

Orange S.A.

SOCIÉTÉ D'EXPLOITATION ÉVALUÉE

- **Orange France**

SERVICES ÉVALUÉS

- **mobile prépayé**
- **mobile postpayé**
- **ligne fixe haut débit**

Conclusions principales :

- Orange fait preuve d'une gouvernance et d'une surveillance solides en matière de droits humains. Toutefois, elle ne divulgue pas d'informations adéquates sur ses politiques et pratiques affectant la liberté d'expression et le respect de la vie privée.
- L'entreprise manque de transparence sur sa gestion des requêtes gouvernementales exigeant de fournir des données des utilisateurs, de bloquer ou filtrer du contenu, ou de désactiver les comptes utilisateurs.
- Orange a amélioré sa communication sur la gestion des informations d'utilisateurs, mais en révèle moins que ses homologues européens sur ses politiques de sécurité, notamment sur la façon dont elle traite les failles et ses réactions face aux fuites de données.

Analyse

Orange se classe sixième parmi les 12 entreprises de télécommunications évaluées, derrière l'ensemble de ses homologues européens et AT&T.¹ Membre de la Global Network Initiative (GNI), Orange se distingue par la forte gouvernance et la forte surveillance de ses engagements en matière de droits humains dans l'ensemble de ses activités mondiales. Mais l'entreprise ne divulgue pas assez ses politiques et pratiques affectant la liberté d'expression et la vie privée de ses utilisateurs. Orange reste particulièrement opaque quant à sa gestion des demandes gouvernementales de blocage ou filtrage de contenu et de transmission des données utilisateur.² Ce manque de transparence en matière de demandes gouvernementales place Orange en porte-à-faux par rapport à ses homologues européens. Orange est plus transparente lorsqu'il s'agit du respect de la vie privée,

CLASSEMENT

6

SCORE

36%

VARIATION DEPUIS 2018

^ 1.72

CLASSEMENT PARMI LES 12 ENTREPRISES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS



Recommandations principales :

- **Être transparent sur les requêtes gouvernementales.** Orange devrait divulguer clairement comment elle gère les demandes de données des utilisateurs, de blocage ou filtrage de contenu et de désactivation de comptes. Elle devrait publier les informations relatives à la gestion de ces requêtes pour tous les marchés sur lesquels elle opère.
- **Fournir aux utilisateurs plus de contrôle sur leurs informations.** Orange devrait informer ses utilisateurs des options disponibles pour contrôler leurs propres informations, y compris les informations collectées et comment elles sont utilisées pour la publicité ciblée.
- **Améliorer les divulgations en matière de sécurité.** Orange devrait clarifier ses processus de protection des données d'utilisateurs et expliquer comment elle réagit aux atteintes à la protection des données.

même s'il reste une marge d'amélioration possible. Orange France a amélioré sa transparence sur la façon dont elle gère les données de ses utilisateurs dans plusieurs domaines. Toutefois, elle ne divulgue pas ses politiques de sécurisation des données utilisateurs, y compris ses politiques de mesures prises en cas d'atteinte à la protection des données.

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

Capitalisation boursière : 43,8 milliards de dollars³

ENXTPA : ORA

Résidence : France

Site Internet : www.orange.com

¹ Les recherches pour l'Index 2019 ont été réalisées entre le 13 janvier 2018 et le 8 février 2019. Les politiques mises en place après le 8 février 2019 n'ont pas été prises en compte dans cet index.

² Pour les résultats d'Orange dans l'Index 2018, consulter : <https://rankingdigitalrights.org/index2018/companies/orange/>.

³ Bloomberg Markets, consulté le 22 février 2018, <https://www.bloomberg.com/quote/ORA:FP>.

Gouvernance 82%

Orange obtient le deuxième meilleur score parmi les entreprises de télécommunications dans la catégorie Gouvernance, après Telefónica. En France, une loi promulguée en 2017 exige un « devoir de vigilance » pour les entreprises internationales. Autrement dit, une surveillance forte et rigoureuse des droits humains et une analyse des risques sont requis. Orange révèle davantage ses pratiques d'audits préalables, précisant qu'elle prend désormais en compte systématiquement la façon dont les lois dans les différentes juridictions où elle opère affectent la liberté d'expression et la vie privée. De plus, le conseil d'administration de l'entreprise prend en compte les

résultats de ces évaluations et de ces audits préalables dans ses prises de décisions [G4]. Toutefois, elle n'indique pas si elle évalue les risques associés à l'utilisation d'outils de décision automatique ou de publicité ciblée. Malgré une bonne communication de l'entreprise sur tous les indicateurs de cette catégorie, Orange pourrait clarifier ses processus de réclamation et de recours [G6]. Bien qu'elle mette à disposition de ses utilisateurs les moyens de faire appel à elle s'ils estiment que leur liberté d'expression ou leur vie privée sont violées, l'entreprise ne montre pas de preuve évidente qu'elle offre une solution à ces plaintes.

Liberté d'expression 17%

À l'exception de Deutsche Telekom, Orange divulgue moins que tous ses homologues européens sur les politiques et pratiques affectant la liberté d'expression de ses utilisateurs. Les conditions d'utilisation pour les services mobiles et lignes internet haut débit d'Orange France⁴ sont facilement accessibles, mais difficiles à comprendre [F1]. Elles n'indiquent pas clairement de politique de notification des utilisateurs lorsque ces conditions changent [F2]. Orange ne divulgue aucune information sur sa gestion des demandes gouvernementales et privées de blocage de contenu ou de restriction des comptes d'utilisateurs [F5-

F7], bien qu'il n'existe aucun obstacle juridique en France empêchant Orange de publier ces informations.

Orange France ne révèle rien de ses pratiques de gestion de réseau [F9]. Avec Deutsche Telekom, Etisalat UAE, MTN South Africa et Ooredoo Qatar, elle est l'une des cinq sociétés à ne recevoir aucun point pour cet indicateur [F9]. Bien qu'Orange donne l'exemple d'une requête gouvernementale de fermeture des réseaux à laquelle elle n'a pas répondu, elle révèle peu d'informations sur ses processus de réponse à ces demandes, restant en retrait par rapport à Telefónica, Telenor, et Vodafone [F10].

Vie privée 31%

Malgré certaines améliorations, Orange ne divulgue toujours pas suffisamment d'informations sur ses politiques et ses pratiques affectant la vie privée et la sécurité de ses utilisateurs, divulguant moins sur l'ensemble des indicateurs de cette catégorie que tous ses homologues européens et AT&T. La politique de confidentialité des services mobiles et lignes internet haut débit d'Orange France est facile à trouver et à comprendre, mais ne précise pas si les utilisateurs sont informés des changements de politiques [P2]. Elle détaille les différents types d'informations collectées [P3] et fournit quelques renseignements sur les objectifs de ces collectes et le partage des données utilisateurs [P5]. Toutefois, Orange n'indique pas si elle partage ces données au sein des services de l'entreprise [P5]. L'entreprise divulgue très peu d'informations sur la nature des données partagées [P4] et ne propose pas aux utilisateurs d'options claires pour contrôler quels renseignements sont recueillis et partagés, notamment à des fins de publicité ciblée [P7].

Orange divulgue beaucoup moins que ses homologues européens et AT&T sur la manière dont elle traite les requêtes gouvernementales ou privées en matière de

données utilisateurs [P10, P11]. Elle indique la base juridique à laquelle elle se conforme pour les demandes issues du gouvernement français, mais ne fournit aucune information sur la façon dont elle répond à ces demandes ou à celles présentées par des gouvernements étrangers [P10]. Orange publie des données sur sa conformité aux demandes gouvernementales en France, mais pas sur celles des autres pays dans lesquels elle opère [P11]. S'il existe des lois interdisant à Orange de publier ces données, Orange devrait les préciser. Comme toutes les autres entreprises de télécommunications, Orange n'indique pas si elle informe ses utilisateurs des demandes gouvernementales de données les concernant [P12].

Orange France communique également moins que ses homologues européens, AT&T et Telcel d'Amérique Móvil sur sa politique de sécurité [P13-P18]. Elle fournit des renseignements sur ses dispositifs internes pour assurer la protection des données d'utilisateurs [P13]. Toutefois, l'entreprise ne révèle rien ni sur ses actions pour corriger les vulnérabilités en matière de sécurité [P14] ni sur ses processus de réponse aux atteintes à la protection des données [P15].

⁴ Pour la plupart des indicateurs des catégories Liberté d'expression et Vie privée, RDR évalue la société d'exploitation sur son marché domestique, dans ce cas Orange France.