



Autorité de Régulation des  
Télécommunications et des Postes

# La problématique de l'identification des Abonnés

Présenté par:

*M. Seyni Malan FATI*

*Chef de Division Régulation des Télécommunications*

Gaborone, BOTSWANA

*17 – 18 Mai 2011*

**Ensemble, comblons le gap numérique**



# Définition des Termes

**Identification**: action permettant de connaître l'identité d'une personne

**Abonné** : quelqu'un qui a un abonnement

**Abonnement**: convention qu'un client passe avec un fournisseur pour bénéficier d'un service régulier



# SOMMAIRE

- I. Contexte et Constats**
- II. Point sur le processus**
  - 1. Actions réalisées**
  - 2. Dispositifs mis en place par les opérateurs**
  - 3. Résultats obtenus et difficultés rencontrées**
- III. Prochaines étapes**



# Pourquoi l'identification ?



# Pourquoi l'identification ?

- Obligation pour l'État de garantir la sécurité des citoyens
- Infractions commises à l'aide de la téléphonie mobile
- Permettre aux opérateurs de répondre aux réquisitions de la Police Judiciaire tendant à l'identification des délinquants
- Possibilité du roaming pour les abonnés en prépayé
- Impossibilité d'identifier l'appelant lors des appels vers les services d'urgence



# CONSTATS

- Utilisation des cartes d'abonnement des opérateurs de téléphonie mobile (Orange et Tigô) à des fins et pratiques attentatoires à la sécurité publique
- Dakar est devenu une plaque tournante des trafiquants de drogue
- Problèmes de cybersécurité avec les possibilités du mobile



# Contraintes Réglementaires

- Obligation pour l'État de garantir la sécurité des citoyens (article 7 de la constitution du Sénégal)
- Obligation pour l'État de respecter ses engagements internationaux: le Conseil de sécurité des Nations Unies a voté la résolution 1373 sur la menace à la paix et à la sécurité internationale résultant du terrorisme. Les paragraphes *d* et *e* du dispositif demandent à tous les États :
  - **« de devenir dès que possible parties aux conventions et protocoles internationaux relatifs au terrorisme, y compris la convention internationale pour la répression du financement du terrorisme en date du 9 décembre 1999 »;**
  - **« de coopérer davantage et d'appliquer intégralement les conventions et protocoles internationaux relatifs au terrorisme ainsi que les résolutions 1269(1999) et 1368 (2001) du Conseil de Sécurité. ».**
- Actes additionnels A/SA 1/01/07 relatif à l'harmonisation des politiques et du cadre réglementaire du secteur des technologies de l'information et de la communication:
  - **érige au rang de principe directeur la protection de la vie privée (article 10.2d);**
  - **oblige l'autorité nationale de régulation d'adapter le cadre juridique, économique et sécuritaire dans lequel s'exerce les activités des TICs à la demande de l'autorité gouvernementale compétente (article 13.3).**



# La Réglementation Sénégalaise

- Les opérateurs ont l'obligation de confidentialité au sens de l'article 7 du Code des Télécommunications
- Les employés des opérateurs sont tenus du respect du secret de correspondance au sens de l'article 57 du Code des Télécommunications
- La violation du secret de correspondance est sanctionnée par l'article 167 du Code Pénal



# La réglementation UE

- La directive 2002/58/CE/ du parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive vie privée communications électroniques), s'est prononcée en ce sens.
- En son article 15, elle permet aux États membres de prendre « ***des mesures législatives nécessaires, appropriées et proportionnées, au sein d'une société démocratique, pour sauvegarder, la sécurité nationale, c'est-à-dire la sûreté de l'État, la défense et la sécurité publique, où assurer la prévention, la recherche, la détection e la poursuite d'infractions pénales ou d'utilisations non autorisées du système de communications électroniques*** ».



# Le cas Belge

- Belgique : La loi du 31 décembre 2001 modifie en effet la loi du 21 mars 1991 qui fixe le cadre juridique des opérateurs et prestataires de services de télécommunication en Belgique.
- L'article 109 ter E est complété notamment par ce qui suit :
- *§ 6. Le Roi fixe, après avoir recueilli l'avis de la Commission de la protection de la vie privée et de l'Institut, **les mesures techniques et administratives d'applications aux abonnés et aux utilisateurs finals des opérateurs et des autres fournisseurs de services de télécommunications, pour permettre l'identification de l'appelant** dans le cadre d'un appel d'urgence ou en vue d'interdire la fourniture de services qui empêchent ou entravent les mesures prévues dans la loi du 10 juin 1998 modifiant la loi du 30 juin 1994 relative à la protection de la vie privée contre les écoutes, la prise de connaissance et l'enregistrement de communications et de télécommunications privées.*
- *Ces mesures imposées sont à charge des abonnés et des utilisateurs finals (sic) concernés et ne peuvent aller plus loin que ce qui est nécessaire pour atteindre les objectifs mentionnés dans le paragraphe précédent.*
- *Les opérateurs et les autres fournisseurs de services de télécommunications déconnectent les abonnés ou les utilisateurs finals, qui ne se conforment pas aux mesures qui leur sont imposées, de leurs réseaux et services auxquels s'appliquent les mesures imposées. Ces abonnés ou ces utilisateurs finals ne reçoivent aucun dédommagement*



À renvoyer impérativement dans les 15 jours suivant votre activation.  
FORMULAIRE D'IDENTIFICATION DE L'ACHETEUR

SFR

LETTRE  
M 20 G  
Validité  
permanente

FORMULAIRE SFR LA CARTE  
AUTORISATION 42048  
57059 METZ CEDEX 2

## FORMULAIRE D'IDENTIFICATION DE L'ACHETEUR

ÉTIQUETTE NUMÉRO DE CARTE SIM

N° Carte SIM



\*89331011066235094407\*

Conformément à une demande ministérielle, nous vous demandons de nous retourner gratuitement ce formulaire dûment complété en joignant à votre envoi une photocopie recto/verso de votre pièce d'identité **dans les 15 jours suivant l'activation de votre ligne. A défaut, SFR se réserve le droit de suspendre cette ligne SFR La Carte sous 15 jours.** Votre identification est nécessaire pour bénéficier de l'accès à l'ensemble des services gratuits, notamment : la présentation du numéro, le double appel, le programme de fidélité Garantie Carré Rouge, ainsi que la possibilité de recevoir des MMS et de recharger votre crédit de communication par carte bancaire au **9 5 2** (appel gratuit).

MME  MLLE  MR

DATE : 11/03/2007

NOM :

FATI

PRÉNOM :

SÉNI MALAN

ADRESSE : N°

64

VOIE :

RUE DES PEUPLIERS

VILLE :

BOULOGNE BILLANCOURT

CODE POSTAL :

92100

DATE DE NAISSANCE :

16/12/1975

N'oubliez pas de joindre  
la photocopie de votre pièce d'identité

▼ A DÉTACHER ET À GLISSER DANS CETTE ENVELOPPE. ▼



Si vous n'êtes pas l'utilisateur de la ligne ou que vous cessez de l'être, nous vous recommandons de demander à l'utilisateur de s'identifier auprès de SFR. A défaut vous resterez identifié pour cette ligne.

Pour cela, le nouvel utilisateur doit communiquer ses coordonnées sur papier libre (en précisant ses numéros d'appel SFR La Carte, nom, prénom, adresse, date de naissance, et enjoignant une photocopie recto/verso de sa pièce d'identité). Ces informations sont à envoyer à l'adresse suivante sans affranchir :

SFR LA CARTE LIBRE REPONSE 93043 - 57059 METZ CEDEX 2

ou par fax au 0811 707 071  
(coût d'une communication téléphonique normale)

Pour toute information concernant les modalités d'identification, appelez gratuitement le 0800 844 900.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et d'opposition sur les données vous concernant, utilisées par SFR pour la gestion de votre compte et pour toute opération de marketing direct. Vous pouvez vous opposer à leur communication à des tiers (communication à des fins d'étude ou de prospection pour des opérations commerciales). Pour exercer vos droits, envoyez un courrier avec vos nom, prénom, numéro d'appel, et copie de votre pièce d'identité à : SFR La Carte – Accès, Rectification, Opposition – TSA 11122 – 57757 Metz cedex 9.

SFR - TOUR SÉQUOIA, 1 PLACE CARPEAUX 92915 PARIS LA DÉFENSE CEDEX

S.A. au capital de 1 343 454 771,15€ - RCS PARIS 403 106 537 - 10/06 - 401717




À DÉTACHER ET À GLISSER DANS CETTE ENVELOPPE



LA CARTE

## Formulaire d'identification acheteur

**Pour contacter votre Service Client :**

   Depuis votre mobile SFR (1min15 gratuite puis prix d'un appel au tarif de base) ou 06 1400 1900 depuis un poste fixe (prix d'un appel vers un mobile SFR) accessible 6j/7 de 8h à 22h.

*EXEMPLAIRE CLIENT*

**N° de contrat : 08-AHYK65**

**N° d'appel : 06.34.06.83.10**

**IMEI : 000000000000000**

**Carte SIM : 89331011066235094407**

**Date d'achat : 12/03/2007**

**L'acheteur : Mr Seni FATI**

Né le 16/12/1975

64 RUE DES PEUPLIERS  
92100 BOULOGNE BILLANCOUR

**Est-il l'utilisateur (oui / non) : oui**

**N° du point de vente : 1021996**



## REMARQUE

Ces mesures prises par le Sénégal sont donc conformes aux meilleures pratiques internationales qui recommandent l'identification de tout nouvel abonné par la production de la copie d'une pièce d'identité.

***Ceci est la règle dans presque tous les pays européens et américains.***



# SOMMAIRE

- I. Contexte et Constats**
- II. Point sur le processus**
  - 1. Actions réalisées**
  - 2. Dispositifs mis en place par les opérateurs**
  - 3. Résultats obtenus et difficultés rencontrées**
- III. Prochaines étapes**



# ACTIONS REALISEES

- 1. Démarrage du processus avec accord des Autorités depuis le 30 Novembre 2006;**
- 2. Mise en place d'outils réglementaires**
  - Décision N° 2006-1 du 05/12/2006**
  - Décret n°2007-937 du 05/01/2008**
- 3. Sensibilisation de la population à travers la publication des communiqués à travers les journaux et les radios pour informer le public**
- 4. Mise en œuvre d'un mode opératoire validé avec les opérateurs.**
- 5. Organisation de réunions avec les associations de consommateurs, journalistes, députés et société civile.**
- 6. Diffusion de communiqués de presse.**
- 7. Mise à disposition d'un extrait de la base de données des C.N.I.**



# RAPPEL

**IDENTIFICATION DE TOUS LES  
ABONNES AUX SERVICES DE LA  
TELEPHONIE MOBILE AU PLUS TARD  
LE :**

**05 JANVIER 2009**

**(Réf: JO n°6384 du 5 janvier 2008)**



# SOMMAIRE

## **I. Point sur le processus**

**1. Actions réalisées**

**2. Dispositifs mis en place par  
les opérateurs**

**3. Résultats obtenus et  
difficultés rencontrées**

## **II. Prochaines étapes**



# Le Mode Opérateur



# Identification par SMS

- Méthode la moins coûteuse pour l'opérateur et le consommateur
- Méthode simple et pouvant être complétée par un dispositif de call center
- Deux situations: nouveaux clients et clients existants



# NOUVEAUX CLIENTS

- Blocage par défaut des nouvelles cartes SIM;
- Après vérification de l'identité de l'acheteur, le vendeur envoie un SMS à l'opérateur avec les informations nécessaires;
- Après vérification de la conformité, la puce est activée.
- SMS d'identification gratuit pour l'abonné.



## ANCIENS CLIENTS

- Envoi par SMS des informations d'identification (Carte Nationale d'Identité, Passeport, Permis de Conduire);
- Après vérification de la conformité, message envoyé par l'opérateur.
- Si informations incorrectes, invitation à s'identifier auprès d'une Agence
- SMS d'identification gratuit pour l'abonné.

# OBLIGATION A TOUS LES ABONNÉS DU MOBILE DE S'IDENTIFIER

Décision N°2006-001/ARTP/DG/RRJ/DT/D.REG de l'ARTP  
(Agence de Régulation des Télécommunications et des Postes)

En fonction de votre pièce d'identité,  
voici le SMS à envoyer gratuitement au **111** :

**1**

**Carte nationale d'identité**  
tapez :

N • numéro de carte d'identité  
• nom de famille  
ex : N • 1751199813371 • DIOUF

**2**

**Permis de conduire**  
tapez :

C • numéro du permis  
• nom de famille  
ex : C • 210178 • FALL

**3**

**Elève ou étudiant**  
tapez :

S • numéro de la carte scolaire  
• nom de l'école+nom de famille  
ex : S • 561A2008 • Mermoz + BA

**4**

**Non résident avec un passeport**  
tapez :

E • numéro du passeport  
• nationalité+nom de famille

**Non résident avec une carte de séjour**  
tapez :

E • numéro de la carte de séjour  
• nationalité+nom de famille  
ex : E • 1234567892 • belge + SMET

Pour plus d'informations, appelez gratuitement le : 67 166

[www.tigo.sn](http://www.tigo.sn)

**tigo**

Exprimez-vous !



# INDICATEURS SUIVIS PAR L'ARTP

## ➤ **Taux d'identification:**

C'est le rapport entre le nombre d'abonnés identifiés sur le nombre d'abonnés de l'opérateur

## ➤ **Taux d'identification par type de pièce d'identification (TI<sub>x</sub>)**

TI<sub>x</sub> : nombre d'abonnés s'étant identifiés avec leur pièce d'identité / sur le nombre d'abonnés non identifiés

x prenant les valeurs :

ci : carte d'identité

pc : permis de conduire

cis : carte d'identité scolaire

p : passeport

## ➤ **Taux d'erreur :**

Taux d'erreur enregistré quand les vérifications sont effectuées par rapport aux différentes bases de données.



# DISPOSITIFS MIS EN PLACE PAR LES OPERATEURS

- Développement d'un Système d'information dénommé SIMPLISSIMO pour la gestion et l'activation des SIM bloquées en temps réel.
- Identification par PUSH SMS.
- Identification par PHONING (centres d'appels)
- Precall (message de 15s avant l'émission d'un appel).



# SOMMAIRE

## **I. Point sur le processus**

**1. Actions réalisées**

**2. Dispositifs mis en place par  
les opérateurs**

**3. Résultats obtenus et  
difficultés rencontrées**

## **II. Prochaines étapes**



## ❖ SONATEL MOBILES

➤ **Taux d'identification : 62% contre 56% à la fin du premier semestre 08**

## ❖ SENTEL GSM

➤ **Taux d'identification: 77,57% contre 75 % à la fin du premier semestre 08**

## OPERATIONS COUPS DE POING

- OPERATIONS COUP DE POING
- **Première opération : 4, 5, 7 et 8 septembre 2007**
  - Nombre de puces saisies: **1 006**;
  - Nombre de Personnes interpellées: **30**;
- **Deuxième Opération:**
  - Nombre de puces saisies: **636** puces dont 354 tigo et 282 orange;
  - Nombre de personnes interpellées: **102** individus ont été interpellés dont 9 freelancers trouvés dans le Plateau et ses environs ;



## Résultats Obtenus

- Élimination progressive de la vente de cartes d'abonnements SIM à la sauvette ;
- Identification et adressage des nouveaux acheteurs ou utilisateurs de cartes SIM en relation avec les distributeurs ;
- Identification de tous les abonnés existants dans un délai maximum de 9 mois.



## DIFFICULTES RENCONTREES

- **Réticence et suspicion des abonnés;**
- **Barrière de la langue lors des appels;**
- **Vente à la sauvette des cartes SIM;**
- **Non conformité entre les données fournies par les clients et celles de la base des CNI;**
- **Non Disponibilité des bases de données des autres pièces d'identification (permis de conduire, cartes scolaires, etc.);**



# SOMMAIRE

## **I. Point sur le processus**

- 1. Rappel des dispositifs mis en place par les opérateurs**
- 2. Résultats obtenus et difficultés rencontrées**

## **II. Prochaines étapes**

## ACTIONS A MENER (1/2)

- Sensibiliser la population par un plan de communication approprié:**
  - **Implication des associations de consommateurs.**
  - **Diffusion de spots à la télévision nationale et surtout au niveau des radios communautaires.**
- Collecter et transmettre aux opérateurs les bases de données des cartes nationales d'identité et des passeports.**



## AUTRES ACTIONS

- **Insertion des dispositions relatives à la responsabilité du client dans le kit d'abonnement (Responsable: Opérateur)**
- **Décret relatif à la limitation du nombre de cartes SIM à 3 par pièce d'identification (Responsable: Gouvernement)**
- **Collaboration entre les pays africains afin de mettre en œuvre les mêmes dispositifs**



## PROJET DE DECRET (1/4)

### Article 1<sup>er</sup>:

- Les opérateurs titulaires de licence sont tenus, au moment de la souscription au service de téléphonie mobile, de procéder à l'identification des acheteurs et des utilisateurs dudit service. A ce titre, ils prennent toutes les dispositions pour que leurs distributeurs et eux-mêmes soient en mesure de procéder à cette identification.
- A cet effet, ils sont tenus d'obtenir du client :
  - **sa présence physique ;**
  - **ses prénoms et nom ;**
  - **la présentation :**
- a) d'une carte nationale d'identité ou d'un passeport en cours de validité pour les nationaux et les ressortissants des Etats membres de la Communauté Economique de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO) et de l'Organisation pour la Mise en Valeur du fleuve Sénégal (OMVS) ;
- b) d'une carte d'identité d'étranger ou d'un passeport en cours de validité pour les ressortissants des Etats autres que ceux mentionnés ci-dessus.



## PROJET DE DECRET (2/4)

- A défaut de la présence physique du client, ce dernier peut donner mandat à une tierce personne qui est tenue de présenter sa pièce d'indentification et celle de son mandant. Ces deux pièces font l'objet d'enregistrement par l'opérateur.
- Aucun opérateur n'est autorisé à vendre plus de trois abonnements à un service prépayé par personne physique.

### **Article 2:**

- Les opérateurs pourront procéder à la mise en réception d'appels de la ligne, à la suspension provisoire ou définitive de la ligne de tout client qui ne se sera pas fait identifier conformément à l'article précédent.
- En aucun cas, les opérateurs ne sont redevables de pénalités, de remboursement de crédits de communication, ou de dommages et intérêts de quelque nature que ce soit suite à la mise en réception d'appels, de suspension provisoire ou définitive de la ligne d'un client, résultant du non respect des dispositions de l'alinéa précédent.



## PROJET DE DECRET (3/4)

### **Article 3 :**

En cas de suspension, les opérateurs accordent à leurs clients un délai de soixante jours à compter de la date de suspension effective du service pour leur permettre de s'identifier. Passé ce délai, ils procèdent à la résiliation de la ligne.

### **Article 4 :**

En cas de cession d'une ligne, les opérateurs prennent toutes les dispositions requises pour procéder à l'identification du nouvel utilisateur. Etant entendu qu'il incombe au cédant de déclarer la cession auprès de l'opérateur de réseau de télécommunications ouvert au public ou du distributeur.

### **Article 5 :**

Les opérateurs sont tenus de répondre à toute demande d'informations expresse relatives aux données personnelles ainsi collectées émanant des autorités judiciaires compétentes en application des dispositions relatives aux prescriptions exigées par la défense nationale et la sécurité publique.



## PROJET DE DECRET (4/4)

### **Article 6 :**

- Les opérateurs pourront accéder aux bases de données du Ministère de l'Intérieur selon des modalités techniques définies par arrêté du Ministre de l'Intérieur.
- Cet accès doit se faire dans le respect des dispositions de la loi n° 2008-12 du 25 janvier 2008 sur la protection des données à caractère personnel et son décret d'application n°2008-721 du 30 juin 2008 et doit uniquement permettre aux opérateurs la consultation d'informations qui leur sont strictement nécessaires pour établir l'identification de leurs abonnés .
- Les opérateurs des réseaux de télécommunications ouverts au public disposent d'un délai de trois mois, à compter de la date d'entrée en vigueur du présent décret, pour procéder à l'identification de tout client dont l'identification n'est pas encore établie.



# QUESTION

**QUI DOIT PAYER LA MISE EN ŒUVRE D'UNE SOLUTION  
EFFICACE ET EFFICIENTE:**

- 1. L'ETAT?;**
- 2. LE REGULATEUR?**
- 3. LES CONSOMMATEURS?**
- 4. LES OPERATEURS?**



# MERCI DE VOTRE ATTENTION

