

## SOCIÉTÉ D'EXPLOITATION ÉVALUÉE

- Orange France

## SERVICES ÉVALUÉS

- mobile pré-payé
- mobile post-payé
- ligne fixe haut débit

CLASSEMENT

4

SCORE

33%

VARIATION DEPUIS 2017

▲ 2.09

CLASSEMENT PARMIS LES 10 ENTREPRISES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS



## Conclusions principales:

- Orange révèle davantage sur ses programmes affectant la liberté d'expression et la vie privée des utilisateurs que la plupart des sociétés de télécommunications évaluées, mais moins que ses homologues européens.
- L'entreprise a amélioré sa communication concernant la gestion des demandes de fermeture de réseau émanant des gouvernements, mais manque d'information suffisante sur les autres politiques affectant la liberté d'expression des utilisateurs.
- Orange a révélé beaucoup moins d'éléments sur la manière dont elle gère les informations de ses utilisateurs que ses homologues européens, et presque rien sur la manière dont elle protège les informations des utilisateurs.

## Recommandations principales:

- **Améliorer les processus de réclamation et de recours.** Orange devrait améliorer ses mécanismes de réclamation en prévoyant des procédures claires permettant aux utilisateurs de soumettre directement des plaintes pour violation de leur liberté d'expression ou de leur droit à la vie privée.
- **Améliorer la révélation des demandes externes.** Orange devrait communiquer davantage sur la manière dont elle répond aux demandes gouvernementales et privées visant à bloquer le contenu ou à restreindre les comptes d'utilisateurs.
- **Clarifier les pratiques de sécurité.** Orange devrait communiquer davantage sur les processus mis en place pour la protection des données de ses utilisateurs et sur les procédures de réaction face au piratage informatique.

## Analyse

Orange se classe quatrième parmi les dix entreprises de télécommunications évaluées, car elle communique moins que Vodafone, AT&T et Telefónica ses politiques et pratiques affectant la liberté d'expression et la vie privée de ses utilisateurs.<sup>1</sup> L'entreprise a révélé un engagement fort en faveur de la liberté d'expression et de la vie privée. En tant que membre à part entière du Global Network Initiative (GNI), l'Initiative mondiale des réseaux, depuis mars 2017, Orange s'engage désormais à dialoguer avec un éventail de partenaires sur les questions de liberté d'expression et de vie privée. Orange a apporté plusieurs changements positifs qui transparaissent dans l'index 2018. L'entreprise clarifie notamment son engagement à rejeter les demandes gouvernementales visant à couper les réseaux ouverts, à fournir des données plus détaillées sur les demandes d'informations personnelles de la part des gouvernements et à améliorer la communication sur les options disponibles pour les utilisateurs à demander les informations personnelles détenues par Orange.

Malgré ces mesures, la société n'a pas réussi à égaler ses homologues européens ni ceux du GNI dans des domaines clés.

Orange n'a rien révélé sur la façon dont elle traite les requêtes gouvernementales visant à bloquer le contenu ou à restreindre les comptes d'utilisateurs, et Orange France n'a pas fourni le même niveau de détail que Vodafone UK ou Telefónica España en matière de traitement des informations liées aux utilisateurs. La société n'a pas non plus communiqué au sujet de ses procédures de sécurité internes afin d'assurer la sécurité des données des utilisateurs.

**Orange S.A. fournit des services de téléphonie (fixe et mobile) ainsi que d'autres services en Europe, en Afrique et dans le monde entier.**

**Capitalisation boursière :** 45 milliards de dollars<sup>2</sup>

**ENXTPA :** ORA

**Résidence :** France

**Site Internet :** [www.orange.com](http://www.orange.com)

<sup>1</sup> Les recherches pour l'Index 2018 ont été réalisées entre le 13 janvier 2017 et le 12 janvier 2018. Les politiques mises en place après le 12 janvier 2018 n'ont pas été prises en compte dans cet index. Pour les résultats d'Orange dans l'Index 2017 <https://rankingdigitalrights.org/index2017/companies/orange/>.

<sup>2</sup> Bloomberg Markets, consulté le 22 février 2018, <https://www.bloomberg.com/quote/ORA:FP>.

## Gouvernance 76%

Orange a obtenu la troisième meilleure note en matière de gouvernance parmi les entreprises de télécommunications, après Vodafone et Telefónica. Le score de gouvernance d'Orange s'est amélioré pour l'Index 2018 en raison de son adhésion au Global Network Initiatives (GNI) et de l'amélioration de la transparence de ses pratiques d'audits interne en matière de droits humains. Elle a notamment

obtenu le score le plus élevé parmi les entreprises de télécommunications pour ses engagements au principe des audits préalables en matière de droits humains (G4).<sup>3</sup> Cependant, l'entreprise n'a presque rien divulgué sur ses mécanismes de réclamation et de recours (G6), et est à égalité avec Ooredoo pour le deuxième plus faible score parmi les entreprises de télécommunications sur cet indicateur.

## Liberté d'expression 17%

Orange a révélé peu de choses sur ses politiques affectant la liberté d'expression de ses utilisateurs et reste à la traîne derrière Vodafone, AT&T et Telefónica dans cette catégorie.

### **Demandes de restriction de contenu et de compte:**

Contrairement à AT&T, Vodafone et Telefónica, Orange n'a divulgué aucune information sur la façon dont l'entreprise traite les demandes gouvernementales et privées de blocage de sites Internet, de contenu ou de comptes d'utilisateurs (F5-F7). Il n'y a pas d'obstacles juridiques empêchant Orange de communiquer cette information.

**Gestion du réseau et coupures:** Comme pour l'index 2017, Orange France n'a rien révélé de ses pratiques de gestion

de réseau (F9), ce qui en fait l'une des trois sociétés avec Etisalat UAE et Ooredoo Qatar à ne recevoir aucun point pour cet indicateur (F9). Alors qu'elle confirme son engagement à rejeter les demandes gouvernementales de fermeture de réseaux, la société a publié très peu d'éléments sur ses processus de réponse à ces demandes, se faisant distancer par Vodafone UK, AT&T et Telefónica España sur cet indicateur (F10).

**Politique d'identité:** Orange France exige des clients de son service prépayé de fournir une pièce d'identité délivrée par le gouvernement pour activer la carte SIM. Ceci semble être légalement requis en France.<sup>4</sup>

## Vie privée 29%

Orange s'est abstenu de révéler des informations suffisantes sur les politiques affectant la vie privée des utilisateurs, se classant au quatrième rang des entreprises de télécommunications dans cette catégorie, derrière AT&T, Vodafone et Telefónica.

**Gestion des informations utilisateur:** Orange France a communiqué moins d'informations que Vodafone UK et AT&T sur la manière dont l'entreprise gère les informations des utilisateurs (P3-P8), mais plus que le reste de ses pairs (P3-P8). Orange n'a pas annoncé si la publicité ciblée est désactivée par défaut et a fourni uniquement à ses clients de ligne fixe haut-débit des options de contrôle pour l'utilisation de leurs informations à des fins de publicité ciblée (P7). La société a précisé que les utilisateurs pouvaient obtenir une copie des données qu'Orange France détient sur eux (P8), bien qu'elle n'ait pas encore indiqué si cela inclut toutes les données publiques et privées qu'elle détient.

**Demandes d'informations des utilisateurs:** Orange a moins communiqué que AT&T, Vodafone et Telefónica sur la manière dont l'entreprise traite les demandes d'informations des

utilisateurs émanant du gouvernement et des particuliers (P10, P11). Bien qu'Orange fournisse des données à la demande des gouvernements sur les informations des utilisateurs, elle n'a pas fourni de données sur ces demandes pour un certain nombre de pays dans lesquels la société opère.<sup>5</sup> Lorsque la législation nationale interdit la publication de ces données, Orange devrait spécifier l'obstacle légal à la divulgation. Orange, comme le reste de ses pairs, ne s'est pas engagée à informer les utilisateurs sur les demandes gouvernementales et privées concernant leurs données (P12).

**Sécurité:** Orange France communique moins que Vodafone UK, AT&T et Telefónica España sur ses politiques de sécurité (P13-P18). La société a révélé des informations sur ses mécanismes internes pour sécuriser les informations des utilisateurs (P13), mais n'a fourni aucune information sur ses actions pour résoudre les vulnérabilités de sécurité (P14). De plus, l'opérateur n'a pas révélé ses processus de réponse aux violations de données (P15). Il n'existe pas d'obstacles juridiques empêchant l'entreprise de divulguer la manière dont elle gère les failles de sécurité.

<sup>3</sup> « Orange et les droits de l'homme : rapport 2016 » [Orange, novembre 2017], <https://www.orange.com/en/content/download/45336/1348812/version/7/file/Report+2016+Orange+Human+Rights+DIGITAL-VA.pdf>.

<sup>4</sup> « Code Des Postes et Des Communications Électroniques, » Article R10-13 [2006], <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGIT-EXT000006070987&idArticle=LEGIARTI000006466369>.

<sup>5</sup> « Rapport de transparence d'Orange sur la liberté d'expression et la protection de la vie privée : Année 2016 » [Orange, 2017], [https://www.orange.com/en/content/download/43262/1315009/version/2/file/2017%20RAPPORT%20DE%20TRANSPARENCE\\_20.06.2017\\_final\\_eng.pdf](https://www.orange.com/en/content/download/43262/1315009/version/2/file/2017%20RAPPORT%20DE%20TRANSPARENCE_20.06.2017_final_eng.pdf).