



RANKING DIGITAL RIGHTS

# 2020 RDR INDEX DE RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES

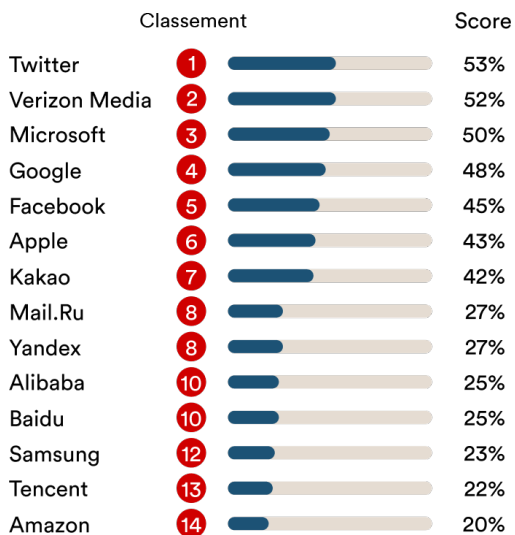
## Synthèse

L'Index de responsabilité des entreprises 2020 publié par Ranking Digital Rights évalue 26 des plus puissantes plateformes numériques et entreprises de télécommunications sur leurs engagements et politiques annoncés en lien avec la liberté d'expression, d'information et la protection de la vie privée. Ces sociétés détiennent une capitalisation boursière combinée de près de 11 mille milliards de dollars. Leurs produits et services concernent la majorité des 4,6 milliards d'internautes.

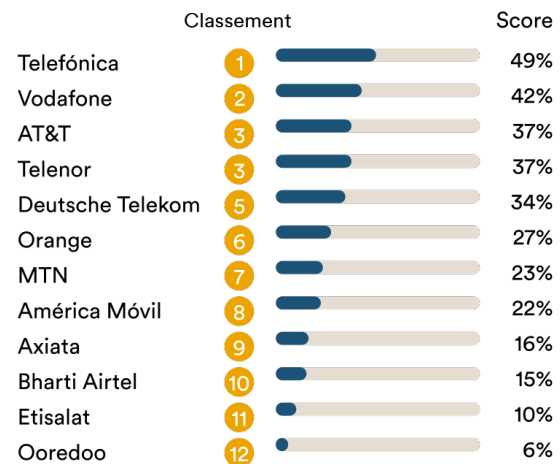
L'Index 2020 constitue la cinquième édition depuis 2015. En 2020, nous avons ajouté deux nouvelles entreprises, **Amazon** et **Alibaba**, et avons complété la **méthodologie** par de nouveaux indicateurs. Ces nouveaux indicateurs s'intéressent aux publications des entreprises relatives à leur utilisation des algorithmes et de la publicité ciblée.

### Index de responsabilité des entreprises 2020

● Plateformes numériques



● Entreprises de télécommunication



## Faits marquants de l'Index 2020

- Pour cette édition, **Twitter** obtient la première place du classement des plateformes numériques en raison de sa transparence comparativement forte concernant l'application des règles de contenu et les demandes de censure des gouvernements.
- **Telefónica** conserve sa première place en 2020. Grâce à ses engagements solides en matière de droits de l'Homme, l'entreprise obtient le score le plus élevé pour la gouvernance. Pour cette catégorie, elle bat toutes les entreprises, y compris les plateformes numériques par près de 20 points.
- **Ooredoo** obtient le score le plus bas dans l'Index RDR 2020. L'entreprise qatarie est la moins transparente parmi toutes les entreprises de télécommunications évaluées sur ses processus de gouvernance visant à garantir le respect des droits de l'Homme.
- **Amazon** se classe dernier parmi les plateformes numériques. Le géant du commerce électronique n'obtient que 20 points sur 100 possibles. Ceci montre à quel point l'entreprise est en retard en matière de transparence et de responsabilité autour des droits des utilisateurs, notamment par rapport aux autres grandes plateformes numériques basées aux États-Unis. L'entreprise communique très peu sur la manière dont elle traite ou sécurise les informations des utilisateurs, et rien sur ses politiques de conservation des données, alors qu'elle dépend, elle-même, fortement des données des utilisateurs pour alimenter son modèle économique.

## Les bonnes nouvelles

Depuis le lancement du premier Index RDR en 2015, le nombre d'entreprises s'engageant à protéger la liberté d'expression ou la vie privée des utilisateurs, ou les deux, n'a cessé d'augmenter. Le nombre d'entreprises effectuant un quelconque audit préalable en matière de droits de l'homme a également augmenté chaque année.

En 2020, presque toutes les entreprises évaluées dans l'indice RDR 2019 ont amélioré la communication dans de multiples domaines concernant la liberté d'expression et la vie privée des utilisateurs. À l'exception de **Google** et **AT&T**, chaque entreprise a dépassé ses scores de 2019 sur des indicateurs comparables.

Les utilisateurs de certaines plateformes numériques reçoivent davantage d'informations sur la manière dont leur discours est contrôlé. **Apple** est la deuxième plateforme numérique ayant le plus progressé, principalement grâce à sa nouvelle politique en matière de droits de l'Homme et à l'amélioration de la transparence concernant les suppressions de l'App store. Davantage de plateformes communiquent des informations sur la façon dont elles font respecter leurs réglementations en matière de contenu privé. En 2020, sept entreprises ont publié un certain type de données sur le contenu supprimé ou les comptes suspendus pour violation des règles, contre zéro en 2015.

Les publications des entreprises autour de la sécurité des données se sont également renforcées au fil du temps. En 2020, la moitié des 26 entreprises que nous avons évaluées ont publié des informations sur la façon dont elles gèrent les violations de données, contre seulement trois lorsque nous avons commencé à suivre cette question en 2017.

Les entreprises dont le siège est situé dans des environnements réglementaires difficiles ont fait des efforts notables pour s'améliorer.

- **Mail.Ru**, propriétaire de la plateforme russe de médias sociaux VK, a progressé plus que toutes les autres plateformes numériques en raison de ses nouveaux engagements explicites en faveur de la vie privée et de la liberté d'expression et d'information.
- **Baidu**, qui exploite le principal moteur de recherche Internet en Chine, est la troisième plateforme numérique qui a le plus progressé. Elle a amélioré de nombreuses communications, mais continue de garder le silence sur la censure gouvernementale et les exigences de surveillance.
- **MTN** est la société de télécommunications qui a le plus progressé. L'entreprise sud-africaine a connu une vague d'améliorations sur la diligence raisonnable en matière de droits de l'Homme, ainsi que l'arrivée d'un nouveau PDG.
- **Etisalat** et **Ooredoo**, les plus grandes entreprises de télécommunications du Moyen-Orient, ont toutes deux publié pour la première fois leurs politiques de confidentialité

Toutes ces entreprises figurent encore dans la moitié inférieure de notre classement. Mais leurs progrès sont significatifs et offrent aux activistes et aux utilisateurs de nouveaux moyens d'obliger les entreprises à rendre des comptes.

## Les mauvaises nouvelles

L'élément le plus marquant de l'index RDR 2020 est le peu d'informations que les entreprises sont prêtes à communiquer publiquement sur la manière dont elles façonnent et modèrent le contenu numérique, appliquent leurs règles, collectent et utilisent nos données, et construisent et déploient les algorithmes sous-jacents qui façonnent notre monde.

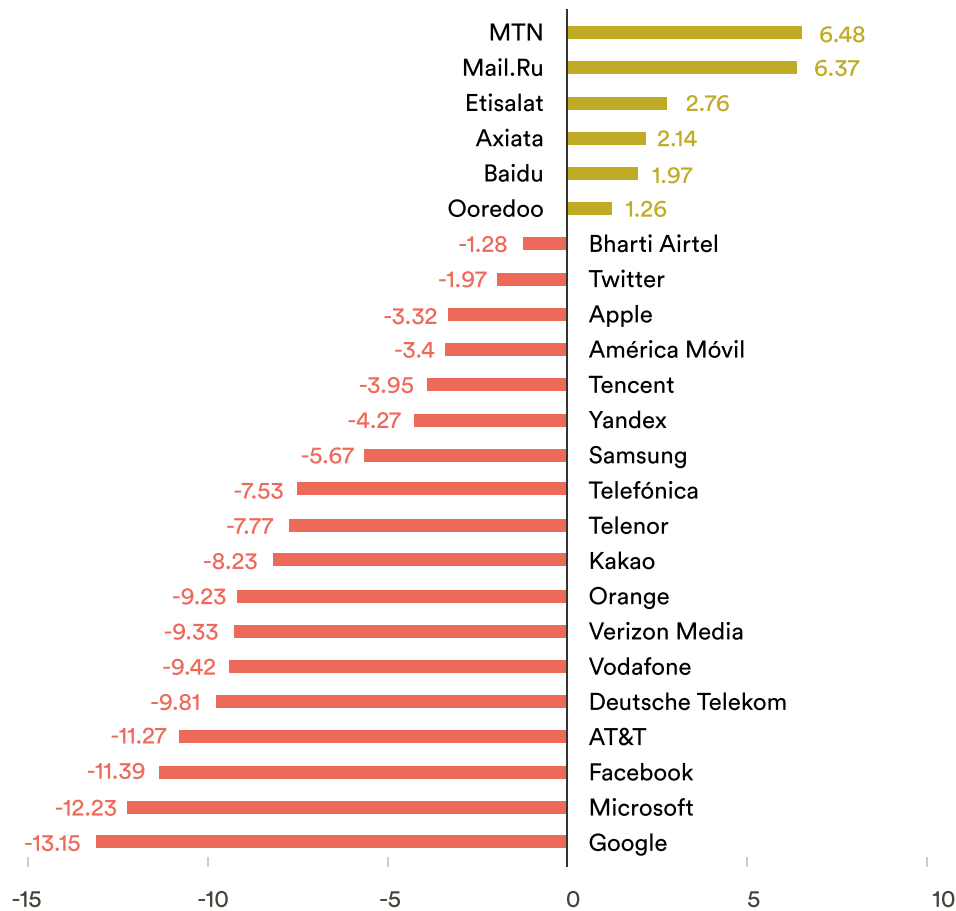
En 2020, nous constatons des améliorations chez une majorité d'entreprises et trouvons des exemples remarquables de bonnes pratiques. Mais ces éléments sont éclipsés par des résultats démontrant que l'internet mondial est confronté à une crise systémique de transparence et de responsabilisation.

Les utilisateurs des plateformes numériques et des services de télécommunications les plus puissants au monde ne savent pas qui peut accéder à leurs informations personnelles et dans quelles circonstances. Ils ne disposent pas des éléments de base pour savoir qui contrôle leur capacité à se connecter, à discuter en ligne ou à accéder à l'information, et quelles informations sont favorisées et hiérarchisées.

## Les nouveaux indicateurs relatifs aux algorithmes et aux publicités ciblées montrent une crise de responsabilité.

Nos **nouveaux indicateurs** sur les algorithmes et la publicité ciblée provoquent, pour de nombreuses entreprises, une baisse des scores de cinq points en raison d'un manque de transparence sur la manière dont elles développent et déploient la publicité ciblée et les systèmes algorithmiques.

## Différence de résultat total entre les Index 2019 et 2020



Données de l'Index RDR de responsabilité des entreprises 2020.

Aucun des services de médias sociaux évalués n'a fourni d'informations adéquates sur la manière dont ils organisent, recommandent et amplifient le contenu généré par les utilisateurs ou le contenu payant. Les plateformes numériques semblent exercer peu de contrôle sur les technologies et les systèmes à l'origine de l'afflux de contenus problématiques en ligne. De plus, aucun mécanisme de responsabilisation clair n'est en place pour empêcher la propagation des préjudices à la démocratie et aux droits de l'Homme.

À l'exception de **Telefónica** et **Vodafone**, aucune entreprise n'a publié un engagement visant à respecter les droits de l'homme dans le cadre du développement et de l'utilisation de systèmes algorithmiques. **Facebook** est pourtant à l'origine de certains des préjudices réels les plus inquiétants déclenchés par les systèmes algorithmiques. Mais elle ne propose aucune information exploitable sur la façon dont ces systèmes algorithmiques sont construits, comment ils fonctionnent ou comment l'entreprise les surveille.

## Le ciblage et le suivi opaques et non justifiés s'étendent des plateformes aux opérateurs de télécommunications.

La plupart des entreprises classées en 2020 communiquent mieux sur leur traitement des informations directement collectées auprès des utilisateurs - ce que l'on appelle les **“données propriétaires”**. Mais les entreprises ont dévoilé peu de choses sur leurs pratiques les plus problématiques de collecte de **« données tierces »**, qui sont au cœur du modèle économique du **« capitalisme de surveillance »**.

En matière de transparence sur les options permettant aux utilisateurs de contrôler les données collectées, inférées, conservées et traitées, **Amazon** et **Facebook** se classent respectivement dernier et avant-dernier parmi toutes les plateformes numériques évaluées (y compris celles dont le siège social se situe en Chine et en Russie).

Toutes les **entreprises de télécommunications évaluées par nos** se sont lancées sur le marché de la publicité mobile, exploitant les innombrables données et informations dont elles disposent sur leurs clients pour concurrencer les plateformes et obtenir une part du gâteau très lucratif que constitue la publicité numérique. Mais les opérateurs téléphoniques se montrent remarquablement opaques quant aux politiques qui régissent ce secteur. Seuls quelques-uns ont fourni des informations sur les règles de ciblage et sur les types de ciblage publicitaire interdits. Pas un seul opérateur n'a fourni d'informations sur la manière dont ils appliquent ces règles comme par exemple la liste des publicités supprimées ou des comptes suspendus en cas d'infraction.

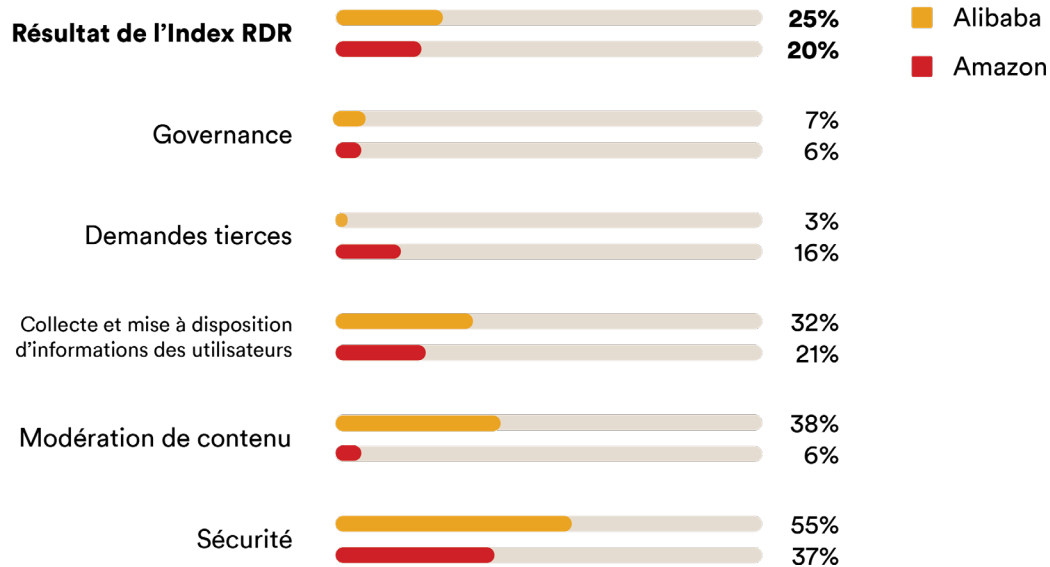
## Des nouvelles surprenantes des adversaires américains et chinois du commerce électronique

En 2020, nous avons intégré, pour la première fois, **Amazon** et le géant chinois du commerce électronique **Alibaba** dans le périmètre de l'Index RDR. Cela nous permet d'évaluer deux des plus grands vendeurs en ligne du monde. Leurs produits et services numériques ont un pouvoir considérable sur la vie en ligne et hors ligne de la plupart des internautes dans le monde.

Alibaba devance Amazon de cinq points, en publiant davantage d'informations sur ses pratiques de collecte, de traitement et de conservation des données, probablement en raison de la réglementation chinoise de plus en plus stricte en matière de données personnelles. En ce qui concerne la façon dont elle répond aux demandes gouvernementales relatives aux données des utilisateurs, Amazon fournit plus d'informations qu'Alibaba, mais beaucoup moins que ses homologues américains.

L'essentiel : Amazon semble faire plus pour protéger les utilisateurs des violations des droits de l'Homme perpétrées par les gouvernements qu'Alibaba, du moins sur son marché national. Mais l'entreprise n'a pas communiqué d'informations de base sur ses politiques et pratiques qui auraient pu aider les utilisateurs à comprendre les risques qu'ils courent lorsqu'ils utilisent les produits et services d'Amazon.

## Comparaison entre Amazon Alibaba



Données de l'index RDR de responsabilité des entreprises 2020.

## Des engagements en matière de gouvernance n'entraînent pas de réels changements

Un nombre croissant d'entreprises prennent des engagements formels en matière de droits de l'Homme. Mais la plupart d'entre elles obtiennent des résultats médiocres lorsque nous examinons la manière dont ces engagements sont mis en pratique. Ces mises en pratiques incluent notamment des audits préalables en matière de droits de l'Homme, des collaborations régulières avec la société civile et des dispositifs de recours en cas d'atteinte aux droits de l'Homme. En 2020, la plupart des entreprises n'ont pas réussi à démontrer qu'elles effectuaient des évaluations solides et systématiques visant à identifier et atténuer les risques pour les droits de l'Homme de leurs politiques et pratiques dans l'ensemble de leurs activités mondiales.

### Gouvernance en matière de droits de l'Homme : des principes à la pratique

Moyenne des résultats globaux de toute les entreprises pour les indicateurs « Gouvernance »

L'entreprise prend-elle un engagement politique explicite et clairement articulé à l'égard des droits de l'homme, y compris de la liberté d'expression, du droit à l'information et du respect de la vie privée ? (Indicateur G1)



L'entreprise dispose-t-elle de dispositifs de recours clairs et prévisibles ? (Indicateur G6)



L'entreprise mène-t-elles des audits réguliers, complets et fiables, en utilisant des études d'impact sur les droits de l'Homme pour déterminer comment ses politiques et pratiques affectent la liberté d'expression et d'information et la vie privée ? (Indicateur G4)



Pas une seule entreprise du périmètre de l'Index 2020 n'a publié la moindre information sur l'évaluation des risques pour la liberté d'expression ou la vie privée liés à ses politiques et pratiques de publicité ciblée. Il en va de même pour les programmes zero-rating, malgré le risque considérable d'atteinte aux droits de l'homme que ces programmes peuvent causer, comme le montre le service **Facebook's** au Myanmar.

Concernant les recours, à l'exception de **Telefónica**, les entreprises ne proposent pas de solutions claires et prévisibles aux utilisateurs estimant que leur droit à la liberté d'expression et à la vie privée a été enfreint.

## Que doivent faire les entreprises et les gouvernements ?

Pour que l'Internet soit conçu, exploité et gouverné de manière à protéger et à respecter les droits de l'Homme, chacun doit prendre ses responsabilités : entreprises, gouvernements, investisseurs, organisations de la société civile et particuliers.

Certaines réglementations gouvernementales ont permis d'améliorer les politiques et les pratiques des entreprises, en particulier dans des domaines tels que la protection de la vie privée et des données. En revanche, d'autres réglementations ont rendu plus difficile le respect par les entreprises des normes mondiales relatives aux droits de l'Homme en matière de transparence, de pratiques responsables et de responsabilité en ce qui concerne la liberté d'expression et la vie privée. Même face à des environnements réglementaires difficiles, les entreprises doivent prendre des mesures plus fermes pour respecter les droits de leurs utilisateurs.

Vous trouverez ci-dessous nos recommandations principales pour les entreprises et les gouvernements. L'intégralité de nos recommandations est disponible, en anglais, à l'adresse suivante :

<https://rankingdigitalrights.org/index2020/recommendations>

### Recommandations pour les entreprises

- **S'engager et mettre en œuvre une gouvernance robuste en matière de droits de l'Homme** : Les entreprises doivent montrer leur engagement à protéger et à respecter la liberté d'expression et la vie privée en publiant une politique solide en matière de droits de l'Homme, en établissant une surveillance de leur conseil et en instaurant des dispositifs complets d'audit.
- **Maximiser la transparence** : Les entreprises doivent communiquer l'exhaustivité des informations permettant aux utilisateurs, aux chercheurs, aux investisseurs et aux autres parties prenantes concernées de comprendre comment les plateformes et les services limitent ou structurent le contenu et comment ils accèdent, utilisent et partagent les données des utilisateurs. Elles doivent également montrer comment les risques pour les utilisateurs sont évalués, limités et remédiés.
- **Donner aux utilisateurs un véritable contrôle sur leurs données et les données inférées les concernant** : Les entreprises doivent proposer des options explicites permettant aux utilisateurs de décider si leurs données peuvent être collectées et dans quel but. Si les utilisateurs acceptent que leurs données soient collectées, les entreprises doivent expliquer comment elles sont utilisées, et avec qui elles sont partagées.



- **Rendre compte et atténuer les préjudices qui résultent de l'utilisation des algorithmes et de la publicité ciblée :** Les entreprises doivent faire preuve d'une transparence maximale quant au développement et au déploiement des systèmes algorithmiques et de la publicité ciblée. Elles doivent publier et mettre à jour continuellement les politiques exposant la manière dont ces systèmes sont utilisés et quelles règles les régissent. Elles doivent publier les données relatives à la mise en œuvre de ces politiques.

## Recommandations pour les gouvernements

- **S'assurer que les lois sont conformes aux principes relatifs aux droits de l'Homme :** Les lois nationales concernant le discours en ligne ou l'utilisation et le partage de données personnelles ne doivent pas entrer en conflit avec les normes internationales relatives aux droits de l'Homme. Les gouvernements doivent aussi éviter de promulguer des lois obligeant les entreprises à enfreindre, ou à faciliter la violation, des droits des utilisateurs à la liberté d'expression ou à la vie privée. Ils doivent aussi veiller à ce que les agences gouvernementales appliquant et mettant en œuvre ces lois fassent l'objet d'une surveillance solide et efficace.
- **S'engager à réformer la gouvernance des entreprises et exiger une surveillance robuste :** les gouvernements doivent veiller à ce que le pouvoir gouvernemental de restreindre les discours en ligne ou d'accéder aux données personnelles soit soumis à une surveillance rigoureuse contre les abus de pouvoir de censure et de surveillance.
- **Montrer et exiger une transparence maximale :** Les gouvernements doivent montrer l'exemple en matière de transparence. Ils doivent communiquer régulièrement leurs données sur l'intégralité des exigences et demandes formulées par les entités gouvernementales affectant la liberté d'expression et la vie privée des utilisateurs. Ils doivent aussi exiger des entreprises qu'elles publient des informations significatives et complètes sur l'ensemble des dispositions prises pouvant affecter la liberté d'expression et d'information ou la vie privée des utilisateurs.
- **Garantir un accès adéquat aux recours :** Les gouvernements doivent veiller à ce que les individus puissent exercer leur droit à un recours juridique lorsque leur liberté d'expression ou leur droit à la vie privée est enfreint par une autorité gouvernementale, une personne morale ou une entreprise se conformant à une demande gouvernementale. Les entreprises devraient également être contraintes par la loi de mettre en place des dispositifs de réclamation et de recours accessibles et efficaces pour les personnes qui estiment que leurs droits ont été violés dans le cadre de l'utilisation d'un produit et d'un service.
- **S'engager auprès de parties prenantes diversifiées :** Les gouvernements doivent travailler avec la société civile, les entreprises et les autres gouvernements pour élaborer et appliquer une réglementation efficace et constructive qui priorise les droits d'Homme de tous les utilisateurs d'Internet. Les gouvernements doivent veiller à ce que les populations vulnérables, les défenseurs des droits de l'Homme et les journalistes soient protégés conformément au droit international des droits de l'Homme.



## À propos de l'Index de responsabilité des entreprises de Ranking Digital Rights

Les critères utilisés par l'Index RDR pour évaluer les entreprises s'appuient sur le travail réalisé depuis plus de 15 ans par des groupes de défense des droits de l'Homme, de la protection de la vie privée et de la sécurité. Ils incluent les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme des Nations Unies, affirmant qu'à l'instar des gouvernements qui doivent protéger les droits de l'Homme, les entreprises portent aussi la responsabilité de les respecter.

Les entreprises sélectionnées pour être évaluées dans l'Index RDR l'ont été parce que, combinés, leurs produits et services sont utilisés par la majorité des utilisateurs de ligne Internet fixe et mobile dans le monde.

Les données et analyses de l'Index RDR alimentent le travail des défenseurs des droits de l'Homme, des décideurs politiques et des investisseurs. Les entreprises, quant à elles, les utilisent pour améliorer leurs propres politiques.

Abonnez-vous à notre bulletin d'information, The RADAR, pour rester informé de nos dernières publications :

<https://rankingdigitalrights.org/newsletter>

 [@rankingrights](https://twitter.com/rankingrights)



Ce document est protégé par une licence Creative Commons Attribution 4.0 International. Chacun est libre de le partager ou de l'adapter, sous réserve que notre travail nous soit attribué. is attributed to us.

---

**Notre rapport complet, nos articles et les données brutes 2020 sont disponibles en anglais :**  
<https://rankingdigitalrights.org/index2020>