



**COMMENT RESPECTER
VIE PRIVEE ET LIBERTE
D'EXPRESSION DANS UNE
PME TECHNOLOGIQUE
AU SENEGAL**



Remerciements

Ce guide a été écrit par Charles Bradley,
Richard Wingfield et Jonathan Jacobs.

Je remercie tout particulièrement
Michael Samway, Nicole Karlebach, David Sullivan,
Rebecca MacKinnon, Vivek Krishnamurthy,
Fadzai Madzingira et Aida Ndiaye.

Conception de Jon Parkinson.

L'élaboration de ce guide a été rendue possible avec
le soutien de Facebook.



Table des matières

p. 9

Préface

pp. 11–15

Section 1.

Pourquoi devrais-je protéger la vie privée et respecter la liberté d'expression ?

- Confiance accrue dans vos produits et services
- Accroissement des investissements et des possibilités de croissance
- Vous y êtes obligés : c'est la loi !

pp. 16–19

Section 2.

Vie privée et liberté d'expression : de quoi parle-t-on ?

- Qu'est-ce que la vie privée ?
- Qu'est-ce que la liberté d'expression ?

pp. 20–28

Section 3.

Quelles sont mes obligations légales en tant qu'entreprise en matière de respect de la vie privée et de liberté d'expression ?

- Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme
- Principes de l'Initiative des Réseaux Mondiaux relatifs au respect de la vie privée et de la liberté d'expression
- Législations nationales
- Scénarios réalistes

pp. 29–36

Section 4.

Comment puis-je m'assurer de respecter ces droits ?

- Examinez vos pratiques
- Consolidez votre compréhension
- Agissez

pp. 37–41

Section 5.

Que dois-je faire si... ?

- La police me demande de communiquer les données personnelles de l'un de mes utilisateurs ?
- Mon entreprise subit une violation de données ?
- Il m'est demandé de censurer des « fausses nouvelles » ?

pp. 42–43

Références utiles

Préface

La vie privée, la sécurité et la liberté d'expression des utilisateurs devraient faire l'objet de considérations fondamentales pour toute entreprise opérant au Sénégal - en particulier dans le secteur de la technologie.

D'une part, ces droits sont protégés sur les plans international et régional et au Sénégal en tant que droits de l'homme. Mais ce n'est pas la seule raison. En fait, il existe de fortes bonnes raisons commerciales de les respecter.

Malheureusement, le message a du mal à passer. Beaucoup d'entreprises ignorent encore les bénéfices du respect de la vie privée et de la liberté d'expression, et les risques de leur négligence.

Ce guide, élaboré par Global Partners Digital, vise à remédier à cela.

COMMENT PUIS-JE UTILISER LE GUIDE?

Dans la **section 1**, nous effectuons une analyse de rentabilisation en examinant les trois raisons principales expliquant comment les entreprises tirent profit du respect de la vie privée et de la liberté d'expression.

Dans la **section 2**, nous examinons ce que signifient réellement vie privée et libre expression, et comment ces notions peuvent devenir des problématiques à prendre en compte par les entreprises technologiques.

Dans la **section 3**, nous examinons les obligations des entreprises en matière de droits de l'homme.

La **section 4** consiste à mettre ces leçons en pratique avec un guide en trois étapes pour rendre vos entreprises respectueuses des droits de l'homme.

Dans la **section 5**, nous montrons aux entreprises comment agir dans des scénarios précis où leurs politiques en matière de vie privée et de liberté d'expression sont testées.

Et nous concluons avec une liste de **Références utiles**.

A QUI S'ADRESSE CE GUIDE?

Le guide a été élaboré à l'intention de personnes occupant des postes de cadres dans des PME technologiques (par exemple des PDG ou des directeurs généraux, des conseillers juridiques au Sénégal). Toutefois, d'autres membres du personnel pourraient aussi en bénéficier, de même que les organisations de la société civile et les groupes de consommateurs s'intéressant à ces questions.

Les avantages complets de ce guide seront obtenus en le lisant dans son intégralité. Toutefois, la **section 4** définit les mesures possibles à prendre et peut être utilisée comme source autonome de références.

01

**Pourquoi devrais-je protéger la
vie privée et respecter la liberté
d'expression ?**

« Si une entreprise respecte correctement les droits humains, elle sera probablement plus rentable. [...] Des études montrent que là où il y a un plus grand engagement, cela conduit à instaurer d'autant plus la confiance, ce qui entraîne une plus grande rentabilité ».

Richard Karmel
Associé chez Mazars

Le titre de ce guide est : « Comment respecter vie privée et liberté d'expression dans une PME technologique au Sénégal ».

Mais si vous appartenez à une PME technologique, vous pourriez vous demander pourquoi vous avez besoin de réfléchir à ces questions. Vous pourriez vous poser la question en ces termes : « Ne s'agit-il pas de problèmes s'adressant aux défenseurs des droits de l'homme ? J'ai pour ambition de créer des produits novateurs pour mes utilisateurs ».

L'un de nos principaux objectifs dans ce guide est de changer ces perceptions. En fait, il existe d'excellentes raisons de respecter la vie privée et de la liberté d'expression de vos utilisateurs – particulièrement si vous êtes une PME technologique. Le

faire peut non seulement vous aider à éviter de risquer votre réputation et d'avoir des problèmes juridiques. Cela peut aussi avoir un effet positif sur votre entreprise en la rendant plus compétitive, et finalement plus rentable.

Pas convaincu? Voici **trois raisons** pour lesquelles le respect de la vie privée et de la liberté d'expression sont une bonne chose pour votre entreprise.

Confiance accrue des utilisateurs dans vos produits et services

Pour toute entreprise, la confiance du consommateur est décisive. Elle est cruciale dans le secteur de la technologie de l'information et de la communication. Après tout, si vous vendez un produit, un service, une application ou une solution numérique, vous demanderez probablement à vos clients de partager beaucoup de données sensibles sur eux-mêmes. Pour qu'ils le fassent, ils ont besoin de savoir qu'ils peuvent vous faire confiance pour gérer ces données.

Mais les clients du monde entier deviennent de moins en moins confiants. Parallèlement, les tendances montrent qu'ils sont de plus en plus préoccupés par la protection de leur vie privée et par leur liberté d'expression, et ils prennent des décisions d'achat en fonction des mesures prises par les entreprises pour respecter ces droits.

Il n'est pas difficile de comprendre pourquoi. Imaginez que je suis le client d'une application de messagerie, par exemple, et je découvre que la société qui détient l'application a donné des informations sur ses utilisateurs aux gouvernements. Vais-je continuer à utiliser cette application, ou trouver une alternative ?

De même, si une entreprise dont j'ai acheté un produit est victime d'une fuite de ses données, exposant mon adresse, ma date de naissance et mes coordonnées bancaires, comment vais-je réagir ?

C'est ce qui se produit quand vous perdez la confiance des consommateurs en raison de mauvaises pratiques de protection des données personnelles et respect de la liberté d'expression.

Mais si vous gagnez leur confiance?

D'énormes opportunités s'offrent à vous. Car dès que les gens sauront que votre entreprise a une

59%

des consommateurs américains interrogés ont déclaré qu'ils n'achèteraient sûrement pas les produits d'une entreprise ayant connu des problèmes de fuite de données.

Deloitte, 2015

excellente politique de protection des données et de confidentialité, utilise le cryptage et se refuse à partager ces données avec le gouvernement, vous avez de fortes chances de les avoir comme clients et de les fidéliser. Il se pourrait aussi que vous attiriez des clients de vos concurrents qui ont un piètre bilan en matière de droits humains. ProtonMail, une messagerie électronique suisse qui a un système de cryptage de bout en bout et d'excellentes pratiques de confidentialité, est un bon exemple d'entreprise qui a fait du respect des droits de l'homme un avantage comparatif.

Donc, en résumé, le respect de la vie privée et de la liberté d'expression suscite une plus grande confiance des clients, et une plus longue fidélisation. Dans la **section 4**, nous décrirons quelques façons pratiques de commencer à bénéficier de cette équation.

Vous obtiendrez plus d'investissements et de possibilités de croissance

Les investissements sont essentiels à la croissance de toute entreprise. Mais les investisseurs, au Sénégal comme ailleurs, sont exigeants, perspicaces et facilement rebutés. Après tout, ils veulent s'assurer que vous êtes fiables, dignes de confiance, et que vous leur garantirez une bonne rentabilité de leurs investissements.

Alors que recherchent-ils ? **La confiance des utilisateurs** (que nous venons d'évoquer) est un facteur important, et **le respect des lois** (dont nous allons discuter) est également essentiel. Encore une fois, c'est du simple bon sens: les investisseurs ne veulent pas placer leur argent dans une entreprise qui a une mauvaise réputation, ou qui est poursuivie en justice. **Un bilan positif en matière de respect de la vie privée et de liberté d'expression** est une excellente manière de leur montrer qu'ils sont entre de bonnes mains.

Parallèlement, **les considérations éthiques** - notamment le respect de droits de l'homme tels que la protection de la vie privée et la garantie de la liberté d'expression - sont un facteur de plus en plus important pour beaucoup d'investisseurs, en particulier pour des institutions telles que Bloomberg ou Morgan Stanley qui élargissent leurs offres de services dans les domaines **environnemental, social et de gouvernance** aux plus grandes entreprises financières. Au cours des cinq dernières années, la valeur des fonds socialement responsables à l'échelle mondiale a augmenté de **76%**, à plus de 200 milliards de dollars.

« En tant qu'investisseurs, nous croyons que l'établissement des obligations respectives des États et des entreprises améliorera l'environnement opérationnel des entreprises dans lesquelles nous investissons et leurs perspectives à long terme pour leur réussite financière. »

Déclaration de l'investisseur à l'appui des Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme signée par 87 investisseurs représentant 5,3 milliards de dollars

Vous voulez attirer un peu de cette manne ? **Dans la section 4**, nous décrivons quelques mesures simples que vous pourriez prendre pour montrer aux investisseurs que vous êtes une destination éthique et responsable pour le placement de leurs capitaux.

Vous y êtes obligés - parce que c'est la loi!

Une raison évidente mais importante. En tant qu'entreprise opérant au Sénégal, vous avez une responsabilité légale de respecter les droits humains de vos utilisateurs.

Article 10: Chacun a le droit d'exprimer et de diffuser librement ses opinions par la parole, la plume, l'image, la marche pacifique, pourvu que l'exercice de ces droits ne porte atteinte ni à l'honneur et à la considération d'autrui, ni à l'ordre public.

Article 13: Le secret de la correspondance, des communications postales, télégraphiques, téléphoniques et électroniques est inviolable. Il ne peut être ordonné de restriction à cette inviolabilité qu'en application de la loi.

Article 9: Toute atteinte aux libertés et toute entrave volontaire à l'exercice d'une liberté sont punies par la loi.

Constitution de la République du Sénégal

Nous y reviendrons plus en détails dans la **section 3**, mais la Constitution stipule clairement que « Toute atteinte aux libertés et toute entrave volontaire à l'exercice d'une liberté sont punies par la loi. » Et à l'instar de la Constitution, il existe d'autres lois qui protègent les droits de l'homme, en particulier la loi n° 2008-12 du 25 janvier 2008 sur la protection des données à caractère personnel, qui protège les informations personnelles et les données personnelles.

Aucune entreprise ne veut aller devant les tribunaux – et cela peut se produire facilement, en particulier pour une PME technologique. **Une violation des données** causée par une sécurité inadéquate pourrait vous

exposer à un grand nombre de procès.

La meilleure manière d'éviter cette éventualité? Assurez-vous que votre entreprise a **une politique de respect de la vie privée et de la liberté d'expression de vos utilisateurs**. Comme nous l'avons vu plus haut, cela aura l'avantage d'améliorer **la réputation de votre marque et la confiance des utilisateurs**, ainsi que de stimuler les investissements.

Nous expliquons comment vous pouvez faire tout cela dans la **section 4**. Mais avant de le faire, examinons un peu plus la signification réelle de ces deux termes – vie privée et liberté d'expression.

02

**Vie privée et liberté d'expression :
de quoi parle-t-on ?**

Vous avez donc constaté que le respect de la vie privée et de la liberté d'expression peut avoir un effet positif pour votre entreprise (et aussi comment ne pas respecter ces droits peut être dommageable).

Dans cette section, nous allons examiner de manière approfondie les notions de vie privée et de liberté d'expression en termes juridiques, tant au Sénégal qu'au niveau international.

Vie privée

En matière de droits de l'homme, la vie privée se réfère à votre droit de créer un espace autour de vous, sans immixtion du gouvernement ou d'autres personnes.

Cela couvre également, entre autres, votre capacité à :

- communiquer avec les autres en privé, sans surveillance, interception ou autre ingérence ;
- décider comment vous voulez exercer votre autonomie ; par exemple, en choisissant avec qui vous souhaitez créer des relations et des amitiés.

Le domaine de la vie privée comprend aussi des aspects sécuritaires, notamment :

- la protection de la confidentialité des informations et des données ;
- la capacité d'accès à des informations conservées vous concernant ; et
- la capacité de rectifier ou supprimer des informations incorrectes vous concernant.

La protection de la vie privée est un droit fondamental et juridiquement contraignant au Sénégal et défini en tant que question de droit international. La constitution sénégalaise ne contient aucune disposition spécifique relative à la vie privée bien qu'elle protège certains aspects de la vie privée concernant les communications comme suit :

« Le secret de la correspondance, des communications postales, télégraphiques, téléphoniques et électroniques est inviolable. Il ne peut être ordonné de restriction à cette inviolabilité qu'en application de la loi. »

(Constitution de la République du Sénégal, Article 13)

Comme nous le verrons à la **section 3**, il existe d'autres lois protégeant d'autres aspects de la vie privée, en particulier la loi n° 2008-12 du 25 janvier 2008 sur la protection des données à caractère personnel.

Le droit à la vie privée n'est évidemment pas absolu. Mais il ne peut être limité ou restreint que dans les circonstances suivantes :

- il existe une base juridique claire ;
- il est nécessaire de satisfaire un besoin objectivement urgent de prévenir un crime ; et
- c'est une réponse proportionnée à ce besoin.

En tant que PME technologique, beaucoup de vos actions quotidiennes ont des incidences sur le droit à la confidentialité. Par exemple :

- toute collecte de renseignements personnels (notamment identité, coordonnées, localisation, activités, renseignements financiers et l'état de santé) ;
- l'utilisation, le traitement et la divulgation de ces données ;
- toute violation ou piratage de ces données ;
- le partage de communications et d'informations privées ;
- la surveillance de personnes.

Liberté d'expression

Dans le cadre international des droits de l'homme, la liberté d'expression se réfère au droit de s'exprimer librement, de rechercher et de recevoir des informations, des idées et l'expression d'autres personnes.

Tout comme la vie privée, c'est un droit fondamental de l'homme, et il est obligatoire au Sénégal en tant que question de droit international et en vertu de l'article 10 de la Constitution :

« Chacun a le droit d'exprimer et de diffuser librement ses opinions par la parole, la plume, l'image, la marche pacifique, pourvu que l'exercice de ces droits ne porte atteinte ni à l'honneur et à la considération d'autrui, ni à l'ordre public. »

(Constitution de la République du Sénégal, Article 10)

La liberté d'expression est généralement comprise comme comportant deux dimensions: le contenu (modes d'expression) et la forme (moyen d'expression).

Examinons d'abord le **contenu**. En plus de couvrir tous les jours les modes de communication de base - par exemple, le fait de discuter de la météo avec un ami - le droit à la liberté d'expression couvre également :

- les débats politiques ;
- les discussions relatives aux droits de l'homme ;
- la création culturelle et artistique ;
- les débats religieux ;
- l'enseignement.

La liberté d'expression recouvre également toutes les **formes** d'expression et de communication. Notamment :

- le discours ;
- les lettres et les imprimés ;
- le courrier électronique ;

- les médias sociaux ;
- la messagerie instantanée.

Et la liberté d'expression ne recouvre pas seulement l'expression « appropriée » ou « acceptable ». Elle recouvre aussi l'expression qui offense, choque ou dérange.

En tant que PME technologique, vos actions et pratiques quotidiennes peuvent avoir des incidences en matière de droit à la liberté d'expression. Voici quelques exemples de contenu protégé et de formes d'expression que vous pourriez héberger ou gérer :

- informations postées et messages sur les médias sociaux ;
- articles de blogs ;
- articles de journaux et commentaires sur les sites web ;
- discussions sur les forums en ligne ;
- communications privées par courrier électronique, messagerie textuelle, médias sociaux and messagerie instantanée ;
- création culturelle et artistique en ligne ;
- formation et enseignement en ligne.

A l'instar du droit à la vie privée, des restrictions à la liberté d'expression telles que la censure ou la surveillance ne sont autorisées que dans des circonstances très limitées :

- il existe une base juridique claire ;
- il est nécessaire de répondre à un besoin objectivement urgent de prévenir un crime ; et
- c'est une réponse proportionnée à ce besoin.

03

Quelles sont les obligations légales de mon entreprise en matière de protection de la vie privée et de liberté d'expression ?

Dans cette section, nous allons examiner de plus près les responsabilités légales de votre entreprise en matière de droits de l'homme tant au regard des normes internationales qu'en vertu du droit national. Ensuite, nous examinerons deux exemples (hypothétiques) montrant comment une PME technologique pourrait se trouver en violation de ces obligations.

Principes Directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme

En matière de normes internationales, les **Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme** revêtent ici une importance cruciale.

Elaboré et approuvé à l'unanimité par les 47 États du Conseil des droits de l'homme de l'ONU, ces principes énoncent le rôle que les États et les entreprises devraient jouer en matière de respect des droits de l'homme - réf. le cadre « protéger, respecter et réparer ».

Bien qu'ils ne soient pas juridiquement contraignants, ils constituent ce qu'on appelle le « droit mou », ce qui signifie qu'ils définissent la compréhension actuelle des exigences du droit international relatif aux entreprises et aux droits de l'homme. En tant que tels, ils peuvent avoir une influence importante sur les gouvernements et les tribunaux lorsque ceux-ci élaborent et interprètent le droit.

Ce cadre « protéger, respecter et réparer » décrit également la manière dont les États et les entreprises devraient s'entretenir les uns avec les autres en matière de droits de l'homme et renforcer mutuellement leurs responsabilités :

- Le rôle de l'État est de **mettre en place un cadre législatif et politique** qui garantit que les entreprises respectent les droits de l'homme.
- Le rôle des entreprises est **d'inciter les gouvernements à s'acquitter de leurs obligations en vertu des Principes directeurs**, par exemple en préconisant la modification des lois et des politiques qui mettent en danger les droits de l'homme.

Tout cela est très utile en tant que définition large des obligations que les entreprises ont dans le respect des droits de l'homme. Mais cela ne nous indique pas précisément comment ces obligations peuvent s'appliquer dans des contextes spécifiques. Après tout, il existe de nombreux droits de l'homme, et beaucoup de secteurs d'activité différents. Les entreprises minières multinationales et les PME technologiques implantées au Sénégal sont susceptibles de remplir leurs obligations en matière de droits de l'homme de différentes manières.

PRINCIPES DIRECTEURS DE L'ONU RELATIFS AUX ENTREPRISES ET AUX DROITS DE L'HOMME

PROTEGER

Définit les responsabilités des **gouvernements**.

S'efforce de veiller à ce qu'il existe des lois, des règlements et des politiques appropriés afin que les entreprises respectent les droits humains.

RESPECTER

Définit les responsabilités des **entreprises**.

S'efforce de veiller à ce que les entreprises respectent les droits de l'homme dans la pratique.

REPARER

Définit les responsabilités des **gouvernements** et des **entreprises**.

Se concentre sur la nécessité pour les gouvernements et les entreprises de veiller à ce que des processus et des recours appropriés soient en place pour protéger les droits humains violés par les entreprises.

PRINCIPES ESSENTIELS À CONNAÎTRE

- Selon le **Principe 11**, les entreprises doivent respecter les droits humains.
- Selon le **Principe 13**, les entreprises doivent : (a) éviter d'avoir des incidences négatives sur les droits humains ou d'y contribuer par leurs activités et elles doivent remédier à ces incidences lorsqu'elles se produisent, et (b) elles s'efforcent de prévenir ou d'atténuer les incidences négatives sur les droits de l'homme qui sont directement liées à leurs activités, produits ou services par leurs relations commerciales, même si elles n'ont pas contribué à ces incidences.
- Selon le **Principe 14**, la responsabilité qui incombe aux entreprises de respecter les droits humains s'applique à toutes les entreprises indépendamment de leur taille, de leur secteur, de leur cadre de fonctionnement, de leur régime de propriété et de leur structure.
- Selon le **Principe 15**, les entreprises doivent mettre en place des politiques et des procédures appropriées afin de veiller au respect des droits humains notamment un engagement politique, une procédure de diligence raisonnable, et des procédures permettant de remédier à toutes incidences négatives sur les droits humains qu'elles peuvent avoir ou auxquelles elles contribuent.

Principes de l'Initiative des Réseaux Mondiaux relatifs au respect de la vie privée et de la liberté d'expression

Heureusement pour nous, l'**Initiative des Réseaux Mondiaux**, coalition multipartite d'entreprises, d'organisations de la société civile, d'investisseurs et d'universitaires, a élaboré les **Principes de l'Initiative des Réseaux Mondiaux relatifs au respect de la vie privée et de la liberté d'expression**, qui précisent comment les entreprises technologiques doivent respecter les droits à la liberté d'expression et à la vie privée.

Ces principes sont énoncés comme suit:

VIE PRIVÉE

- Les entreprises participantes **emploient des protections concernant les informations personnelles** dans tous les pays où elles opèrent afin de protéger les droits à la vie privée des utilisateurs.
- Les entreprises participantes **respecteront et œuvreront à protéger les droits à la vie privée des utilisateurs lorsqu'elles sont confrontés à des demandes, des lois ou des règlements de gouvernements qui compromettent la vie privée d'une manière incompatible avec les lois et normes internationalement reconnues.**

LIBERTÉ D'EXPRESSION

- Les entreprises participantes **respecteront et œuvreront à protéger la liberté d'expression de leurs utilisateurs en cherchant à éviter ou à minimiser l'impact des restrictions gouvernementales sur la liberté d'expression**, notamment les restrictions sur les informations dont disposent les utilisateurs et les possibilités pour les utilisateurs de créer et de communiquer des idées et des informations, indépendamment des frontières ou des médias de communication.
- Les entreprises participantes **respecteront et œuvreront à protéger les droits de liberté d'expression des utilisateurs lorsqu'ils sont confrontés aux exigences, lois et réglementations de gouvernements visant à supprimer la liberté d'expression**, retirer le contenu ou limiter l'accès aux communications, aux idées et à l'information d'une manière incompatible avec les lois et normes internationalement reconnues.

Législations Nationales

Outre ces normes internationales, il y a les lois nationales auxquelles les entreprises doivent se conformer. Bien que la Constitution du Sénégal ne soit pas clairement explicite quant aux obligations imposées aux entreprises, elle stipule tout de même que « Toute atteinte aux libertés » et « toute entrave volontaire à l'exercice d'une liberté » sont punies par la loi. Entre autres droits humains, la Constitution protège le droit à la liberté d'expression.

Il existe également des lois spécifiques qui protègent des aspects du droit à la protection de la vie privée telle que la loi n° 2008-12 du 25 janvier 2008 sur la protection des données à caractère personnel, qui impose des obligations expresses aux entreprises. Il y a une quantité d'informations sur le site web de la Commission des Données Personnelles sur ce que la loi impose aux entreprises (voir la section **Références utiles**), mais ces obligations peuvent être résumées comme suit :

- Les entreprises qui traitent les données personnelles doivent en informer la Commission des Données Personnelles et doivent, dans certains cas, obtenir une autorisation.
- Le traitement des données personnelles requiert presque toujours le consentement de la personne à laquelle se rapportent ces données.
- Les données doivent être recueillies et traitées conformément à la loi et de manière équitable et non frauduleuse.
- Les données doivent n'être recueillies que pour

des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne pas être traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités.

- Les données traitées doivent être adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont recueillies.
- Les données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été recueillies.
- Les données recueillies doivent être exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour.
- Les personnes dont les données sont recueillies ont droit aux informations relatives à ces données, le droit d'accès à ces données, le droit de contester-pour des raisons légitimes- le traitement de ces données, et le droit de faire rectifier, mettre à jour ou supprimer ces données.
- Il doit y avoir des mesures suffisantes pour assurer la confidentialité du traitement des données, la sécurité des données, que les données ne soient conservées que pendant la durée nécessaire.

Scénarios réalistes

Tout ceci peut paraître bien abstrait et éloigné de votre situation. Après tout nous parlons de choses très graves: de droits humains fondamentaux, de violations de la vie privée et de la liberté d'expression. Cela ne peut que s'appliquer aux géants de la technologie de l'information et de la communication – mais pas à une petite entreprise ?

En fait, ces violations se produisent facilement dans le secteur technologique quel que soit la taille de votre entreprise. Jetez un coup d'œil aux scénarios ci-après pour voir comment ça se passe.

Comment une PME technologique pourrait violer le droit à la vie privée.

Un fournisseur de services de télécommunications conserve tous les renseignements sur ses utilisateurs dans une base de données unique à laquelle ont accès tous les membres du personnel. Ces données contiennent des détails tels qu'adresses, numéros de téléphone et adresses électroniques. Le frère d'un employé subalterne lui demande d'utiliser la base de données pour trouver le numéro de téléphone et l'adresse électronique d'une personne qui lui doit de l'argent. Cet employé et son frère contactent la personne par téléphone et courrier électronique pour lui demander l'argent en proférant des menaces.

C'est une claire violation du droit à la vie privée pour plusieurs raisons :

- Les appels non sollicités et la menace proférée par une autre personne constituent **une violation de l'espace privé** et donc **de la vie privée** d'une personne
- **La protection et la confidentialité** des informations personnelles et des données ont été violées.
- En tant que restriction à la vie privée, il n'est pas nécessaire de répondre à un besoin objectivement urgent de prévenir un crime ni de répondre **proportionnellement** à ce besoin. Ici, il n'y a aucune **base juridique** pour justifier les actions de l'employé et **il n'est pas nécessaire de répondre à un besoin objectivement urgent**.
- Il s'agit aussi probablement d'une violation de la loi n° 2008-12 du 25 janvier 2008 sur la protection des données à caractère personnel.

Comment une PME technologique pourrait violer la liberté d'expression.

Une petite entreprise technologique héberge un site web qui permet aux utilisateurs de publier des points de vue et des articles sur la vie politique, dont certains sont très critiques. Des lecteurs contactent l'entreprise et demandent qu'un article sur une politicienne soit retiré du site web, au motif que certains propos critiques sont injustes. L'entreprise décide alors de retirer l'article pour éviter de nouvelles polémiques.

Ce qui constituerait une violation du droit à la liberté d'expression parce que :

- La liberté d'expression implique le droit de recevoir et de transmettre des informations et des idées, y compris sur des affaires politiques et publiques. Ce droit vise toutes les formes d'informations et d'idées, même celles qui portent à polémique ou qui sont offensives. En ligne comme hors ligne, l'expression est couverte par ce droit. **Les articles et commentaires sur site web sont ainsi protégés par le droit à la liberté d'expression.**
- Les restrictions ne sont admises que si :
(a) il existe une base juridique claire, (b)

il est nécessaire de répondre à un besoin objectivement urgent, et (c) si ce besoin est proportionné. Tout d'abord, **il n'existe pas de base juridique claire** pour cette restriction. Deuxièmement, éviter d'offenser ou de lancer un débat légitime sur des questions d'intérêt public impliquant des acteurs politiques et leurs actions n'est pas **un besoin objectivement urgent** de limiter la liberté d'expression. Ainsi, il n'y a pas de preuve d'un quelconque risque de crime ou de trouble, à cause des articles ou des commentaires.

04

**Comment puis-je m'assurer de
respecter ces droits?**

Jusqu'à présent, nous avons réfléchi aux raisons pour lesquelles le respect de la vie privée et de la liberté d'expression peut être bénéfique pour votre entreprise (section 1), ce que signifient ces droits (section 2), et les obligations spécifiques de votre PME technologique (section 3).

Maintenant il est temps de voir comment vous pouvez commencer à mettre en pratique ces instructions.

Dans cette section, vous trouverez **un programme en trois étapes**, spécifiquement conçu pour aider votre entreprise à être championne en pratiques exemplaires du respect de la vie privée et de la liberté d'expression. Rien ne sert de vouloir tout maîtriser du premier coup. Au fur et à mesure que vous avancerez dans ce programme, vous aurez une meilleure vue d'ensemble des mesures pertinentes et réalisables pour votre entreprise

Il se pourrait que vous trouviez que ce programme pose plus de questions qu'il ne donne de réponses, mais ce n'est pas nécessairement une mauvaise chose. Il n'existe pas d'approche uniforme, et vous ne devez pas avoir peur de faire des expériences, une fois que vous aurez compris les bases.

Et à la fin de ce guide, nous avons créé une liste de **Références utiles** qui vous aideront à vous développer et à progresser.

Etape 1: Passez en revue vos pratiques

La première (et la plus simple) étape consiste à effectuer un simple examen des politiques, produits et services de votre entreprise afin d'identifier les problèmes de protection de la vie privée, de la sécurité et de la liberté d'expression qui pourraient survenir, ou les risques éventuels.

Cela vous aidera à commencer à voir où vous pouvez éviter ces risques et profiter de nouvelles opportunités, et vous préparera aux prochaines étapes axées sur **la consolidation de votre compréhension** et de **votre action**.

A cette étape, nous avons dressé une liste de questions qui vous aideront à évaluer les impacts potentiels de vos pratiques commerciales sur la vie privée et la sécurité de même que sur la liberté d'expression. En y travaillant, vous devriez obtenir :

- Une meilleure idée de la performance actuelle de votre entreprise en matière de respect de vie privée, de sécurité et de liberté d'expression ;
- Vous saurez très tôt par où commencer à améliorer et à développer vos pratiques.

Protection de la vie privée, sécurité et liberté d'expression : questions à poser

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET SECURITE

**Est-ce que votre entreprise recueille des informations ou des données relatives aux utilisateurs ou produites par ces derniers ?
Si c'est le cas :**

Quel type d'informations ou de données recueille-t-elle ? Par exemple:

- Données personnelles (nom, adresse, coordonnées) ;
- Données de localisation (utilisation d'un GPS ou autrement) ;
- Les données de communication (notamment le contenu des communications et les métadonnées, par exemple lors de la communication) et à qui ;
- Informations financières (détails bancaires et détails des transactions effectuées) ;
- Renseignements sur l'état de santé.



Comment ces informations ou ces données sont-elles stockées ?



Quelles mesures sont prises pour assurer la sécurité de ces informations ou données ?



Existe-t-il des systèmes pour limiter et surveiller l'accès des employés aux informations et aux données de l'utilisateur ?



Les utilisateurs sont-ils informés que ces informations ou ces données sont collectées ? Et quelles mesures sont en place pour s'assurer que leur consentement est obtenu ?



Existe-t-il un moyen pour les utilisateurs de savoir quelles informations ou données ont été recueillies ?



Existe-t-il un moyen pour les utilisateurs de demander que les informations ou les données s'y rapportant soient supprimées en permanence ?



Est-ce que votre entreprise a divulgué des informations ou des données concernant ses utilisateurs à des tiers ? Si c'est le cas :

- Quelles informations ou données sont divulguées et à quelles fins ?
- Les utilisateurs sont-ils informés de cette divulgation et quelles mesures sont en place pour s'assurer que leur consentement a été obtenu ?



Votre entreprise a-t-elle déjà reçu des demandes de renseignements ou de données du gouvernement, de la police ou des services de sécurité, ou de tout autre organisme public ? Si c'est le cas :

- Quelles informations ou données sont demandées et à quelles fins ?
- Quelles politiques ou procédures sont en place pour décider si de telles demandes sont accordées ?



Les services ou les produits de votre entreprise permettent-ils aux particuliers de créer du contenu ou de s'exprimer, en public ou en privé ? Cela pourrait impliquer, par exemple :

- La possibilité pour les utilisateurs de publier des vidéos, des fichiers audio, des articles ou des publications ;
- La capacité des utilisateurs à répondre au contenu existant via des commentaires ou autrement ;
- La possibilité pour les utilisateurs d'utiliser des forums en ligne pour discussion ;
- La capacité des utilisateurs à communiquer avec d'autres, publiquement ou en privé.



Votre entreprise a-t-elle des politiques ou des règles sur un contenu inacceptable ou un contenu qui sera retiré ? Si oui :

- Sont-ils conformes aux limites acceptables de la liberté d'expression ?
- Ces politiques ou ces règles sont-elles accessibles au public ?



Votre entreprise a-t-elle déjà reçu des demandes de suppression, de retrait ou de restriction de contenu ou d'expression ? Si c'est le cas :

- De qui proviennent ces demandes ?
- Quelles politiques ou processus sont en place pour décider si de telles demandes sont accordées ?
- Les personnes concernées sont-elles informées de ces demandes ?



Etape 2: Consolidez votre compréhension

Lorsque vous aurez terminé l'étape 1, vous devriez avoir une meilleure idée des aspects de vos politiques, produits et services qui pourraient avoir un impact négatif sur la vie privée et la liberté d'expression.

La prochaine étape consiste à approfondir ce que vous avez déjà appris; Et assurez-vous que ces apprentissages sont bien ancrés dans votre entreprise. Voici quelques façons faciles de commencer à le faire.

Prenez le temps de lire les références mises en évidence dans la section Références utiles de ce guide (pp. 42-43) pour mieux comprendre le rôle que les entreprises devraient jouer en matière de respect de la vie privée, de la sécurité et de la liberté d'expression. Vous pourriez lire notamment :

- Les **Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme** et
- Les **Principes de l'Initiative des Réseaux Mondiaux relatifs au respect de la vie privée et de la liberté d'expression**.

Commencez à vous entretenir avec d'autres groupes d'intervenants - comme les organisations de la société civile et les groupes de consommateurs - pour savoir quels types de problèmes de confidentialité et d'expression sont actuellement identifiés. Vous pouvez également demander à ces groupes d'examiner vos politiques, produits et services pour les risques qu'ils entendent. Obtenir une perspective extérieure éclairée peut vous aider à voir les problèmes que vous n'auriez pas discernés.

Développez et soutenez les possibilités d'apprentissage internes, y compris au niveau de votre conseil d'administration, pour mieux comprendre les questions de protection de la vie privée, de sécurité et de liberté d'expression, et partager cet apprentissage plus largement dans toute l'entreprise.

Etape 3: Agissez

Vous êtes arrivé à la dernière étape. À l'heure actuelle, avec votre entreprise vous devriez vous sentir suffisamment confiants pour commencer à articuler vos politiques concernant la protection de la vie privée, la sécurité et la liberté d'expression, et à réfléchir aux mesures à prendre pour éviter ou atténuer les effets négatifs. Voici quelques mesures que vous pourriez prendre pour améliorer l'approche de votre entreprise en matière de confidentialité et de liberté d'expression.

Les liens vers les références citées figurent dans la section **Références utiles (pp. 42–43)**.

Élaborez un communiqué (ou une politique) accessible au public sur l'engagement de votre entreprise à respecter la confidentialité, la sécurité et la liberté d'expression. Pour vous inspirer, lisez : **les droits de l'homme d'AT & T en politique de communication, la confidentialité et la sécurité de Vodafone - Notre approche** et d'autres exemples sur la page de ressources du Centre des entreprises et des droits de l'homme (voir **pp. 42–43** pour le lien). Liens aux ressources citées dans la section **Références utiles (pp. 42–43)**.

Élaborez une politique de confidentialité ou une politique de contenu accessible au public, en précisant les réponses aux questions posées à l'étape 1. Les documents AT & T et Vodafone cités ci-dessus sont de bons exemples.

Élaborez un plan d'action accessible au public, en identifiant les domaines où le respect de la vie privée et de la liberté d'expression sont menacées, et ce qui doit se faire pour atténuer ces risques.

Effectuez des évaluations d'impact accessibles au public pour tout nouveau produit ou service, afin de vous assurer que les risques en matière de confidentialité et de liberté d'expression sont pris en compte. Pour plus d'informations sur les évaluations

d'impact, accédez à la page de ressources du Centre des entreprises et des droits de l'homme.

Si vous vous apercevez que votre entreprise a causé ou contribué à un impact négatif sur la vie privée, la sécurité ou la liberté d'expression, **assurez-vous qu'un recours est offert aux victimes par le biais d'un processus clairement établi**.

Est-ce que votre PME reçoit des données d'utilisateurs ou des demandes de suppression de contenu des gouvernements ou des forces de l'ordre ? Si oui, voici quelques autres actions que vous pourriez envisager :

- **Examinez toutes les demandes pour déterminer si elles sont conformes au droit international et national** (c'est-à-dire qu'il existe une base juridique claire? Existe-t-il un besoin urgent, par exemple, pour prévenir le crime ? Est-ce proportionné ?). Sinon, demander des éclaircissements à l'intervenant qui fait la demande et solliciter une communication écrite sur la base juridique de la demande, le nom, le titre et la signature de l'autorité compétente.
- **Publiez des informations** sur le nombre et le type de demandes reçues. Consultez les rapports de transparence de Google et Yahoo comme exemples (liens aux **pp. 42–43**).

05

Que dois-je faire si... ?

Si vous suivez le programme de trois étapes décrit dans la section précédente, vous aiderez votre entreprise à respecter la confidentialité et la liberté d'expression, à réduire les risques et à profiter de nombreux avantages.

Mais cela prend du temps. Que se passe-t-il si quelque chose vous surprend ? Comme : une demande de contenu soudaine d'un gouvernement. Ou une violation massive des données.

Ensuite, nous avons dressé une liste de trois scénarios possibles, avec des conseils sur la façon de répondre d'une manière qui respecte la vie privée et la liberté d'expression.

La police me demande des informations sur les communications de l'un de mes utilisateurs ?

Votre entreprise gère une application mobile qui permet aux utilisateurs de communiquer entre eux en privé et de partager des fichiers. Un jour, vous recevez une demande de la Gendarmerie Nationale de communiquer les données relatives à l'un de vos utilisateurs, notamment ses nom et adresse, toutes les communications qu'il a faites et les fichiers partagés. La demande contient des détails minimales et indique simplement qu'ils ont reçu des rapports selon lesquels la personne a partagé des « images insultantes » de hauts responsables politiques.

La remise de ces données d'utilisateur pourrait entraîner une violation grave de la vie privée de l'utilisateur (ainsi que des risques importants pour la réputation de votre marque).

Pour éviter cela, voici les questions que vous devriez poser immédiatement :

- Y-a-t-il un mandat approprié ou une ordonnance judiciaire permettant la divulgation de ces données, comportant la base juridique des données, ainsi que le nom, le titre et la signature de l'agent habilité ? Sinon, vous devez le demander et conserver les données jusqu'à ce que vous ayez obtenu ce document.
- S'il y a un mandat approprié ou une ordonnance judiciaire, l'utilisateur est-il conscient que ses données ont été demandées et seront divulguées ? Dans le cas contraire, vous devriez, à moins qu'un mandat ou une ordonnance du tribunal l'interdise, informer l'utilisateur de la demande et des données qui ont été (ou seront) divulguées.
- Votre entreprise a-t-elle une politique accessible au public en réponse aux demandes de données d'utilisateur, qui énonce les circonstances dans lesquelles les données seront conservées ou divulguées ? Sinon, votre entreprise devrait élaborer et publier une telle politique.
- L'entreprise publie-t-elle un rapport de transparence sur le nombre et le type de demandes reçues ? Sinon, votre entreprise devrait commencer à publier de tels rapports.

Mon entreprise a subi une violation de sa base de données ?

Votre entreprise est une application mobile qui permet à ses utilisateurs de transférer de l'argent à d'autres personnes, comme les amis et la famille, dans le pays. L'application recueille des renseignements financiers et autres auprès de ses utilisateurs, y compris les mots de passe, un historique des transactions financières, notamment le destinataire de l'argent transféré et à le montant. Ces données ne sont pas stockées de manière sécurisée - et, suite à un piratage, les détails de milliers de vos utilisateurs sont volés. Certaines personnes subissent des pertes financières en conséquence.

Dans un premier temps, vous devez vous assurer qu'un recours est fourni à la (les) victime (s) par un processus clair. Le type de recours que vous fournirez dépendra d'un ensemble de facteurs dont la nature et la gravité de la violation.

Pour minimiser à l'avenir, le risque d'autres violations préjudiciables, voici quelques-unes des questions que votre entreprise devrait immédiatement se poser :

- Comment les informations ou les données de mes utilisateurs sont-elles stockées ?
- Quelles mesures sont prises pour assurer la sécurité de ces informations ou données ?
- Les utilisateurs sont-ils informés des renseignements ou des données recueillis et des mesures prises pour s'assurer que leur consentement est obtenu ?
- Existe-t-il un moyen pour les utilisateurs de savoir quelles informations ou données ont été collectées ?
- Existe-t-il un moyen pour les utilisateurs de demander que les informations ou les données qui les concernent soient supprimées en permanence si elles ne sont plus nécessaires ?

On me demande de censurer « des propos offensants » ?

Votre entreprise dirige un journal en ligne, qui a publié un certain nombre d'articles sur un parti politique particulier avant les élections. Votre journal a également une fonction permettant aux lecteurs d'ajouter des commentaires aux nouvelles. L'un des articles est satirique et se moque de certains politiciens et partis politiques. Il y est publié un certain nombre de commentaires qui se moquent également des personnes concernées. Le journal en ligne reçoit des plaintes des politiciens concernés et des membres du public, exigeant que les articles et les commentaires soient supprimés au motif qu'ils sont « extrêmement offensants ».

Voici les questions que vous devez poser :

- D'où vient la demande ? D'un particulier, d'une personne directement visée dans le contenu ou des forces de l'ordre ?
- Existe-t-il une base juridique claire pour que l'article ou le commentaire soit supprimé ? Sinon, l'entreprise devrait demander la base juridique précise sur laquelle l'article où se trouve le commentaire dont l'interdiction est demandée avant d'envisager d'autres mesures.
- L'entreprise a-t-elle une politique publique pour répondre aux demandes de suppression d'articles ou de commentaires ? Sinon, l'entreprise devrait élaborer et publier une telle politique.
- L'entreprise publie-t-elle un rapport de transparence sur le nombre et le type de demandes de suppression d'articles ou de commentaires reçus ? Sinon, l'entreprise devrait commencer à publier de tels rapports.

Référence utiles

CONTACTS

Global Partners Digital

www.gp-digital.org

info@gp-digital.org

Business & Human Rights Support Centre

www.business-humanrights.org

contact@business-humanrights.org

Initiative des Réseaux Mondiaux (Global Network Initiative)

www.globalnetworkinitiative.org

Comité Sénégalais des Droits de l'Homme

www.cndh.info

csdh@orange.sn

+221 33 824 83 04

Commission des Données Personnelles

www.cdp.sn

contactcdp@cdp.sn

+221 33 859 70 30

AUTRES RÉFÉRENCES ET DOCUMENTS À LIRE

Section 1: Pourquoi devrais-je respecter la vie privée et la liberté d'expression ?:

Allison-Hope, D., « Protecting Human Rights in the Digital Age: Understanding Evolving Freedom of Expression and Privacy Risks in the Information and Communications Technology Industry », Business for Social Responsibility (février 2011), www.bsr.org/reports/BSR_Protecting_Human_Rights_in_the_Digital_Age.pdf.

Conroy, P., Narula, A., Milano, F. and Singhal, R., « Building consumer trust: Protecting personal data in the consumer product industry », Deloitte (novembre 2014) dupress.deloitte.com/dup-us-en/topics/risk-management/consumer-data-privacy-strategies.html.

Edelman, 2017 Edelman Trust Barometer (2017), www.edelman.com/trust2017.

Karmel, R., « Building respect for human rights and business through regulation », Business in the Community, (mars 2015), www.bitc.org.uk/blog/post/building-respect-human-rightsand-business-through-regulation.

Schoemaker, D., « Raising the Bar on Human Rights: What the Ruggie Principles Mean for Responsible Investors », Sustainalytics (août 2011), www.sustainalytics.com/sites/default/files/ruggie_principles_and_human_rights_0.pdf.

Section 3: Quelles sont les obligations légales de mon entreprise en matière de vie privée et de liberté d'expression ?:

Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_FR.pdf.

UN Guiding Principles Reporting Framework, www.ungpreporting.org.

Section 4: Comment puis-je m'assurer de respecter ces droit ?

Initiative des Réseaux Mondiaux (Global Network Initiative), « Principles on Freedom of Expression and Privacy », globalnetworkinitiative.org/sites/default/files/GNIPrinciples-on-Freedom-of-Expression-and-Privacy.pdf et les Implementation Guidelines, globalnetworkinitiative.org/sites/default/files/Implementation-Guidelines-for-the-GNI-Principles.pdf.

Business & Human Rights Support Centre, www.business-humanrights.org/fr.

Sénégal: www.business-humanrights.org/fr/sénégal
Technology, telecoms and internet: www.businesshumanrights.org/en/tools-guidance-0/sectorspecific-guidance/technology-telecoms-internet.

AT & T, « Human Rights in Communication Policy », www.att.com/Common/about_us/downloads/Human_Rights_Communications_Policy.pdf.

Vodafone, « Privacy and security – Our approach », www.vodafone.com/content/dam/sustainability/2015/pdf/operatingresponsibly/privacy-and-security.pdf.





GLOBAL PARTNERS DIGITAL

SECOND HOME, 68 HANBURY STREET, LONDON, E1 5JL
+44 203 818 3258
INFO@GP-DIGITAL.ORG