



Centre de Ressources sur les
Entreprises et les Droits de l'Homme

Coupures d'Internet en Afrique

COMMENT ABORDER
LES RESPONSABILITÉS
DES ENTREPRISES DE
TÉLÉCOMMUNICATION
EN MATIÈRE DE DROITS
DE L'HOMME

MARS 2022

Résumé

Les coupures d'Internet sont un problème croissant et pernicieux en Afrique subsaharienne, avec des conséquences sur les droits de l'homme de plus en plus mieux documentées, notamment sur le droit à la liberté d'expression. Même si les coupures sont généralement ordonnées par les États, force est de constater qu'elles ne seraient pas possibles sans l'implication des entreprises de télécommunications. Dans le même temps, les coupures d'Internet entraînent également des pertes importantes pour les entreprises de télécommunications et les autres entreprises fournissant des services en ligne, car les produits et services numériques sont fortement perturbés.

De plus en plus de voix faisant autorité estiment que les coupures d'Internet enfreignent le droit international des droits de l'homme. En juin 2016, le Conseil des droits de l'homme des Nations Unies a adopté une résolution condamnant les coupures de réseaux et autres restrictions intentionnelles d'accès en tant que violations du droit international des droits de l'homme.¹ En novembre 2016, la Commission africaine des droits de l'homme et des peuples (CADHP) a publié une déclaration historique affirmant que les coupures d'Internet ne sont pas justifiables en vertu du droit international des droits de l'homme, même en période de conflit.² Selon le Comité des droits de l'homme des Nations Unies, les restrictions à la liberté d'expression en ligne doivent être strictement nécessaires et proportionnelles pour atteindre un objectif légitime.³

Certaines entreprises de télécommunications reconnaissent ce fait et prennent des mesures positives, notamment en s'engageant à respecter les droits de l'homme par le biais de politiques appropriées, en rejoignant des plateformes multipartites telles que les Principes de la Global Network Initiative (GNI) et en publiant des rapports de transparence qui détaillent les cas de demandes de coupure d'Internet formulées par des gouvernements. Pourtant, bien que ces mesures soient importantes, le comportement de nombreuses entreprises de télécommunications ne leur permet pas d'assumer leurs responsabilités telles que prévues par les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme (Principes directeurs de Nations Unies).

Compte tenu de la place de plus en plus centrale qu'occupe Internet dans la vie et les moyens de subsistance non seulement en Afrique subsaharienne mais aussi dans le monde entier, nous exhortons les entreprises de télécommunications à faire davantage pour assumer leurs responsabilités en matière de respect des droits de l'homme telles que définies dans les Principes directeurs des Nations Unies. Compte tenu de leur importance pour les économies dans lesquelles elles opèrent, les entreprises de télécommunications devraient user de leur influence auprès des gouvernements pour développer un régime qui limiterait les coupures aux seuls cas légalement justifiables, avec une durée et une portée précises et appropriées. Les entreprises de télécommunications devraient faire preuve d'une diligence raisonnable efficace en matière de droits de l'homme qui comprendrait une approche avec laquelle les entreprises «connaissent et exposent» les risques et les dommages potentiels liés aux droits de l'homme, des politiques de droits de l'homme applicables et un accès clair aux voies de recours pour ceux dont les droits ont été lésés par les coupures d'Internet.



Introduction

En Afrique, la dernière décennie a été marquée par une dépendance grandissante vis-à-vis d'Internet pour l'acquisition et le maintien de moyens de subsistance, l'usage de services tels que l'accès aux soins de santé, à l'éducation et au commerce. En outre, l'accès à l'information en ligne, la jouissance de la liberté d'expression et d'autres droits économiques et culturels dépendent de manière significative d'un accès fiable à Internet.

Cette évolution s'est accompagnée de perturbations croissantes de l'accès à Internet, souvent provoquées par les gouvernements. Selon le Haut-Commissariat aux droits de l'homme,⁴

« on entend par coupures les mesures visant à perturber intentionnellement l'accès aux systèmes d'information et de communication en ligne et leur utilisation... Les coupures peuvent prendre des formes très diverses, notamment : la limitation de la bande passante pour ralentir l'accès à l'internet, le blocage d'applications spécifiques telles que les médias sociaux ou les services de messagerie et d'autres services, et la fermeture partielle ou complète de l'accès à l'internet. Ces perturbations sont généralement ordonnées par les autorités publiques et mises en œuvre par les entreprises qui exploitent les réseaux de communication ou facilitent le trafic sur le réseau. »⁵

Un rapport de la Global Network Initiative (GNI) montre [qu'au cours des 24 dernières années, plus de 30 pays africains ont coupé l'accès à Internet](#). La coalition KeepItOn a identifié au moins 25 coupures d'internet en 2019 et 18 en 2020 en Afrique.⁶ Il s'agit notamment du Bénin, du Cameroun, de la République démocratique du Congo, de l'Érythrée, de l'Éthiopie, du Gabon, de la Guinée, du Liberia, du Malawi, de la Mauritanie, de la Tanzanie, du Zimbabwe, du [Burundi](#), de l'[Éthiopie](#), de la [Guinée](#), du [Soudan](#), de la [Tanzanie](#), du [Tchad](#) et du [Togo](#) et de l'[Ouganda](#). Selon Surfshark, une plateforme de suivi de la censure des médias sociaux, l'Afrique était responsable de 53 % des incidents mondiaux de censure d'Internet. Au 1er avril 2021, Top 10 VPN avait déjà identifié [18 coupures dans 10 pays](#).

Les coupures d'Internet sont souvent ordonnées pendant les élections nationales⁷ et les périodes de troubles politiques ou sociaux.⁸ Pour justifier leurs décisions de couper Internet, les gouvernements invoquent souvent l'ordre public, la sécurité nationale, la lutte contre les fausses informations et les discours de haine en ligne et la prévention de la fraude pendant les examens nationaux.⁹ Dans la plupart des cas, les entreprises de télécommunications ont respecté ces ordres qui, à leur tour, ont porté atteinte aux droits économiques, sociaux et politiques de leurs abonnés. Par exemple, la coupure d'Internet pendant une période électorale prive les citoyens de l'accès aux informations sur le déroulement de l'élection et sur la manière dont le dépouillement et les rapports sont effectués, ce qui constitue une menace pour les droits civils et politiques. Une coalition d'ONG a souligné le lien existant entre la perturbation d'Internet et les droits

socio-économiques au [Cameroun](#), où environ 25% de la population a accès à Internet. Une étude récente menée en Ouganda a également révélé que les femmes sont touchées de manière disproportionnée par les coupures d'Internet car elles utilisent de plus en plus Internet pour le commerce et l'organisation politique, notamment par le biais de groupes de discussions. Un document de la Commission mondiale sur la stabilité du cyberspace a révélé que les coupures d'Internet en République démocratique du Congo, en Tanzanie et en Ouganda avaient un impact direct sur les droits économiques, sociaux et culturels en «réduisant considérablement la capacité de millions de personnes dans chaque pays à faire du commerce, à gagner de l'argent et à accéder à un large éventail de services, y compris les services éducatifs et de santé».¹⁰

Les [Principes du GNI sur la liberté d'expression et le respect de la vie privée](#) ont été élaborés pour «fournir une orientation et des conseils à l'industrie des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) et à ses parties prenantes» sur la manière de protéger la liberté d'expression et le droit à la vie privée. Les Principes soulignent que

« [l]es entreprises du secteur des TIC devraient se conformer à toutes les lois applicables et respecter les droits de l'homme internationalement reconnus, où qu'elles opèrent. Si les lois, les réglementations et les politiques nationales ne sont pas conformes aux normes internationales, les entreprises du secteur des TIC devraient éviter, minimiser ou traiter d'une autre manière l'impact négatif des demandes, des lois ou des règlements, et chercher les moyens d'honorer les principes des droits de l'homme internationalement reconnus dans toute la mesure du possible.»

Les recours des consommateurs, des organisations de la société civile et des entreprises de télécommunications se sont concentrés, à juste titre, sur les obligations des gouvernements en matière de droits de l'homme puisque ce sont souvent eux qui ordonnent les coupures d'Internet. Cependant, les acteurs du secteur privé, notamment les entreprises de télécommunications et les fournisseurs d'accès à Internet, ont des responsabilités en matière de droits de l'homme, qu'ils doivent s'efforcer d'assumer.



Responsabilités des entreprises de télécommunications en matière de droits de l'homme

Les coupures d'Internet ont partout un impact négatif sur les droits de l'homme. Il s'agit notamment du droit à la liberté d'expression, du droit à la santé, du droit à la culture, du droit à l'éducation, de l'accès à l'information et du droit au travail. David Kaye, ancien Rapporteur spécial des Nations Unies sur la liberté d'expression, a déclaré qu'«une fermeture générale des réseaux sociaux est clairement une violation flagrante du droit international qui ne peut être justifiée par aucun moyen».¹¹

Les Principes directeurs des Nations Unies stipulent que «toutes les entreprises, quels que soient leur taille, leur secteur, leur contexte opérationnel, leur régime de propriété et leur structure» ont la responsabilité de respecter les droits de l'homme et de remédier à leur impact sur ces droits.¹² Pour les entreprises de télécommunications et les fournisseurs d'accès à Internet, cela signifie qu'ils doivent évaluer la manière dont leurs propres actions, telles que la coupure de l'accès à Internet, peuvent avoir un impact négatif sur les droits de l'homme tels que la liberté d'expression et le droit à l'information. Même s'il faut reconnaître que les entreprises de télécommunications opèrent dans le cadre d'accords de licence et d'autres réglementations nationales, elles doivent cependant faire cette évaluation en tenant compte de leurs responsabilités en matière de droits de l'homme telles que définies par les Principes directeurs des Nations Unies.

Cela signifie que lorsque des entreprises reçoivent l'ordre des États de couper l'accès à Internet, elles doivent chercher à prévenir et à atténuer les impacts négatifs sur les droits de l'homme résultant de l'application de tels ordres. Même lorsque les entreprises ne sont pas directement à l'origine des effets négatifs sur les droits de l'homme, elles doivent prendre des mesures pour s'assurer qu'elles ne contribuent pas à ces effets en appliquant les directives de coupure d'Internet. Si elles ne peuvent pas s'abstenir d'exécuter ces ordres, elles doivent au moins chercher à limiter leur portée et leur impact sur les utilisateurs et les autres parties prenantes concernées.

D'autres instruments juridiques non contraignants décrivent des attentes similaires à l'égard des entreprises, parmi lesquels les [Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales](#), les [Principes de l'Initiative pour un réseau mondial sur la liberté d'expression et la vie privée](#), et le [Guide du secteur des TIC de la Commission européenne sur la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme](#).

Selon un document récent, les coupures d'Internet en République démocratique du Congo, en Tanzanie et en Ouganda «ont eu un impact sur les principes de «responsabilité», de «restriction» et d'«obligation d'agir», notamment parce qu'elles ont empêché les citoyens d'utiliser le cyberspace en toute sécurité et d'une manière qui garantisse l'intégrité et la disponibilité des informations».¹³

Le nombre croissant de cas de coupures d'Internet et les impacts négatifs sur les droits de l'homme obligent les entreprises de télécommunications à prendre des mesures pour s'assurer qu'elles ne contribuent pas aux violations des droits de l'homme en cas de coupure d'Internet et qu'elles assument leur responsabilité de respecter les droits de l'homme conformément aux Principes directeurs des Nations Unies.

Tableau des actions des entreprises de télécommunications en matière de droits de l'homme

Afin de mieux comprendre les politiques et les pratiques des entreprises opérant en Afrique en matière de coupure d'Internet, nous avons demandé à 15 entreprises si elles avaient une politique en matière de droits de l'homme et, le cas échéant, si elle incluait les demandes de coupures d'Internet, ainsi que leur compréhension de leurs responsabilités lorsque les autorités leur demandent de couper l'accès à Internet. Seuls [Vodafone](#) et [Orange](#) ont répondu à nos questions. Safaricom (Kenya), Ethio Telecom (Ethiopie), Sudatel (Soudan), le Groupe Maroc Telecom, le Groupe Orange, Guilab (Guinée), Africell (Royaume-Uni), MTN (Afrique du Sud), Smile Telecoms (Royaume-Uni), Millicom (Luxembourg), Econet Group (Afrique du Sud et Royaume-Uni), Zain Group (Koweït), Bharti Airtel (Inde) et Viettel (Vietnam) n'ont pas répondu.

Nos recherches ont permis de faire le constat suivant :

- Oui
- Non / Pas disponible
- Pas disponible publiquement
- [🔗](#) Lien

	Politique en matière de droits de l'homme ?	La politique contient-elle explicitement la liberté d'expression ?	L'entreprise publie-t-elle chaque année un rapport sur la transparence ?	Classement suivant les scores en matière de droits numériques ?	Membre de la GNI / Pacte Mondial de l'ONU ?	L'entreprise a-t-elle une fois exprimé son opposition aux coupures d'Internet ?
Vodafone	● 🔗	●	● 🔗 🔗	2	● / ●	<input type="radio"/>
Groupe Orange	● 🔗	●	● 🔗	6	● / ●	● 🔗
MTN (South Africa)	● 🔗	●	● 🔗	7	● / ●	<input type="radio"/>
Safaricom	● 🔗	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	—	● / ●	<input type="radio"/>
Ethio Telecom	●	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	—	● / ●	<input type="radio"/>
Sudatel	●	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	—	● / ●	<input type="radio"/>
Groupe Maroc Telecom	●	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	—	● / ●	<input type="radio"/>
Guilab (Guinea)	●	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	—	● / ●	<input type="radio"/>
Africell	●	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	—	● / ●	<input type="radio"/>
Smile Telecoms	●	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	—	● / ●	<input type="radio"/>
Millicom	● 🔗	●	● 🔗	—	● / ●	<input type="radio"/>
Econet Group	●	<input type="radio"/>	● 🔗	—	● / ●	<input type="radio"/>
Zain Group	● 🔗	●	●	—	● / ●	<input type="radio"/>
Bharti Airtel	● 🔗	●	●	10	● / ●	<input type="radio"/>
Viettel	●	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	—	● / ●	<input type="radio"/>

Par le passé, nous avons invité plusieurs entreprises de télécommunications à répondre aux appels des organisations de la société civile pour dénoncer les coupures d'Internet. En septembre 2013, nous avons invité MTN à répondre aux inquiétudes suscitées par une coupure d'Internet lors de manifestations au Soudan contre le doublement du prix du gaz. [MTN a expliqué](#) que la perturbation a été causée par le sabotage des câbles et des serveurs de son fournisseur d'accès local. En août 2019, nous avons contacté MTN pour qu'il réponde aux allégations selon lesquelles il avait contribué aux violations des droits de l'homme au Soudan en coupant Internet. [MTN n'a pas répondu](#).

En juillet 2021, nous avons invité MTN, Orange et Bharti Airtel à répondre à une lettre ouverte d'AccessNow sur leurs performances respectives basées sur l'indice de classement 2020 des entreprises en matière de droits numériques. [MTN a précisé](#) qu'il avait publié son rapport de transparence qui comprenait des données désagrégées sur le cadre juridique de chaque pays en matière d'interceptions sur Internet, les demandes de données émanant d'organismes gouvernementaux et non gouvernementaux, y compris sur les interceptions sur Internet, et le nombre de demandes d'interception satisfaites. [Orange a répondu](#) et joint son rapport de transparence 2020 sur la liberté d'expression et la protection de la vie privée. [Bharti Airtel n'a pas répondu](#). En avril 2021, nous avons invité MTN, Airtel Congo et Congo Telecom à répondre à une lettre ouverte concernant leur responsabilité de défendre et de respecter les droits de l'homme en fournissant un accès à Internet ouvert et sécurisé durant toute la période de l'élection présidentielle au Congo. Nous leur avons également demandé de répondre aux rapports ultérieurs qui faisaient état d'une importante coupure d'Internet dans le pays du 21 au 23 mars 2021. [Aucune des trois entreprises n'a répondu](#).





Analyse et recommandations

Toutes les entreprises qui ont répondu, et celles dont les informations sont accessibles au public, indiquent qu'elles se conforment à la législation locale et/ou aux ordres des organismes étatiques lorsque des demandes de coupure d'Internet sont formulées. Les entreprises de télécommunications classées dans l'Indice de classement par rapport aux droits numériques ont des politiques en matière de droits de l'homme avec un engagement explicite en faveur de la liberté d'expression. Elles publient également des rapports de transparence réguliers contenant des informations sur l'organisme qui demande la fermeture d'Internet et la durée de celle-ci.

Toutefois, un nombre inquiétant d'entreprises n'ont pas répondu aux demandes d'information sur leurs politiques en matière de droits de l'homme ou n'ont pas rendu ces informations publiques sur leurs sites web, pas plus qu'elles n'ont réagi lorsque la société civile a formulé des allégations spécifiques à leur encontre. D'autres ont des codes de conduite qui ne mentionnent pas explicitement les coupures d'Internet. Si l'on peut se réjouir de voir que certaines entreprises de télécommunications reconnaissent leurs responsabilités et développent des politiques en matière de droits de l'homme, seul un petit nombre d'entre elles semblent déterminées à s'engager publiquement sur cette question.

Le discours sur les implications des coupures d'Internet sur les droits de l'homme évolue. Les entreprises de télécommunications qui reçoivent des ordres de couper l'accès à Internet par des organismes étatiques en vertu de leurs accords de licence se trouvent dans une situation complexe lorsque ces ordres sont incompatibles avec les obligations internationales en matière de droits de l'homme. Certains experts leur recommandent de s'opposer à ces ordres en contestant leur légalité devant les tribunaux ou en «contestant les directives des gouvernements africains», tout en reconnaissant que ce serait un «suicide politique pour les entreprises de télécommunications».¹⁴ Il est urgent de disposer de davantage de directives faisant autorité sur les mesures que les entreprises de télécommunications doivent prendre pour s'assurer qu'elles s'acquittent de leur responsabilité de respecter les droits de l'homme telle que définie dans les Principes directeurs des Nations Unies. Nous nous félicitons du récent appel à contributions lancé par le Haut Commissariat aux droits de l'homme pour alimenter un prochain rapport sur les coupures d'Internet et les droits de l'homme.

Alors que de nouvelles orientations sont en cours d'élaboration, les entreprises de télécommunications doivent au moins «connaître et montrer» leur implication dans les coupures d'Internet, et notamment éviter de se rendre complices de violations des droits de l'homme. Les recommandations suivantes aideront les entreprises de télécommunications à mieux assumer leur responsabilité.

Recommandations

Aux entreprises de télécommunications :

Les entreprises de télécommunications doivent entreprendre une diligence raisonnable effective en matière de droits de l'homme :

→ Adopter des **politiques en matière de droits de l'homme** :

- Inclure des actions concrètes pour comprendre et réaliser la responsabilité des entreprises en matière de respect des droits de l'homme dans leurs opérations, leurs relations commerciales et leur culture institutionnelle.¹⁵
- Rendre publiques les politiques en matière de droits de l'homme, y compris l'engagement de faire respecter les droits des utilisateurs ou des clients conformément aux Principes directeurs des Nations Unies sur les entreprises et les droits de l'homme, et de formuler leur position sur les coupures d'Internet.

→ Être **plus transparent** :

- Publier des rapports réguliers sur les demandes de coupure d'Internet faites par le gouvernement, y compris l'agence gouvernementale responsable de cette demande et la durée de la coupure.
- Communiquer avec les utilisateurs/clients avant, pendant et après l'exécution des ordres de coupure, en indiquant des détails sur la cause, l'étendue et la durée de ces coupures et en fournissant aux utilisateurs des voies de recours, en particulier en cas d'urgence.

→ Négocier des **accords de licence conformes aux droits de l'homme** :

- Les entreprises devraient négocier avec les gouvernements pour exempter certains services essentiels d'être affectés par les coupures d'Internet lorsque l'impact sur les droits de l'homme pourrait potentiellement causer des dommages irréversibles, comme les services de santé.
- Elles devraient se détacher des modèles commerciaux existants qui ne respectent pas les droits de l'homme dans les pays où elles opèrent et adopter un modèle commercial fondé sur les droits de l'homme et ancré dans l'égalité numérique et le respect des droits de l'homme.

→ Adopter des **voies de recours efficaces et efficaces** pour permettre aux victimes d'abus de demander réparation si nécessaire :

- Les entreprises de télécommunications devraient coopérer avec les autres acteurs, y compris les autres entreprises et les organisations de la société civile qui cherchent à obtenir des réparations découlant de demandes illégales de fermeture d'Internet.

Les entreprises de télécommunications devraient **collaborer avec leurs alliés**, y compris les autres entreprises, les investisseurs, les gouvernements et la société civile, pour mieux identifier et comprendre les risques pour les droits de l'homme liés aux coupures d'Internet, introduire de meilleures réglementations et s'attaquer efficacement à cette pratique.

Endnotes

- 1 United Nations, [Resolution A/HRC/32/L.20 on the Promotion, Protection and Enjoyment of Human Rights on the Internet](#).
- 2 African Commission on Human and Peoples' Rights (2016), [ACHPR/Res.362\(LIX\)2016 - Resolution on the Right to Freedom of Information and Expression on the Internet in Africa](#).
- 3 United Nations General Assembly (2016), [General Comment 34; Authorization of government to limit communication Collection of the Basic Texts of the International Telecommunication Union adopted by the Plenipotentiary Conference \(edition 2019\) \(itu.int\)](#) see Article 33 – 37, page 82.
- 4 S. Kemp (2021), [Digital in Kenya: All the Statistics You Need in 2021](#). DataReportal, [Global Digital Insights](#).
- 5 OHCHR | [cfi-report-hrc-50](#); T. Ilori (2021), [GNI report on the impacts of internet interruptions in Africa Life-Interrupted-Report](#). Global Network Initiative.
- 6 AccessNow, [KeepItOn 2019 Report](#).
- 7 Uganda had presidential elections in 2016 as well as 2021. In both cases, the government ordered a shutdown of social media. See B. Duggan (2016), [Uganda shuts down social media; candidates arrested on election day](#). CNN, published February 19, 2016, and N. Bhalla and A. Mccool (2021), [100 hours in the dark: How an election internet blackout hit poor Ugandans](#). Reuters.
- 8 Example of Ethiopia shutdown. see B. Feleke (2020), [Internet cut off in Ethiopia amid outcry over death of singer-activist](#). CNN, Last modified June 30, 2020.
- 9 African Commission on Human and Peoples' Rights (2016), [ACHPR/Res.362\(LIX\)2016 - Resolution on the Right to Freedom of Information and Expression on the Internet in Africa](#).
- 10 Global Commission on the Stability of Cyberspace, [Disconnecting from Cyberstability: An Assessment of how Internet Shutdowns in the Democratic Republic of Congo, Tanzania, and Uganda Undermine Cyberstability](#), p. 8.
- 11 [DR Congo: Restore Internet services as "a matter of urgency," urges UN expert](#). United Nations. Accessed on July 6, 2021.
- 12 https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_en.pdf
- 13 Global Commission on the Stability of Cyberspace, [Disconnecting from Cyberstability: An Assessment of how Internet Shutdowns in the Democratic Republic of Congo, Tanzania, and Uganda Undermine Cyberstability](#), p. 9.
- 14 Techcabal, [Telecom operators are trapped in Africa's internet shutdowns: Can they fight back?](#)
- 15 UNGP 16.



Centre de Ressources sur les Entreprises et les Droits de l'Homme

MARS 2022

Le Centre de Ressources sur les Entreprises et les Droits de l'Homme est une organisation non-gouvernementale internationale qui recense les violations et les progressions des entreprises dans le secteur des droits l'homme. Nous recensons les impacts de plus de 10 000 entreprises dans plus de 180 pays sur notre site internet, accessible dans 10 langues.

AUTEURS: Dr Aliou Diouf, avec le soutien de Joseph Kibugu

MERCI À: Isabel Ebert, membre du Conseil d'administration de BHRRC