation d'Internet. Les fournisseurs d'accès à Internet, dont le leader du secteur Safaricom, doivent prendre des mesures contre ce fléau, et proposer une politique de confidentialité qui prennent en compte les risques particuliers aux utilisatrices.

3. Conclusion et recommandations

L'objet de cette étude était de **s'interroger sur le respect des normes juridiques et standards internationaux en matière de vie privée et de liberté d'expression en ligne par Orange Sénégal, et Safaricom, respectivement filiale du groupe Orange, et du groupe Vodafone**. Nous avons pour cela suivi la méthodologie du projet Ranking Digital Rights, et avons analysé les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité des services prépayés de ces entreprises.

Notre étude démontre que Orange Sénégal et Safaricom ne respectent pas les standards internationaux, et parfois même nationaux, en matière de protection de la liberté d'expression en ligne, et la vie privée des utilisateurs.

Orange Sénégal, ou Sonatel, ne publie pas sur son site internet les conditions d'utilisations de

⁵⁸ End violence: Women's rights and safety online Technology-related violence against women in Kenya http://www.genderit.org/sites/default/upload/flow_research_report_kenya.pdf

⁵⁹ Women's Rights Online - Kenya Report card http://webfoundation.org/docs/2016/09/WF_GR_Kenya.pdf

ses services prépayés, et sa politique en matière de données personnelles. Cette pratique est contraire non seulement aux standards internationaux, esquissés dans les principes directeurs des Nations Unies sur l'entreprise et les droits de l'homme, mais également à la législation nationale, notamment en matière de protection de la vie privée, puisque celle-ci impose un devoir d'information à l'opérateur qui collecte des données à caractère personnel de ses utilisateurs.

Safaricom publie des conditions d'utilisation de ses services prépayés, mais celles-ci sont concises, et n'expliquent pas précisément les circonstances dans lesquelles l'opérateur pourrait être amené à suspendre son service, nous pensons particulièrement aux coupure d'accès à Internet, ou alors les contenus qui peuvent être censuré sur le réseau de Safaricom. De même, la politique de confidentialité de l'opérateur est très sommaire, et ne donne que très peu de précision sur la nature des données collectées, les tiers qui y ont accès à ces données, les mesures de sécurité mises en oeuvre par l'opérateur pour protéger les données de ses utilisateurs.

Ces pratiques se distinguent nettement de celles des maisons mères, Orange et Vodafone : toutes deux ont été évaluées dans le cadre de l'index de responsabilité des entreprises 2017 du projet Ranking Digital Rights, elles ont obtenu des scores encourageants sur la publication de leurs conditions d'utilisation et leur politique de confidentialité.

Les manquements observés ont des conséquences directes sur la liberté d'expression en ligne et la vie privée des utilisateurs : nous avons notamment fait référence à des cas harcèlement commis grâce

à l'accès frauduleux aux données personnelles d'utilisatrices de Safaricom.

Ces failles mettent par ailleurs en exergue la fragilité de ces deux entreprises face à d'éventuelles requêtes illégales, émanant notamment des autorités : nous avons démontré en particulier qu'aucun des deux opérateurs objet de cette étude ne détaille le processus interne mis en place pour répondre à toute demande suspension de service. Ceci est problématique, les opérateurs peuvent se retrouver complices de coupures d'accès totale ou partielle au réseau Internet, une tendance qui a augmenté de manière exponentielle sur le continent africain.

Enfin, aucun des opérateurs ne prévoit des mécanismes de réparation en cas de violation aux droits de l'homme par l'entreprise, contrairement aux prescriptions des principes directeurs de l'ONU.

Notre étude démontre que les manquements observés n'ont à ce jour pas fait l'objet de sanction par les régulateurs nationaux : cela s'explique en partie par le manque de moyens desdits régulateurs, et par l'absence de signalements des utilisateurs, des mauvaises pratiques de leurs opérateurs en matière de liberté d'expression et de vie privée.

Pour l'équipe de recherche, l'index de responsabilité des entreprises et sa méthodologie, développés dans le cadre du projet Ranking digital rights, représentent des réponses aux préoccupations soulevées : mises à la disposition aussi bien des citoyens que des régulateurs, ils donnent une vision claire et précise des standards internationaux qui devraient être appliqués pour assurer le respect et la protection des droits de l'homme dans le secteur des télécommunications. En outre, l'index de responsabilité des entreprises permet aux entreprises de visualiser et

d'identifier les points sur lesquels elles doivent concentrer leurs efforts pour mieux respecter les droits de l'homme.

Recommandations :

Pour la Société civile

La société civile africaine et internationale devrait travailler à la **mise en place rapide d'un index de responsabilité sociale des entreprises en Afrique subsaharienne**. Cet index devra être adapté aux risques particuliers identifiés dans cette étude. L'index pour l'Afrique subsaharienne devrait notamment tenir compte de la faiblesse du cadre législatif et réglementaire de protection des droits numériques en Afrique subsaharienne ; il devrait en outre interroger les rapports entre les entreprises et les autorités de régulation du secteur des télécommunications en Afrique subsaharienne, et interroger la cohérence des pratiques et la symétrie des engagements entre société mère et filiale en matière de droits numériques.

Pour les opérateurs de télécommunications

Les opérateurs de télécommunications devraient **faire preuve de plus de transparence**, notamment rendant publiques et accessibles leurs conditions d'utilisation et leur politique de confidentialité.

Pour les gouvernements

Les Etats devraient **renforcer le cadre réglementaire de protection des droits de l'homme**. En particulier, ils devraient prévoir des obligations spécifiques pour les opérateurs de télécommunications. Enfin, les gouvernements devraient donner plus de moyens et de pouvoir aux autorités de régulation du secteur de télécommunications.