

## FIRMES TIC ET RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES EN AFRIQUE, CAS DU CONGO

**Par Julien BOKILO LOSSAYI**

*Enseignant-Chercheur à l'Université Marien Ngouabi du Congo  
Chercheur-associé au Laboratoire Les Afriques dans le Monde (LAM)  
SciencesPo Bordeaux.*

### **Résumé**

L'analyse des enjeux de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) des firmes TIC en Afrique se fait en tenant compte du degré de structuration de chaque Etat (démocratique ou non) qui en influence la forme et détermine le type de RSE. Partant du postulat selon lequel la RSE peut être le palliatif d'un Etat défaillant, l'objectif de cette étude est d'analyser l'impact sur les populations pauvres et vulnérables des politiques sociétales des firmes.

L'enjeu scientifique de cette analyse, à partir d'études de cas africains, et du Congo en particulier, est aussi de réfléchir sur l'ambivalence de l'impact des politiques sociales des firmes TIC en Afrique, afin de montrer l'opportunité qu'offre le développement exponentiel des nouvelles technologies de la téléphonie dans la mise en œuvre des politiques sociales dans ces pays. Aussi, en filigrane, ce travail questionne la prise en compte, dans les politiques relatives à la RSE de ces firmes, des conséquences du processus de production des consommables et accessoires TIC sur les populations, en l'occurrence les jeunes enfants travaillant dans les mines.

### **Mots-clés**

Firme NTIC, Mobile money, responsabilité sociétale des entreprises, bancarisation, intégration sociale, discrimination sociale.

### **Abstract**

Analysis of the issues of the corporate social responsibility (CSR) of the ICTs in Africa companies is done taking into account the degree of structuring of each State (Democratic or not) which influence the form and determines the type of CSR. Starting from the premise that CSR can be the palliative of a failed State, the objective of this study is to analyze the impact on poor and vulnerable people of firm's societal policies.

The scientific issue of this analysis, based on studies of African cases, and the Congo in particular, is also to reflect on the ambivalence of the impact of social policies of the ICTs firms in Africa, in order to show the opportunity that offers exponential development of NICTs in implementation of social policies in these countries. Also, implicitly, this work questions taking into account, in policies on CSR of these firms, of the consequences of the process of production of consumables and accessories ICT on populations, in this case young children working in the mines.

### **Keywords**

Firm NTIC, Mobile money, corporate social responsibility, banking, social integration, social discrimination.

## Introduction

La responsabilité sociale des entreprises TIC est de plus en plus évoquée et espérée en ces temps de crise de la dette que traverse la plupart des pays africains, surtout ceux dont l'économie est basée sur la production des matières premières comme le pétrole. Pour cette raison, l'intérêt de cette étude, c'est d'apprécier l'adéquation des moyens et le succès de l'implantation de ces nouvelles technologies sur les conditions de vie *des populations africaines* en général, et l'impact de la RSE sur les Etats et leurs services publics, particulièrement le cas du Congo. Le choix de ce pays se justifie par le fait que sa dette s'élève à 120 % du PIB en 2017, selon le FMI<sup>1</sup>.

En effet, l'apparition de nouveaux acteurs économiques sur le marché africain a contribué à la naissance de nouvelles habitudes, de nouveaux besoins et de nouvelles possibilités d'action et d'échanges. L'une des implications immédiates de la ruée de la Chine sur les territoires africains se traduit par le déferlement des produits « *made in china* ». Ainsi, habituellement considérés comme des produits de luxe réservés aux classes aisée et moyenne, les télévisions, les téléphones portables et autres accessoires électroniques ont vu leur prix baisser drastiquement sur le continent, avec, par exemple, le passage du prix moyen d'un téléphone 2G de 150\$ 2003 à 75\$ en 2008. Entre 1998 et 2009, le taux d'équipement africain est passé de 0,53 appareils pour 100 habitants à 42, 82

appareils pour 100 habitants (Hausman, 2010).

Cela étant, quel est l'impact de la responsabilité sociétale des firmes TIC sur les populations ? Aussi, quelles sont les conséquences du processus de production des consommables TIC sur populations jeunes ?

D'entrée de jeu, il convient de relever que l'implémentation des politiques sociales par les firmes TIC de la téléphonie mobile a eu un impact considérable sur l'intégration sociale de certaines populations, à travers diverses actions sociales, telles les programmes « *Airtel Santé* » au Congo-Brazzaville ou « *Airtel Libiki* » en République Démocratique du Congo (RDC), lesquelles ont favorisé l'inclusion dans le domaine de la santé et de la bancarisation (Guyony, 2009) de certaines classes sociales les plus démunies.

L'idée de cette réflexion, c'est principalement d'analyser l'ambivalence des impacts des politiques sociales menées par les firmes TIC, pour montrer, en quoi ces nouvelles technologies de la téléphonie offrent des outils et services qui présentent une certaine efficacité pour la mise en œuvre des politiques sociales. Cependant, pour ce qui est du processus de production des consommables TIC, on assiste à des phénomènes d'exploitation des mineurs en tant que travailleurs dans les mines, le cas de la RDC (de Beukelaer, 2016).

La revue de la littérature sur les TIC, nous ramène, parmi tant d'autres, sur la réflexion de Rosa Maria Cardoso Dalla Costa (2011) qui a eu le mérite d'évoquer l'intégration sociale des TIC et sur

<sup>1</sup> Joan Tilouine, « Le Congo-Brazzaville n'en a pas fini avec ses dettes cachées », *Le monde Afrique*, publié le 11 juillet 2019 à 15h13.

l'éducommunication sur l'Amérique latine et sur le Brésil. Cette dernière analyse les conditions d'accès aux TIC au Brésil, en retraçant l'histoire de l'insertion à partir de l'intégration dans les écoles, à travers les actions d'éducommunication (alphabétisation électronique) et démocratique. A cela s'ajoute également l'article de Djénéba Traoré (2007) qui analyse le rôle des TIC dans l'intégration régionale et le développement économique en Afrique de l'Ouest. Cependant, ces deux auteurs ne sont pas forcément attachés à analyser la pénétration des TIC en termes de l'application des décisions sous forme d'action publique qui prône l'intégration de l'ensemble des partenaires à la démarche, en combinant les approches « *to-down* » et « *bottom-up* », et c'est ce qui semble pertinent pour cette étude.

Le cadre théorique de cette étude s'appuie sur la *théorie des parties prenantes ou Stakeholder* (Freeman, 1984, philosophe de formation). Cependant, cette étude a consisté à la combinaison des méthodes de recherche empirique et analytique, ce pour montrer l'impact des firmes de la téléphonie dans la lutte contre les exclusions sociales.

Sans prétendre aller jusqu'au bout de cette démarche, cet article a l'ambition d'ouvrir quelques pistes. C'est ainsi qu'il est organisé en trois principaux points saillants. Une fois esquissé de quelle manière (méthode) et avec quelle grille théorique nous comptons analyser la responsabilité sociétale des firmes NTIC de téléphonie mobile (I), nous allons proposer ensuite l'analyse de l'impact ambivalent de la mise en œuvre des politiques des firmes TIC sur les populations (II) ; et enfin de discuter et

d'analyser les conséquences du processus de la production des consommables (TIC) sur les populations jeunes (III).

## 1. Cadre théorique et méthodologique

**La grille théorique :** la RSE qui désigne la prise en compte par l'entreprise des enjeux sociaux et éthiques dans leurs activités, met à mal l'idée que les actionnaires sont les seuls envers qui l'entreprise a des responsabilités. Elle prend désormais en compte des variables sociopolitiques, et cette volonté d'intégration plus large conduit de fait à la théorie des parties prenantes. Qu'en est-il, en fait, de la théorie des parties prenantes ?

Pour des raisons évidentes, le détour sur le contexte d'émergence de l'approche Stakeholder montre qu'elle tire son origine d'un débat ancien autour du rôle de l'entreprise, de ses dirigeants et de la nature de leurs obligations envers la société toute entière. Cette théorie prend ses racines dans le travail de Berle et Means (1932)<sup>2</sup>. Par contre, cette approche SH a pris de l'ampleur à partir de l'ouvrage de Freeman (1984), *Strategic Management : A Stakeholder Approach*, lorsqu'il donne à ce concept une acceptation plus large. Par ailleurs, cette approche est mobilisée pour des analyses portant sur la performance organisationnelle (Winstanley et Woodall, 2000, Greenwood, 2002) et des relations entre l'entreprise et son environnement, notamment sur l'éthique organisationnelle, la responsabilité sociale de l'entreprise et l'évaluation des performances sociales des

<sup>2</sup> A. A., Berle et G., Means, *The Modern Corporation and the Private Property*, New York, Mc Milan, 1932, p. 312.

entreprises qui s'appuie sur une approche *Stakeholder* (SH) qui intéresse notre étude. Mais, les limites de cette théorie résident dans la confusion conceptuelle liée à la multiplicité des niveaux d'analyse et aux différents sens qui lui sont accordés. La théorie des parties prenantes se situe dans *l'école néo-institutionnaliste* qui montre bien la nécessité pour une entité organisationnelle de céder aux pressions normatives externes avec pour conséquence l'intégration sociale. Il s'agit de l'intégration des individus qui exigent que soient reconnues comme légitimes leurs attentes normatives. C'est ainsi que l'inclusion venant de la responsabilité sociétale des entreprises part au-delà de la simple appartenance ou du simple fait d'être compté.

*La méthodologie* consacrée à cette étude associe la méthode *empirique* à celle *analytique*, ce afin de mobiliser conjointement les outils analytiques abstraits et les éléments factuels venant de l'observation des faits des *rapports Etat-Firmes-Société*. Ce choix de combiner ces deux méthodes se justifie ici par des raisons pratiques, notamment le souci de la qualité des informations et des données recherchées qui ont permis d'approfondir et d'affiner les résultats. Ainsi, il est donc nécessaire de réintégrer dans l'analyse des politiques publiques cette conception des rapports, de sorte que la théorie de l'Etat bénéficie des acquis de celle des parties prenantes dans les pays en développement. En effet, la recherche empirique, fondée sur le néo-positivisme est menée avec l'objectif de tester une hypothèse. Mais, cette méthode a des limites lorsqu'elle se réalise indépendamment de toute théorie, d'où l'importance de *la théorie des parties prenantes pour compléter cette limite*. Par

contre, le choix de la démarche analytique nous a permis de décomposer les faits ou des enjeux (problème) dans toute leur complexité, pour ensuite les combiner et les composer, pour trouver enfin tous les éléments de la science regroupés, permettant le passage entre les propositions théoriques (généralisation) et l'observation empirique. C'est une démarche comparative et généraliste. Elle poursuit d'abord un objectif de connaissance d'un ensemble de règles et de contraintes précises qui la distinguent d'une intervention collective (Touraine, 1978). En fait, je me suis efforcé à me situer sur le plan réellement des politiques publiques, c'est-à-dire à la jonction de l'enquête empirique et de la problématique des firmes TIC, en vue de mobiliser les acquis de la connaissance empirique pour proposer une analyse de l'impact et de la fabrication des produits TIC sur les populations.

Cela étant, quel est le lien entre les matériaux collectés et la théorie des parties prenantes ?

Pour illustrer le lien entre les matériaux et la théorie des parties prenantes, les données se trouvant dans le tableau n° 1 ont été nécessaires pour la compréhension de cette réalité. En faisant la comparaison entre les deux plus grands opérateurs de la téléphonie (MTN et Airtel), on constate que ces deux firmes ont créé plus de 6 700 emplois (directs et indirects) contre 59 288 agents civils de l'Etat congolais (Brazzaville) en 2019<sup>3</sup>. De fait, ces sociétés de téléphonie représentent plus de 11,3% de l'effectif total de la fonction

<sup>3</sup> Les résultats du recensement des agents civils de l'Etat congolais rendus publics par le Conseil des ministres tenu le 26 novembre 2019.

publique congolaise. Ceci pour montrer le dynamisme de ce secteur en équivalent métier ; une mise en exergue du fait que ces sociétés contribuent à la lutte contre le chômage. Cela est, dans une certaine mesure, une sorte d'obligation de ces firmes envers le reste de la société, suivant l'un des postulats de la théorie des parties prenantes (Berle et Means, 1932).

## **2. La pénétration et l'impact ambivalent de la mise en œuvre des politiques sociétales des firmes TIC**

**2.1/- La pénétration des firmes TIC :**  
Dans ce contexte de crise économique et sociale due à la baisse fréquente du prix de baril de pétrole, le respect, dans le sens de son application effective, du principe de la responsabilité sociétale des entreprises semble salubre pour les populations. Ainsi, il semble pertinent de s'attacher à l'analyse de leur mise en œuvre, non pas en termes d'identification des processus de décision, mais plutôt celui de l'application des décisions sous forme d'action publique à travers une approche par le haut (*top-down*) dans laquelle les dispositifs (mis en place par les dirigeants des firmes) d'une action part des directions des firmes aux bénéficiaires ou ayants-droit, en l'occurrence la société de façon élargie ou encore une catégorie identifiée de personnes, pour le cas d'Airtel Congo-Brazzaville (Pressman et Wildavsky, 1973, Padioleau, 1982). Tandis que MTN Congo-Brazzaville, avec sa fondation, insiste plus sur la démarche « *bottom-up* » qui consiste à encourager les initiatives ou les projets des jeunes, pour la plupart étudiants, notamment les start-ups, dans une dynamique d'initiatives auto générées par les concernées et non pas suggérées par la firme, c'est ainsi qu'à travers un entretien

lors du terrain à Brazzaville, Nelson Cishugi explique à travers cet extrait que : « l'équipe Entreprise Business Unit de MTN Congo, depuis 28 février 2018 à renforcer sa capacité à aider des PME au Congo, par exemple dans le cadre de la formation des gérants des start up »<sup>4</sup>. Cela étant, les développements précédents incitent à se poser la question suivante : qu'en est-il du marché africain des TIC en général, et celui de la téléphonie mobile en particulier ?

Le marché du mobile est plus important que celui des autres TIC en termes de chiffre d'affaires, du nombre d'abonnés et d'innovation sociale dans les pays en développement comme le Congo. Le tableau n° 1 ci-après le démontre ci-bien

---

<sup>4</sup> Entretien du 1/03/2019 à Brazzaville avec Monsieur Nelson CISHUGI, coordonnateur et coach TIC de la Fondation MTN Congo.



**Tableau n° 1 :**  
**Indicateurs clés relatifs aux TIC pour l'IUT/BDT Afrique**

	En millions								Pour 100 habitants							
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1 Abonnements à la téléphonie fixe	12	11	10	10	10	11	9	10	1,4	1,3	1,1	1,1	1,1	1,1	0,9	0,9
2 Abonnements à la téléphonie mobile (portable)	441	510	581	644	714	714	744	781	51,9	58,4	64,7	69,7	75,3	73,2	74,4	76,0
3 Abonnements actifs à haut débit mobile	23	51	94	121	181	212	248	305	2,7	5,9	10,5	13,1	19,0	21,8	24,8	29,7
4 Abonnements à haut débit fixe	2	2	3	4	4	5	6	6	0,2	0,2	0,3	0,4	0,4	0,5	0,6	0,6
	En millions								%							
5 Ménages avec un Ordinateur	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5,8	6,3	6,6	7,5	8,2	7,6	8,8	9,2
6 Ménages avec accès internet à domicile	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5,6	7,3	8,7	11,2	14,1	16,7	18,8	22,0
7 Personnes utilisant Internet	68	85	107	132	164	190	213	N/A	8,0	9,9	12,1	14,5	18,0	19,8	22,1	24,4

Sources : D'après la base de données mondiales sur les indicateurs de télécommunication/ mis à jour en novembre 2018/<https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics> (données consultées le 27/03/2019).

En observant ce tableau n° 1 sur les indicateurs clés relatifs aux TIC en Afrique, nous arrivons à déterminer le niveau de pénétration des TIC qui ont impact direct sur la liberté d'expression des populations, par conséquent sur le politique. L'analyse de ces indicateurs peut se faire en deux moments suivant les deux grandes colonnes. Sur la première en millions de dollar, concernant les abonnements à la téléphonie fixe, nous constatons que la tendance est la baisse lorsque nous partons de 2011 avec 12 millions d'abonnés à 2018 avec 10 millions d'abonnés. Alors que les abonnements de la téléphonie mobile qui favorise le plus le développement des réseaux sociaux est en pleine expansion, car ils ont doublé en passant de 441 millions en 2011 à 781 millions en 2018. En prenant les mêmes indicateurs pour la colonne qui consiste à analyser les indicateurs pour 100 habitants, on constate que le fixe est encore en baisse, car le nombre d'abonnés par 100 habitants est passé de 1,4 % en 2011 à 0,9 % en 2018. Le taux de croissance annuel de

pénétration de la téléphonie mobile dans ces pays africains varie entre 30 % et 50 % (Hausman, 2015). Pour le cas du Congo, ce marché est partagé entre quatre sociétés, notamment Airtel, MTN, AZUR et WARID. Il est essentiellement composé de mobile, de fixe et de l'internet, avec la particularité que le marché de téléphonie fixe ne participe pas aux politiques d'inclusion des populations, car son taux de pénétration reste très bas, soit 4 % des ménages congolais en 2012<sup>5</sup> et 9 % pour les deux Congo en 2019<sup>6</sup>.

L'une des mutations inattendues induites par les TIC et la téléphonie mobile c'est le développement de la bancarisation sur des territoires où détenir un compte bancaire était un luxe et où l'argent arrivait

<sup>5</sup> Agence de régulation des postes et des communications électroniques, « Rapport synthétique du marché congolais des communications électroniques et des postes », Nielsen, Brazzaville, janvier 2012, p.14.

<sup>6</sup> Selon le rapport de la Banque mondiale sur le taux de pénétration des pays d'Afrique, publié le 30 juin 2019.

difficilement<sup>7</sup>. Cette faible bancarisation est due au manque d'infrastructures, à la faible pénétration des banques, à cause de la dispersion des populations dans différentes villes africaines et de l'illettrisme. La proportion de la population bancarisée dans la région de l'Afrique de l'Ouest selon la BCEAO<sup>8</sup> est passée de 9 % en 2006 à 14, 3 % en 2011, contre 4 % en 2006 et 6, 3 en 2011 pour l'Afrique Centrale selon la COBAC<sup>9</sup>. Par contre la même année pour le Maghreb, le taux de bancarisation est entre 50% et 60 %<sup>10</sup>.

**2.2/- Cadre d'analyse de la mise en œuvre de la RSE des firmes TIC :** l'application de la RSE dans la vie africaine, le cas du Congo s'appuie sur les normes et principes internationaux. Le cas de la *norme ISO 26000* publiée en 2010 par *l'organisation internationale de normalisation (ISO)*. Cette norme encadre les relations et les conditions de travail<sup>11</sup>. Ainsi, dans quelle mesure le développement de l'emploi local est un levier de la RSE ?

Avec plus de 169133190.00 USD-dollar (soit 100 milliards de FCFA) d'investissement pour MTN et Airtel du Congo-Brazzaville, ces deux firmes ont contribué à booster le secteur de l'emploi par la création d'emplois qualifiés et fixes et par la mise à la disposition de l'outil

informatique à la portée de la majorité des jeunes issus de milieux modestes. Avec plus de 6700 d'emplois créés au profit des jeunes, soit plus 11,3 % de l'effectif de la fonction publique forte de 59 288 agents civils, leur politique de recrutement sur le plan national a eu un impact sur le système d'organisation et sur la dynamique du travail individuel et collectif. Par contre au Nigéria, le secteur de la téléphonie est considéré comme le principal employeur avec 400 000 nouveaux emplois<sup>12</sup>. En tout état de cause, la norme ISO institutionnalise le positionnement de ces firmes comme chef de file des partenaires privés de l'Etat dans le domaine de l'emploi, de la santé publique et de la promotion de la femme. C'est dans cette perspective qu'Airtel Congo a mis en œuvre des programmes sociaux parmi lesquels on peut citer les dons aux orphelinats et le programme « Airtel Santé » met en œuvre plusieurs opérations à vocation intégrative la rapprochant des populations à travers la sensibilisation et la prévention de certaines maladies métaboliques, les cas de diabète, hypertension artérielle, l'obésité, le paludisme et autres maladies. En guise d'illustration dans d'autres pays comme le Burkina Faso et le Mali, l'on compte seulement quatre médecins pour 100 000 habitants. Cette rareté se fait aussi observer en Afrique du Sud, c'est ainsi pour remédier à cette fracture, ce pays a mis en place la médecine à distance permettant le suivi des malades de tuberculose avec des SMS. Le système est tel que la Centrale de ce système rappelle la prise de

<sup>7</sup> Guyony, S., *En Afrique, la bancarisation passe par le mobile*, L'AGEFI Hebdo, 26/11/2009.

<sup>8</sup> BCEAO, c'est la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest.

<sup>9</sup> COBAC, Commission bancaire de l'Afrique centrale.

<sup>10</sup> Nabil Jedlane et Dhafer Saïdane, « Les systèmes financiers d'Afrique du Nord : mutation contrastée et intégration hésitante », [www.aef.asso.fr](http://www.aef.asso.fr), Google consulté le 15/07/2019.

<sup>11</sup> ISO 26000, « Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale », 2010, *Plateforme de consultation en ligne (OBP)*, consulté le 17 décembre 2018.

<sup>12</sup> Henri Tchong, Jean-Michel Huet, Isabelle Viennois et Mouna Romdhane, « Les télécoms, facteur de développement en Afrique », *L'expansion Management Review*, 2008, 2, n° 129, pp. 110-120.

médicaments aux malades aux heures indiquées, informe les jeunes sur l'importance de la contraception, des différents vaccins, et permet la réalisation des consultations à distance par un médecin en ville. Dans la même logique, dans différents pays africains, les TIC contribuent à l'essor de l'enseignement à distance, ceci pour résoudre la question de la faible densité de professeurs et d'établissements scolaires dans la plupart de ces pays.

Ces actions publiques d'initiative privée de ces deux firmes permettent en quelque

sorte d'apporter l'innovation dans l'implication des autres acteurs dans le système de santé. Ce faisant, cela contribue à la redéfinition du rôle de l'Etat dans le domaine de la politique de santé publique. Néanmoins, l'Etat et ces firmes concourent à la mise en cohérence et à la pérennisation de ce système en matière de prévention, de lutte contre les inégalités dans le domaine de la santé (Douste-Blazy, 2004 ; Dubernard, 2002). L'ensemble des activités de ces deux firmes se présente comme dans le tableau N°2.

**Tableau n° 2:  
Comparaison des données des deux leaders de la téléphonie mobile au Congo**

Désignation	MTN	AIRTEL
Part de marché	48 %	48 %
Investissement	84566595.00 USD (50 milliards FCFA)	Plus de 84566595.00 USD (50 milliards FCFA)
Implantation	476 localités et villages	786 Villes
Taux de couverture	Plus de 80 % de la population	85 %
Nombre d'abonnés	2 546 000 abonnés	2 548 000 abonnés (contre 7 millions d'abonnés Airtel RDC)
Emplois directs	300	Plus de 400
Emplois indirects (réseaux de distribution)	Plus de 1000	Près de 5000
Produits et services à Valeurs Ajoutées pour les populations les plus démunies	Call me, Libota, transfert de crédit, gamme d'offres post payée et prépayé	MMS, Airtel Money
Implication dans la vie sociale	Lutte contre le sida, l'éradication de la pauvreté, renforcement des infrastructures scolaires, l'aide à l'enfance et au sport	Opération « <i>La santé à l'école</i> » en partenariat avec l'UNICEF ; Airtel santé « santé pour tous », dons auprès des orphelinats

Sources : ARPCE/rapport du ministère des postes et télécommunication.

### **2.2.1- Impact de la RSE et émergence du secteur informel**

L'arrivée de ces sociétés de téléphonie mobile en Afrique a contribué à la création dans le cadre de la RSE, des très petites entreprises (TPE) comme des Cybercafés<sup>13</sup> dans la plupart des quartiers des grandes

villes africaines. Ce nouveau secteur a servi de bouffée d'oxygène pour les jeunes qui ont là une opportunité supplémentaire d'accès à l'éducation et à l'information et qui, par contre, n'avaient pas accès à l'emploi, mais trouvent la possibilité d'une activité informelle génératrice de revenus avec le développement de l'activité économique relative aux TIC. Le moins qu'on puisse dire c'est que les TIC ont accéléré l'essor économique et les

<sup>13</sup> Jérémy Rifkin, *L'âge de l'accès, la révolution de la nouvelle économie*, Paris, La Découverte, Coll., « Cahiers Libres », 2000.



transformations sociales. Elles ont servi de levier pour créer de meilleures conditions de vie avec des salaires et de l'emploi aux jeunes.

De fait, on est en droit d'admettre que l'augmentation des revenus des ménages entraîne un accroissement de la demande de biens de consommation, et donc aussi des emplois dans d'autres secteurs. Le travail de vente à la sauvette des recharges par des jeunes venant des milieux défavorisés est un indicateur palpable de création d'emplois informels<sup>14</sup>. C'est pour cela, dans la plupart des villes africaines, le cas de celles du Congo, le commerce à la sauvette lié à des sociétés de la téléphonie mobile se développe.

De plus en plus, on assiste à l'occupation anarchique de l'espace public par de nouveaux acteurs appelés « Sauveteurs » et « arnaqueurs ». Les « sauveteurs » sont à la fois les vendeurs ambulants qui circulent en journée dans les rues de presque toutes les grandes villes africaines, et ceux qui sont postés dans les kiosques peints souvent aux couleurs des opérateurs ou qui étalent sur les bancs pour vendre les accessoires de la téléphonie mobile à la sauvette. Ce genre de pratiques prennent de l'ampleur dans les villes comme Abidjan, Dakar, Libreville, Yaoundé, Tananarive et Kinshasa (Chéneau, 2009, Sagna, 2009). Parmi les gammes des produits qu'ils mettent à la disposition des populations, on peut trouver les cartes Sims prépayées, les cartes de recharges prépayées. Ils procèdent aussi par la recharge électronique qu'on appelle « *Sap-Sap* », au

compte de l'opérateur Airtel. A côté de ces gammes des produits, ces vendeurs ambulants et des kiosques se proposent d'informer les populations sur les avantages des services des opérateurs. Par exemple, ils apprennent aux populations comment emprunter les crédits en les post-payant<sup>15</sup>.

Cependant, même si cette stratégie d'occupation anarchique des rues et artères des villes sert les intérêts des firmes de la téléphonie, et fait bonheur des milliers de jeunes, elle présente un double désavantage pour l'Etat, notamment sur l'aspect sécuritaire et économique. C'est ainsi qu'un inspecteur du travail qui a souhaité rester anonyme affirme que : « Même si ces sociétés MTN et Airtel donnent du travail aux jeunes ambulants, c'est le plus souvent de manière informelle, puis qu'ils ne sont pas enregistrés à la caisse de la sécurité sociale. C'est un véritable manque à gagner pour l'Etat »<sup>16</sup>.

La montée du risque terroriste sur le continent africain à partir de la vente à la sauvette des cartes Sim prépayées anonymes (pré-activées) prisées des terroristes et des malfrats, représente un grand problème pour la sécurité publique de ces pays. Les ambulants n'exigent ni la carte d'identité ni l'adresse, donc pas de processus d'identification. C'est pour cette raison que l'Agence de Régulation des Postes et des Communications électroniques (ARPCE) au Congo a démantelé des réseaux d'appels frauduleux d'après un entretien anonyme de

<sup>14</sup> Annie Chéneau-Loquay, « La téléphonie mobile dans des villes africains. Une adaptation réussie au contexte local », *L'espace géographique*, 2012, 1, Tome 41, pp. 82-93.

<sup>15</sup> Yallou Sahid, « enjeux et affrontements autour du mobile money en Afrique », *Centre de réflexion sur la guerre économique*, publié le 24 septembre 2018.

<sup>16</sup> Entretien du 05/03/2019.

l'ARPCE<sup>17</sup>. Ces réseaux ont été favorisés par l'acquisition des milliers de Sim par un seul abonné, ce qui représente par ailleurs un grand problème commercial pour les opérateurs qui ont du mal à identifier leurs abonnés<sup>18</sup>. En revanche, sur le plan économique, les vendeurs ambulants ne payent pas les impôts et ne cotisent pas non plus pour la retraite (pas de couverture sociale), or la création d'emplois devrait permettre à l'Etat d'augmenter le nombre de contribuables. Or, dans le cas congolais, non seulement l'Etat perd de l'argent, mais il court aussi des risques relatifs au terrorisme. C'est le côté pervers de la relation entre l'Etat et ces firmes de la téléphonie mobile. C'est ainsi que pour lutter contre ces pratiques, l'Etat congolais a interdit, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, la vente ambulante des cartes sims prépayées. Cette décision impose aux acquéreurs de ces Sims de s'identifier dans les locaux des opérateurs et de ceux de leurs prestataires agréés.

### ***2.2.2. Impact de la RSE : la bancarisation des populations au travers des sociétés de téléphonie : inclusion financière par le « Mobile money<sup>19</sup>» et le « Mobile Banking »***

Dans un contexte de faible bancarisation, comme relevé tantôt, les opérateurs de téléphonie mobile ont saisi l'opportunité de s'implanter sur le continent africain et de développer des applications comme la

monnaie électronique défini dans la zone CEMAC (à laquelle est financièrement rattaché le Congo) dans le règlement n°01/11/CEMAC/UMAC/CM<sup>20</sup>. Cette institutionnalisation de la pratique de transfert en Afrique Centrale s'appuie sur la réglementation du COBAC R-2005/02, relatif aux établissements de monnaie électronique.

En raison de la faible bancarisation<sup>21</sup> de certaines économies africaines, la méthode de paiement mobile a connu un développement rapide au cours des cinq dernières selon le rapport produit par Tracfin (cellule anti-blanchiment de Bercy)<sup>22</sup>. Ce rapport reflète parfaitement le taux de pénétration de la téléphonie mobile qui s'élevait déjà à 70 % en Afrique en 2016. Dans la même année, le paiement par mobile dans le monde était disponible dans 93 pays du monde, permettant aux opérateurs de télécommunications de gérer en moyenne 33 millions de transactions par jour pour 411 millions de comptes d'utilisateurs, soit une augmentation de 31 % par rapport à 2014. Par ce qui est des transferts d'argent, on peut remarquer que du lancement de mobile money par GSM en 2007<sup>23</sup> jusqu'en 2017, cette application compte 112 millions de comptes actifs en Afrique, et les transactions ont atteint 20

<sup>17</sup> Entretien du 5/03/2019.

<sup>18</sup> Tracfin, « Tendances et analyse des risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme en 2015 », *Rapport* du 8 décembre 2016.

<sup>19</sup> *Mobile money*, c'est un service déployé par les opérateurs de téléphonie mobile (GSM) qui sert à envoyer ou à recevoir de l'argent, mais il a d'autres applications car il peut également servir à épargner ou à conserver de l'argent qu'il est possible de payer les factures.

<sup>20</sup> Groupe d'action contre le blanchiment d'argent en Afrique Centrale (GABAC), « Les nouveaux moyens de paiement, face aux défis de la lutte anti-blanchiment et contre le financement du terrorisme dans la zone CEMAC »/ (Disponible à l'adresse suivante : [www.spgabac.org](http://www.spgabac.org), consulté le 15 mai 2019).

<sup>21</sup> Le taux de bancarisation est l'un des principaux indicateurs qui permet de mesurer le degré d'inclusion financière.

<sup>22</sup> Rapport, *Tracfin*, le 8 décembre 2016, op. cit.

<sup>23</sup> Sahid Yallou, « enjeux et affrontements autour du mobile money en Afrique », *Centre de réflexion sur la guerre économique*, publié le 24 septembre 2018.

milliards de dollars US<sup>24</sup>. Cette réalité peut être justifiée par le fait que, seulement pour l'année 2013, le taux de pénétration de la téléphonie mobile en RDC a atteint 17 %<sup>25</sup> (12, 4 millions d'abonnés) contre 100 % pour le Gabon (avec 2 687 540 abonnés pour la même année) et 106,8 % pour le Congo-Brazzaville (avec 4 660 abonnés). La pratique de « Cash transfer » appelé « Mobile Banking » est même reconnue par l'Etat de la RDC où les salaires des fonctionnaires passent désormais aussi par ce canal. C'est ce qui explique que les transferts d'argent constituent l'activité la plus courante des personnes non bancarisées dans ces pays africains (Solin et Zerzan, 2009).

Cependant, à l'inverse, on peut constater que le développement au Congo des services de ces firmes a contribué à la bancarisation dans les milieux de jeunes, permettant aux jeunes issus de milieux défavorisés de pouvoir ouvrir des comptes bancaires. L'arrivée de ces sociétés a également facilité l'essor des banques avec une diversification de leur clientèle. Ces établissements, longtemps réservés majoritairement aux fonctionnaires et aux salariés du privé, se sont vus se constituer des portefeuilles de clients issus du secteur de la téléphonie mobile.

**2.2.3. L'accès des populations à l'argent mobile :** Bien que peu de répondants comprennent comment accéder à l'argent mobile, une grande part déclare ne pas

savoir comment accéder aux services d'argent mobile (elle représente 43 % en RDC en 2013), mais ils sont souvent renseignés par des vendeurs à la sauvette dans les rues. En revanche, l'accès aux services se fait dans les magasins des opérateurs mobiles ou les points de ventes les plus proches des clients comme Orange Money au Cameroun, Vodacom M-Pesa en RDC (cette société développe des avances sur salaire, destinées jusque-là aux fonctionnaires), et le service mobile money de MTN au Congo-Brazzaville (il regorge 1,5 millions d'utilisateurs). Pour le cas de la RDC, les utilisateurs actifs des services financiers à partir du téléphone sont estimés à 2 millions sur un total de 35 millions d'abonnés à la téléphonie cellulaire en 2013.

A Brazzaville, ces kiosques, de petites surfaces, dans lesquels les clients ne peuvent entrer, sont quelquefois en forme d'abribus. Il y en a un peu partout dans la ville.

<sup>24</sup> Boston Consulting Group, « Africa blazes a trail in Mobile Money : time for banks mobile operators to devise strategies », février 2015.

<sup>25</sup> GSMA, « L'argent mobile dans la République Démocratique du Congo : Etude de marché sur les besoins des clients et les opportunités dans le domaine des paiements et services financiers », *InterMedia*, juillet 2013, p. 4.

Photo n° 1 : Les cabines de transfert d'agent peintes aux couleurs de MTN et d'Airtel



Source : Photo prise le jeudi 21/03/2019 à Poto-Poto près du Centre-Ville.

Au regard de ce qui précède, on peut dire que l'usage des TIC à travers des firmes de la téléphonie est un construit social (Chambat, 1994) qui contribue à améliorer les conditions de vie de certaines populations dans le cadre du travail et de l'utilisation de certains outils ou services, le cas des transferts sociaux. Cependant, la vulnérabilité du paiement par mobile nourrit les débats sur des risques de blanchiment de capitaux de financement du terrorisme comme le montre le rapport de Tracfin de 2016. Ces inquiétudes ont poussé les pays de l'Afrique Centrale à renforcer la surveillance par une instruction, la surveillance des systèmes de paiement par monnaies électroniques, avec en annexe un cadre référentiel recensant les éléments permettant à la BEAC d'assurer sa mission de surveillance de l'activité<sup>26</sup>.

<sup>26</sup> Instruction n° 01/GR du 31 octobre 2011 du Gouverneur de la BEAC, relative à la surveillance des systèmes de paiement par monnaie électronique.

### 3. Conséquences et discussion

**3.1. Conséquences du processus de production des produits (TIC) sur les populations :** nous raisonnons en termes de conséquences sur les populations parce que ce sont généralement les enfants qui extraient certaines matières premières (ingrédients de base) nécessaires à la fabrication de ces produits et consommables.

En effet, pour la fabrication des consommables TIC, notamment *Smartphone, iPhone, ordinateur portable et console de jeu*, les grandes firmes telles *Apple et Tesla*,<sup>27</sup> principaux acheteurs, ont besoin des matières premières comme le Cobalt et le Coltan, dont 60 % provient de la République Démocratique du Congo (RDC) qui est un pays politiquement et militairement instable. En plus, sa législation n'est pas rigoureuse en matière de droits de l'homme. Pourtant, la production de ce pays domine le marché

<sup>27</sup> Tesla est une firme qui achète du Cobalt et d'autres métaux rares pour les batteries de voitures électriques.

mondial des métaux rares. Cela étant, ce travail d'extraction qui est loin d'être le plus facile du monde est en grande partie effectué par les enfants dans les mines souterraines en RDC. La complexité et la pénibilité du processus sont telles que ces enfants passent de longues heures de la journée à récupérer le cuivre et à le séparer du cobalt (qui est le métal le plus rare et le plus précieux). Le prix du Cobalt a atteint 80 000 \$ la tonne en 2018, alors que pour fabrication d'un Smartphone, il faut environ 8 grammes de cobalt raffiné (le raffinage se fait souvent en Chine).

Ainsi, pour la fabrication des produits TIC, l'on est confronté à une double difficulté : sur la question de la stabilité de l'Etat, et sur l'exploitation des enfants dans le secteur minier. L'on se retrouve ainsi dans une situation de d'exclusion sociale des enfants due, dans un sens, à la faible d'intégration de la RDC, suite à des crises à répétition sources d'une pauvreté abjecte et des crimes, avec les bébés de 18 mois victimes sexuelles d'après le prix Nobel de la paix le docteur Denis Mukwege. L'instabilité et l'insécurité ambiantes empêchent aussi bien l'Etat et les institutions internationales à garantir la dignité humaine et à faire respecter le droit dans les régions où ces pratiques sont courantes. En tout état de cause, la fabrication de ces consommables TIC a un coût humain incommensurable.

**3.2. Discussion : firmes TIC, entre responsabilité et irresponsabilité sociétales des entreprises :** À ce niveau, notre étude consiste à discuter du paradoxe de la Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE), dans un contexte de responsabilité et d'irresponsabilité sociétale des entreprises. Nous faisons

intervenir les différents courants cités au départ, notamment l'approche globale-sectorielle et l'approche néo-institutionnaliste, avec les résultats que nous avons obtenus à l'issue de cette étude. L'approche global-sectoriel nous a permis de montrer que l'objectif des Etats africains, et du Congo en particulier, est de résoudre le problème du chômage et de la discrimination, à travers l'ouverture du secteur de la téléphonie mobile, notamment grâce à la RSE. Mais cette approche a des limites, car elle ne permet pas de bien lire ce qui se joue dans la réalisation de la RSE. Par exemple, en termes de création d'emploi, on voit apparaître l'emploi informel.

Cependant, avec l'école néo-institutionnaliste, nous avons bien montré comment une entreprise a l'obligation de céder aux pressions normatives externes. Cette démarche nous a permis de montrer l'impact mitigé de la RSE. On peut remarquer, en effet, que les firmes TIC ont créé de l'emploi pour les jeunes défavorisés, tout en les maintenant dans la précarité, avec des emplois formels et informels sans protection sociale (Bokilo, 2019). Par ailleurs, on peut également constater que ce paradoxe touche même l'État, dans la mesure où la RSE, appliquée par les entreprises de la téléphonie mobile, crée aussi des niches fiscales dans ces pays qui ont besoin d'un surcroît de ressources financières. Cette situation est alimentée par le « travail au noir ». De fait, cette intégration sociale présente des risques à deux niveaux : pour l'État et pour les populations. Il faut reconnaître, en outre, que ces firmes de la téléphonie mobile bénéficient de la faiblesse juridique des pays en développement africains. C'est ainsi que l'on assiste à une situation



d'irresponsabilité sociétale des entreprises – avec la question des enfants travaillant dans les mines –, ces entreprises créant un problème au lieu de le résoudre, alors qu'elles auraient pu commencer leur RSE dès la source, c'est-à-dire depuis l'extraction des minerais nécessaires à la fabrication des Smartphones.

### Conclusion

Face à l'énorme potentiel que représente l'Afrique<sup>28</sup>, de nombreux opérateurs leaders mondiaux de la télécommunication (le cas des SFR, Orange, Airtel et MTN) multiplient les investissements, dans les conditions parfois compliquées en Afrique, et réalisent d'importants bénéfices. L'objectif de cet article a été de déterminer si ces sociétés très porteuses en Afrique appliquaient la responsabilité sociétale des entreprises à travers leurs politiques et stratégies pour aider les populations exclues du système de travail et des Banques.

Cela étant, nous avons analysé au travers de cet article l'impact ambivalent de l'implémentation des politiques sociales des firmes TIC, lesquelles ont contribué à l'intégration sociale de certaines catégories des populations à travers les actions telle que « *mobile money* ». Ces analyses confirment notre première hypothèse de recherche et mettent en relief les aspects négatifs de cet impact. Nous avons analysé dans un premier temps l'impact de l'implémentation des politiques sociétales des firmes en montrant comment ces sociétés ont, d'une part, développé des

emplois formels et informels et, d'autre part, permis l'insertion dans le système financier des populations laissées pour compte, notamment en les impactant à travers « *Mobile Banking* ». Pour autant, cette intégration n'est pas sans risque tant pour les populations que pour l'Etat, en termes économique et des risques du terroriste ou d'escroquerie.

Cependant, pour ce qui est des conséquences du processus de production des consommables et autres accessoires TIC sur les populations, cette étude a permis de montrer que pour la fabrication des produits et consommables TIC, des jeunes enfants sont utilisés dans les mines, ce qui confirme notre deuxième hypothèse. A l'issue de ce travail de recherche, l'on peut retenir que si la responsabilité sociétale des entreprises est bien encadrée par des pays d'accueil, elle pourrait être considérée comme des outils et services nécessaires pour la mise en œuvre des politiques pouvant ajuster et/ou combler les insuffisances de ces Etats africains. Par ailleurs, un vaste travail sur la question mériterait d'être mené sur les concepts de « *Mobile Banking* », de « *Call Center* » en Afrique et sur l'encadrement juridique de la RSE par des pays d'accueil africains.

<sup>28</sup> Selon les projections de l'ONU, l'Afrique contiendra 40 % de la population du globe à la fin de ce siècle, donc ce continent c'est la frontière numérique de demain.

## Références bibliographiques

Agence de régulation des postes et des communications électroniques, « Rapport synthétique du marché congolais des communications électroniques et des postes », Nielsen, Brazzaville, janvier 2012.

Berle, A. A., Means G., (1932), *The Modern Corporation and the Private Property*, New York, Mc Milan.

Bokilo Lossayi, J. (2019), *Introduction aux politiques sociales africaines*, Paris, Persée.

Bokilo Lossayi, J., (2012), *La Chine au Congo-Brazzaville : Stratégie de l'enracinement et conséquences sur le développement en Afrique*, Paris, L'Harmattan.

Boston Consulting Group, (2015), « Africa blazes a trail in Mobile Money: time for banks mobile operators to devise strategies », février.

Cardoso Dalla C., Rosa M., (2011), « Réflexions sur l'intégration sociale des NTIC et sur l'éducommunication », *Distances et Savoirs*, vol. 9, 2, pp. 207-217.

Chambat P., (1994), « Usages des TIC : évolution des problématiques », *Technologies de l'information et société*, vol.6, n°3, pp.249-270.

Chéneau-Loquay A., (2012), « La téléphonie mobile dans des villes africains. Une adaptation réussie au contexte local », *L'espace géographique*, 1, Tome 41, pp. 82-93.

Chouaniere D., Boini S., Colin R., (2011), « Conditions de travail et santé dans les centres d'appels téléphoniques », *Documents pour le Médecin du Travail*, INRS, n° 126, 2e trimestre, Université catholique de Louvain, 2016. Prom. : Bonbled, Nicolas.

Djénéba T., (2007), « Intégration des TIC dans l'éducation au Mali, état des lieux, enjeux et évaluation », *Distances et Savoirs*, vol. 5, 1, pp. 67-82.

Douste-Blazy P., (2004), « Politique de santé publique », *Allocution devant l'Assemblée*

*nationale française*, séance du mercredi 7 avril.

Dubernard J.M., (1985), « Le projet de loi relatif à la politique de santé publique », *Rapport de la Commission des affaires culturelles, familiales et sociales*, enregistré le 25 septembre.

Freeman R. E., (1984), *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, Pitman, Boston.

Greenwood, Michelle, (2002) «Stakeholder Engagement: Beyond the Myth of Corporate», *Journal of Business Ethics*, vol. 74, 4, pp. 315-327.

GSMA, (2013), « L'argent mobile dans la République Démocratique du Congo : Etude de marché sur les besoins des clients et les opportunités dans le domaine des paiements et services financiers », *InterMedia*, juillet.

Guyony, S., (2009), *En Afrique, la bancarisation passe par le mobile*, L'AGEFI Hebdo.

Holeindre J-V., (2017), *La Ruse et la force. Une autre histoire de la stratégie*, Perrin.

Hausman J., Liu Z., (2015), «Mobile phones in developing countries. Working paper, Consortium on financial systems and poverty », Available at <http://economics.yale.edu/sites/default/files/hausman-07-oct-2014.pdf>. Accessed 24 Mars.

Hausman, J., (2010), «Mobile phones in developing Countries», *Mai 2010*, accessible à l'adresse: <http://www.crei.cat/conferences/cornucopia/confpapers.html> et ITU, *World Telecommunication/ICT Indicators Database 2010, 1ère Edition*.

Instruction n° 01/GR du 31 octobre 2011 du Gouverneur de la BEAC, relative à la surveillance des systèmes de paiement par monnaie électronique.

ISO 26000, (2018), « Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale », 2010, *Plateforme de consultation en ligne (OBP)*, consulté le 17 décembre.

Jedlane Nabil et Saïdane Dhafer, « Les systèmes financiers d'Afrique du Nord : mutation contrastée et intégration hésitante », *www.aef.asso.fr*, Google consulté le 15/07/2019.

Pressman J. L., Wildavsky A. B., (1947), *Implementation*, Berkeley, University of California Press.

Règlement du COBAC R-2005/02, Relatif aux établissements de monnaie électronique.

Rifkin J., (2000), *L'Âge de l'accès, la révolution de la nouvelle économie*, Paris, *La Découverte*, Coll., « Cahiers Libres ».

Sagna O., (2009), « Les Télécentres privés du Sénégal, la fin d'une succes story », in Cheneau-Loquay A. (dir.), *Accès Aux nouvelles technologies en Afrique et en Asie. TIC et service universel*, Paris, l'Harmattan.

Solin M. et Zerzan A., (2009), « Les nouveaux moyens de paiement, face aux défis de la lutte anti-blanchiment et contre le financement du terrorisme dans la zone CEMAC », GABAC, en ligne [www.spgabac.org](http://www.spgabac.org).

Tcheng H., Huet J-M., Viennois I., Romdhane M., (2008), « Les télécoms, facteur de développement en Afrique », *L'Expansion Management Review*, 2, n° 129, pp. 110-120.

Tilouine Joan, « Le Congo-Brazzaville n'en a pas fini avec ses dettes cachées », *Le monde Afrique*, publié le 11 juillet 2019 à 15h13.

Touraine A., (1978), « Théorie et pratique d'une sociologie de l'action », *Sociologie et sociétés*, vol. 10, n° 2, pp. 149-188.

Tracfin, (2016), « Tendances et analyse des risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme en 2015 », *Rapport* du 8 décembre.

Winstanley D. et Woodall J., (2000), « The ethical dimension of human resource management », *Human Resource Management Journal*, Oxford, vol. 10, n°2, p. 5-20.

Yallou S., (2018), « enjeux et affrontements autour du mobile money en Afrique », *Centre de réflexion sur la guerre économique*, publié le 24 septembre.