



Entreprises informatiques et liberté d'expression en Chine : un test pour la responsabilité sociale des entreprises?

Le Groupe Vigeo évalue le degré auquel les entreprises et sociétés publiques tiennent compte des enjeux environnementaux, sociétaux ainsi que les objectifs de gouvernance d'entreprise, qui constituent des facteurs de risque dans la définition et la mise en œuvre de leur stratégie et politique d'entreprises.

Description du cas: La politique de Google en matière de coopération avec le gouvernement Chinois.

Les problèmes récents de Google en Chine après une attaque informatique ont une longue histoire. Voici un bref aperçu :

En septembre 2002, le magazine «The Register» a annoncé que Google avait un problème qui empêchait les utilisateurs en Chine d'accéder à son moteur de recherche. Il semblerait que les autorités chinoises auraient bloqué l'accès dans une tentative d'entraver l'accès à certains sujets - politiques notamment – jugés comme subversifs par les autorités chinoises.¹

Peu après, le blocage par les autorités chinoises du moteur de recherche Internet Google a été brusquement levé. Mais, une nouvelle technologie de censure est mise en place : Les utilisateurs ont commencé à se plaindre d'une augmentation de blocage sélectif – en étant capable de visiter la plupart des sites Web, sans pour autant être en mesure de voir certains articles ou d'autres contenus à caractère politiquement sensible, un exemple du dit « grand pare-feu de Chine ».²

En avril 2003, Sina.com, un des sites les plus répandus en Chine continentale, a rejoint près de 200 portails Internet pour la création d'une alliance contre les géants mondiaux de moteurs de recherche tels que Google. L'alliance nie avoir fait partie d'une manœuvre gouvernementale pour remplacer Google. Un porte-parole a déclaré que le moment le timing des problèmes d'accès de Google et le lancement de l'alliance de recherche "a été une coïncidence".³

En Janvier 2006, Google a avancé que censurer certains liens était nécessaire pour prévenir un blocage intégral de Google, comme cela s'est produit en 2002. Google a accepté de censurer des documents sur les droits de l'homme, le Tibet et d'autres sujets sensibles. L'entreprise a annoncé qu'elle n'avait pas l'intention de donner au gouvernement chinois des informations sur les utilisateurs qui effectuent une recherche pour le contenu bloqué, et qu'elle informera les utilisateurs que le contenu a été censuré s'ils tentent de le chercher. A partir de 2009, Google a été le seul grand moteur de recherche basé en Chine à informer explicitement l'utilisateur lorsque les résultats de recherche sont bloqués ou cachés.⁴

En Janvier 2010, Google a déclaré avoir été pris pour cible par des attaques ayant pour objet d'accéder illégalement aux serveurs de Google afin de tenter d'accéder aux informations relatives à des

¹ http://www.theregister.co.uk/2002/09/04/google_china_work_to_unblock/

² <http://www.foxnews.com/story/0,2933,62859,00.html>

³ <http://www.zdnetasia.com/news/hardware/0,39042972,39126941,00.htm>

⁴ <http://www.msnbc.msn.com/id/11012756/>

dissidents chinois. Google a indiqué avoir des preuves suggérant que l'objectif premier des assaillants était d'accéder aux comptes Gmail (le service de messagerie électronique de Google) des militants chinois des droits de l'homme. Dans le cadre de l'enquête de Google, la société a découvert que les comptes Gmail des dizaines de défenseurs des droits de l'homme en Chine basés aux Etats-Unis, en Chine et en Europe semblent avoir été systématiquement consultés par des tiers.⁵

En réponse à ces événements, Google a annoncé son intention de cesser de censurer des résultats sur google.cn. La société a déclaré qu'elle restera en Chine, mais que la suspension de la censure convenue en 2006 selon les termes souhaités par le gouvernement chinois pourrait entraîner la fermeture de google.cn et par conséquent ses bureaux en Chine.⁶

Malgré les premiers rapports, suggérant que Google ait levé les filtres sur certains résultats de recherche, la société insiste sur le fait qu'elle n'a pas encore effectué des modifications à son moteur de recherche chinois et qu'elle reste en dialogue avec Pékin.

La Chine et les limites à la liberté d'expression

La liberté d'expression est reconnue comme un droit fondamental en vertu de l'article 19 de la Déclaration universelle des droits de l'homme et le Pacte international relatif aux droits civils et politiques (PIDCP). Bien que la République Populaire de Chine (RPC) ait signé ce pacte en 1998 (mais ne l'a pas encore ratifiée), la liberté d'expression demeure un sujet très sensible. Dans ce contexte, si les autorités chinoises considèrent Internet comme un outil essentiel de la modernisation économique et le maintien de leur compétitivité sur la scène internationale, il n'en demeure pas moins qu'elles le perçoivent aussi comme une menace potentielle pour la stabilité du régime.⁷

En fait, le régime chinois ne tolère aucune opposition et essaie de verrouiller les informations relatives à des sujets sensibles tels que les émeutes au Tibet ou le Xinjiang, le Falun Gong, les opposants politiques ayant signé la Charte de 2008 ou encore les simples critiques concernant la gestion des questions sociales et économiques. Les sites étrangers, tels que Facebook, YouTube et Twitter, ont été bloqués par la censure dans la période qui a précédé le 60^{ème} anniversaire de règne du Parti communiste le 1 octobre 2009, et demeurent inaccessibles à la plupart des utilisateurs chinois. Plusieurs détracteurs importants de l'État qui ont utilisé Internet pour diffuser leur message ont été détenus ou emprisonnés.

Ainsi, dans un pays de 384 millions d'internautes et 160 millions de blogueurs⁸, le développement et l'utilisation de l'Internet sont soumises à un cadre réglementaire très stricte, qui fixe des représailles et des sanctions assez lourdes contre les contrevenants. La Chine a recours à de méthodes pour contrôler et censurer l'Internet portant atteinte à la liberté d'expression et d'information, en imposant des techniques de filtrage et de blocage de sites Web, ciblant les moteurs de recherche. A titre d'exemple, en septembre 2009, les autorités chinoises ont contraint tous les fournisseurs d'internet à installer le dit "Blue Dam" (le barrage bleu)⁹, un logiciel de filtrage deux mois après leur marche arrière sur le « Green Dam » (le barrage vert)¹⁰, un autre logiciel de surveillance qui était censé empêcher les enfants de regarder la pornographie et d'autres contenus nuisibles. Les médias ont rapporté que depuis

⁵ <http://googleblog.blogspot.com/2010/01/new-approach-to-china.html>

<http://googleblog.blogspot.com/2006/01/google-in-china.html>

⁶ <http://www.google.com/hostednews/afp/article/ALeqM5jg-C15f8zBR5VL9NReLeITHLOICQ>

⁷ Cf Candice Tran Dai, « L'Internet en République Populaire de Chine : l'idée d'un dilemme contrôle politique versus modernisation économique est-elle pertinente », Note de la Fondation pour la Recherche stratégique, 12 octobre 2006

⁸ Arnaud de la Grange, « Comment la Chine contrôle Internet », Le Figaro, 21 Janvier 2010

⁹ <http://www.theepochtimes.com/n2/content/view/22592/>

¹⁰ <http://www.cnn.com/2009/TECH/07/01/china.filtering.software/index.html>

juin 2009, plus de 700 sites ont été fermés¹¹, et de nombreux portails ainsi que des blogs permettant de partager des photos, vidéos et autres contenus, auraient perdu leurs licences.

Si Internet suscite de nouveaux défis à la sécurité nationale de la Chine et à sa stabilité sociale, il met également en danger la liberté d'expression pour le secteur informatique et en particulier les moteurs de recherches.

Le secteur des services informatiques et la liberté d'expression

Le secteur des services informatiques se compose d'un petit nombre de très grandes entreprises multinationales (principalement américaines) et un grand nombre de petites et moyennes entreprises. Ces dernières années, l'Amérique du nord représentait environ 50% du marché mondial, suivi par l'Europe avec 30% et l'Asie - un marché en rapide progression - avec 20%.

La prévention des violations des droits de l'homme, et en particulier de la liberté d'expression, est une question importante pour le secteur des services informatiques exportateurs de technologies qui pourraient être utilisés par les régimes répressifs à des fins de censure d'Internet et de surveillance numérique. Des entreprises comme Yahoo, Google et Microsoft, ont toutes été confrontées ces dernières années à des controverses liées à leurs activités en Chine¹². Amnesty International a souligné l'émergence d'une nouvelle catégorie de prisonniers, « les prisonniers d'Internet », qui ont été condamnés, par exemple, pour la promotion de la démocratie sur l'Internet.

En octobre 2008, une coalition regroupant des entreprises software - dont Microsoft, Google et Yahoo - des ONG, des universitaires et des investisseurs, a lancé l'Initiative du Réseau Global¹³. L'initiative comprend un certain nombre de principes sur la liberté d'expression et la vie privée, soutenue par la mise en œuvre des engagements spécifiques et un cadre de responsabilisation et d'apprentissage. Alors que la plupart des organisations humanitaires et ONG avaient salué cette initiative comme une première étape vers la reconnaissance de l'importance de la liberté d'expression par les entreprises des TIC opérant dans des pays restreignant l'Internet, d'autres (Amnesty International, Reporters sans frontières ...) ont choisi de ne pas approuver l'initiative. Selon ces organisations, les principes de cette initiative ne vont pas assez loin pour assurer une protection suffisante de la liberté d'expression sur l'Internet¹⁴.



¹¹ Arnaud de la Grange, « Comment la Chine contrôle Internet », Le Figaro, 21 Janvier 2010

¹² For example: "Google does not censor: take action to defend freedom of information", Amnesty International, July 20, 2006, : <http://www.amnesty.org/library/asset/POL30/030/2006/en/e72ec4c9-d410-11dd-8743-d305bea2b2c7/pol300302006en.pdf>

¹³ www.globalnetworkinitiative.org/

¹⁴ "Amnesty criticises Global Network Initiative for online freedom of speech", The Guardian, October 30 2008: <http://www.guardian.co.uk/technology/2008/oct/30/amnesty-global-network-initiative> ; <http://www.rsf.org/Why-Reporters-Without-Bordersis.html>

Que pouvons-nous attendre des entreprises qui font des affaires en Chine?

Il y a un véritable dilemme pour les entreprises qui doivent respecter les droits fondamentaux dans un pays qui ne garantit pas efficacement ces droits. Les entreprises étrangères en Chine sont confrontées à un contexte politique difficile. En plus d'un nationalisme économique généralisé et des attaques de pirates dans le cadre d'espionnage industriel, les sociétés étrangères doivent faire face à de nombreuses contraintes légales et réglementaires, ainsi qu'à des logiciels de filtrage web, de la part d'un pays qui veut contrôler toute information susceptible d'être une menace potentielle.

L'obligation imposée par les autorités chinoises d'installer le logiciel «Green Dam» (le barrage vert) sur les ordinateurs, avec le soutien des responsables américains du commerce, a divisé les grandes compagnies informatiques : Dell et Hewlett-Packard ont menacé de porter l'affaire devant l'Organisation Mondiale du Commerce¹⁵, tandis que d'autres tels que Sony et Acer, se disent tenus de se conformer à la politique chinoise¹⁶.

Toutefois, malgré les contraintes juridiques auxquelles les sociétés font face en Chine, les utilisateurs sont en droit d'attendre des compagnies informatiques une attitude responsable sur le marché chinois. De l'avis de Vigeo, avant leur entrée sur le marché, les entreprises doivent procéder à une évaluation des risques liés à des violations des droits sociaux et civils, plus particulièrement les droits fondamentaux reconnus par la communauté internationale et les Nations Unies, tel que la liberté d'expression. Les compagnies doivent être conscientes des lois et règlements dans les pays ciblés avant de décider d'entrer sur ces marchés afin d'éviter toute complicité dans les violations des droits de l'homme.

Selon John Ruggie, Représentant Spécial du Secrétaire Général des Nations Unies sur la question des droits de l'homme et des sociétés transnationales et autres entreprises, un progrès durable ne pouvait être atteint que par le respect de ce qu'il appelle «la protection, le respect, la résolution». Ce cadre est fondé sur trois principes fondamentaux:¹⁷ 1 / le devoir de l'Etat de protéger contre les violations des droits de l'homme par des tiers, y compris les entreprises, 2 / la responsabilité de l'entreprise de respecter les droits de l'homme; et 3 / la nécessité d'un accès plus efficace aux recours. L'idée principale est que les entreprises ne doivent pas porter atteinte ou nuire aux droits des autres. John Ruggie ajoute que «la responsabilité des entreprises à respecter ces droits existe indépendamment des devoirs des Etats» et que «ne pas nuire» n'est pas seulement une responsabilité passive pour les entreprises, mais entraîne la mise-en-œuvre de mesures positives dans leurs politiques. Par conséquent, la responsabilité sociale des entreprises tient non seulement à respecter les droits de l'homme mais aussi à éviter la complicité dans leur violation. La complicité se réfère à la participation indirecte des entreprises à des violations des droits de l'homme - où le préjudice réel (dans ce cas, la censure de l'Etat chinois et la violation de la liberté d'expression) est commis par une autre partie – y compris un gouvernement.

En février 2010, le sénateur démocrate américain Dick Durbin a demandé à 30 entreprises de technologie, y compris Amazon, Apple, Facebook, IBM, Nokia et Twitter de fournir des informations sur leurs pratiques relatives aux droits de l'homme en Chine, après la décision de Google consécutive aux récentes attaques de ses serveurs. Durbin, président de la sous-commission judiciaire des droits de l'homme et du droit, a également annoncé son intention de tenir une audience sur la liberté de l'Internet mondial. Le sénateur américain a déclaré: «Je félicite Google d'être arrivé à la conclusion que la coopération dans le grand pare-feu de la Chine, est incompatible avec leurs responsabilités en matière de droits de l'homme, Google établit ici un exemple fort face à l'échec continu du gouvernement chinois à respecter les droits fondamentaux de l'homme de la libre expression et de la vie privée». La lettre de Durbin a demandé à chaque entreprise les détails de ses activités en Chine et de définir ses « plans d'avenir pour la protection des droits de l'homme, y compris la liberté d'expression et la vie

¹⁵ <http://www.cnn.com/2009/TECH/07/01/china.filtering.software/index.html>

¹⁶ *ibid*

¹⁷ John Ruggie, "Promotion and Protection of all human rights, civil, political, economic, social and cultural rights, including the right to development", Human Rights Council, April 7, 2008

privée, en Chine». Les entreprises ont également été invitées à décrire des mesures spécifiques prises pour «veiller à ce que vos produits / services n'aident pas le gouvernement chinois dans des atteintes des droits de l'homme ».¹⁸

Selon le cadre de la méthodologie de notation de Vigeo, les entreprises doivent faire preuve de transparence envers toutes leurs parties prenantes (salariés, utilisateurs, clients ...) et rendre visible leur engagement pour le respect des droits fondamentaux de l'homme (leadership). Elles doivent être capables d'assumer leur responsabilité en cas de présence dans un pays où les violations des droits humains constituent un risque potentiel et d'expliquer comment elles vont gérer ces risques. Les entreprises devraient mettre en œuvre une surveillance active (due-diligence), ce qui signifie que non seulement elles doivent s'assurer de la conformité avec les lois nationales mais aussi gérer le risque potentiel de nuire aux droits de l'homme dans une perspective de l'éviter. Elles doivent rendre compte des efforts déployés pour minimiser les abus potentiels¹⁹. Enfin, concernant le droit d'expression sur l'Internet, les entreprises doivent informer les utilisateurs d'une manière claire et accessible sur les lois et règlements en cours. Elles devraient préciser lorsqu'elles ne sont pas en mesure de garantir la confidentialité de l'identité des utilisateurs au moment où ceux-ci font des commentaires sur divers blogs et forums sur Internet. Toutes ces mesures devraient faire partie de la politique de l'entreprise, et de ses processus de gestion globale des risques.

Risques et opportunités

Pour obtenir une licence pour opérer en Chine, Google a décidé en 2006 de restreindre l'accès à l'information pour les utilisateurs en Chine, mettant en péril sa réputation internationale, et portant atteinte à son marché local²⁰. Google en tant qu'entreprise mondiale base son modèle sur des réseaux ouverts, le libre flux d'information, ce qui donne à l'entreprise une certaine légitimité à gérer ces flux. Ce droit est à son tour tributaire de la crédibilité et de la fiabilité de Google. Si Google perd la confiance de ses clients, elle n'a plus d'affaires – nulle part.

A l'extérieur de la Chine, la position de Google a suscité une réponse positive du public désireux de voir Google agir en conformité avec son positionnement «Don't be evil». Cet engagement a été confronté à un scepticisme considérable ces derniers mois, dû aux actions de la société sur des questions comme la vie privée, les droits d'auteur et la concurrence.

«Dans l'ensemble, c'est une chose positive pour sa réputation de retourner aux États-Unis», a dit une source de l'Agence internationale de relations publiques basée à Shanghai. «Pour les autres sociétés Internet étrangères, il s'agit d'une pression parce que ça fait surgir à la surface un problème dont la plupart espéraient se débarrasser.

Mais selon d'autres analystes, Google a fait une erreur initiale en violant ses principes fondamentaux et en adhérant aux demandes de censure en Chine », tandis que « actuellement, c'est commettre une erreur supplémentaire que de répudier publiquement la politique du gouvernement chinois. L'entreprise aurait pu tout simplement mettre fin, éventuellement progressivement, à l'autocensure »²¹. La réputation de Google au sein des utilisateurs et de ces observateurs de l'industrie pourrait pâtir si la société est lente à donner suite à sa menace de quitter la Chine à moins que le gouvernement n'assouplisse les règles de censure²².

De l'avis de Vigeo, en plus de sa réputation (acceptabilité sociale et licence d'exploitation), Google - et par extension d'autres éditeurs de logiciels présents en Chine - est également confronté à d'autres risques. Son capital humain pourrait être compromis si ses employés perdent confiance dans les

¹⁸ <http://chinadigitaltimes.net/2010/02/us-senator-asks-companies-about-china-rights-practices/>

¹⁹ Ibid p.17-19

²⁰ http://www.businessweek.com/globalbiz/content/jan2010/gb20100115_542426_page_2.htm

²¹ <http://www.prweek.com/uk/news/977936/Will-China-Google-big-mistake/>

²² <http://news.idg.no/cw/art.cfm?id=76F93BDF-1A64-67EA-E42C288E9F30545B>

valeurs de la société ou la culture d'entreprise, ce qui résulterait en des difficultés pour l'entreprise à fidéliser ses collaborateurs hautement qualifiés et à attirer de nouveaux talents. S'il n'est pas géré de manière appropriée, ce conflit pourrait également conduire à des risques opérationnels (retrait du marché chinois) et juridiques (procédure judiciaire, amendes) pour l'entreprise. Le cas de corruption des 4 employés de Rio Tinto en détention en Chine montre aussi les risques en termes de tension politique entre le pays hôte et la Chine et d'impact commercial que cela pourrait avoir pour toutes les parties impliquées.

En revanche, lorsque Google parvient à traiter ce cas de manière "responsable" (en ligne avec sa culture d'entreprise et les valeurs de l'entreprise) et transparente (par exemple en prenant des engagements clairs vis-à-vis des droits fondamentaux de l'homme et agir en conséquence), elle peut transformer les risques – si ceux-ci sont bien gérés – en opportunités.

Conclusion

Ces dernières années, plusieurs entreprises dans le secteur des Logiciels et services informatiques (ainsi que dans d'autres secteurs) ont initié une approche plus stratégique et proactive de leurs affaires publiques, relations publiques et stratégies de responsabilité sociale en Chine. L'affaire Google - et par extension le cas de la plupart des entreprises qui font des affaires dans les pays où l'exposition à des risques droits de l'homme est élevé - est une bonne illustration de la Responsabilité Sociale comme un art de trouver un équilibre entre les intérêts commerciaux, les attentes des parties prenantes, la culture d'entreprise et tous les différents conducteurs de durabilité.

Vigeo est convaincue que la responsabilité sociale est essentielle à toutes les stratégies d'entreprise, que celle-ci soit grande ou petite, et indépendamment de son activité et du/des pays où elle est présente.

Dans la mesure où elle sert des objectifs dont la légitimité est reconnue et opère de façon rationnelle, la responsabilité sociale atténue les risques encourus par les organisations, renforce les performances et permet la différenciation positive. Le cas de Google en Chine est un véritable défi pour toutes les sociétés de logiciels et de services et constitue une opportunité pour l'entreprise de faire preuve de leadership dans l'application des principes de responsabilité sociale des entreprises.

24 Février 2010

Paris - Bruxelles - Casablanca - Milan

Vigeo groupe de domaine des droits de l'homme

www.vigeo.com

Pour plus d'infos:

jordi.lesaffer@vigeo.com

kristina.svanteson@vigeo.com

mehdi.kejji@vigeo.com

valerie.demeure-vallee@vigeo.com