

## RAPPORT DE TRANSPARENCE D'ORANGE EN MATIERE DE LIBERTE D'EXPRESSION ET DE RESPECT DE LA VIE PRIVEE

### Données pour l'année 2017

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 41,1 milliards d'euros en 2017 et 151 600 salariés au 31 décembre 2017, dont 96 000 en France. Présent dans 29 pays, le Groupe servait 273 millions de clients dans le monde au 31 décembre 2017, dont 46 millions de clients 4G et 4,7 millions de clients THD. Orange est également l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business Services.



### Notre engagement à l'égard de la liberté d'expression et de la confidentialité

En tant qu'opérateur de télécommunications, Orange veille à ce que les droits humains soient respectés en toutes circonstances dans le cadre de l'utilisation des Technologies d'Information et de Communication (TIC). Ainsi, la liberté d'expression et la protection de la vie privée sont des sujets qui touchent particulièrement le secteur des télécommunications. C'est tout le sens et l'enjeu de notre implication au sein de la Global Network Initiative (GNI). En Mars 2017, Orange ainsi qu'un certain nombre d'Opérateurs et d'équipementiers du groupe de dialogue sectoriel « Telecom Industry Dialogue » (TID) rejoignent la GNI (<https://globalnetworkinitiative.org/>) dont Orange est aujourd'hui membre du Conseil d'administration. Cette plateforme multi parties prenantes réunissant opérateurs Internet, opérateur télécom, équipementiers, ONG, universitaires et investisseurs socialement responsables se consacre aux problèmes de liberté d'expression et de respect de la vie privée face aux demandes des gouvernements. Suite à ce regroupement entre membres du TID et de la GNI, les principes directeurs de la GNI ont été actualisés (<https://globalnetworkinitiative.org/wp-content/uploads/2018/03/GNI-Principles-FR.pdf>). Ces principes constituent un schéma de référence pour l'élaboration et la mise en œuvre, au sein du Groupe, de politiques et de processus relatifs à la

liberté d'expression et au respect de la vie privée dans le secteur des TIC. Orange fournit tous les ans un rapport sur les actions mises en place pour faire vivre ces principes. Ce rapport servant d'auto évaluation sera dès 2019 pour les données 2018 plus formalisé et surtout revu par nos auditeurs RSE qui auront reçu la certification GNI pour ce type d'évaluation. Selon le processus de la GNI, cet audit spécifique sur la mise en œuvre des principes de la GNI pour le respect de la liberté d'expression et de la vie privée sera fait tous les deux ans, comme une addition à notre processus de reporting RSE qui est audité annuellement.

La GNI est une plateforme multi parties prenantes qui s'exprime d'une voie unique et qui dialogue avec les gouvernements et les institutions internationales (Nations Unies, Commission Européenne, Conseil de l'Europe) pour faire des recommandations sur des politiques locales ou des lois afin faire respecter la liberté d'expression et le respect de la vie privée à travers le monde. En 2017, nous avons contribué sur les thèmes des coupures de réseaux demandés par les gouvernements qui ne cessent d'augmenter, sur la régulation de contenus sur internet, incluant les contenus de haine, les contenus extrémistes et les fausses nouvelles.

Comme tous les opérateurs de télécommunications, Orange doit répondre aux injonctions des gouvernements conformément aux prescriptions de sécurité nationale et de justice. Il s'agit d'une obligation universelle inscrite dans les lois et règlements de chaque pays ainsi que dans les licences autorisant les opérations de télécommunications partout dans le monde.

Par ailleurs, la publication de rapports de transparence en matière de liberté d'expression et de respect de la vie privée devrait être le rôle des gouvernements dans tous les pays car la vision de transparence serait complète. En effet, certains pays publient déjà les rapports consacrés à ces sujets, mais ce n'est pas une pratique courante. Pour remédier à cette inertie, Orange a pris la position de s'engager à publier régulièrement des informations sur les demandes gouvernementales, dans la mesure où les législations locales l'autorisent. Cette démarche permet d'assurer une transparence sur le suivi des demandes gouvernementales en matière de droits humains, plus particulièrement ceux qui concernent le secteur des TIC.

Pour la quatrième année, Orange publie un rapport sur les demandes gouvernementales en matière de liberté d'expression et de respect de la vie privée. Cette publication vient en support de la signature publique d'une charte en 2013 sur les engagements d'Orange pour la protection des données personnelles et le respect de la vie privée.

### **Les indicateurs présentés dans ce rapport**

Afin de rendre compte de l'activité des gouvernements concernant la liberté d'expression et la protection de la vie privée, nous avons choisi deux indicateurs :

- les demandes gouvernementales concernant les **interceptions**
- les demandes gouvernementales concernant les **données clients**

Pour le besoin de comparaison entre les différents rapports des industries concernées, nous avons décidé d'utiliser les indicateurs les plus fréquemment utilisés.

Les indicateurs « interceptions » et « données clients » correspondent au nombre de demandes des gouvernements faites à Orange. Une même demande peut concerner plusieurs clients ou inversement un même client pourra figurer sur des demandes successives, tout au long de la période annuelle.

Les demandes peuvent prendre des formes différentes suivant les autorités émettrices et les pays. Pour que ces demandes soient mises à exécution par Orange, elles doivent répondre à une exigence formelle basée sur trois éléments :

- la compétence de l'autorité d'où émane la demande
- le formalisme de la demande
- la base légale, la réglementation en vigueur dans le pays

Après vérification de ces éléments, la demande est soit exécutée, soit rejetée, soit renvoyée afin d'obtenir les informations manquantes pour l'analyse de la demande.

#### **a) Les interceptions**

Cet indicateur représente le nombre de demandes gouvernementales ou provenant d'autres autorités publiques, telles que les réquisitions judiciaires et demandes administratives exigeant la mise à disposition du contenu des communications téléphoniques<sup>1</sup>.

Ces interceptions ont été définies par une norme internationale de l'ETSI (European Telecommunication Standardization Institute) : "Accès officiel et légalement sanctionné aux communications privées".

Cette norme précise que :

- Les informations sur la façon dont les mesures d'interception sont implémentées dans une installation de télécommunication donnée ne seront pas rendues disponibles aux personnes non autorisées.
- Les informations se rapportant aux techniques utilisées pour cibler des identités et des services cibles auxquels l'interception est appliquée ne seront pas rendues disponibles aux personnes non autorisées.
- Seul le chiffre global est publié sauf si une décision managériale ou la réglementation du pays l'empêche. La décision managériale peut être prise en vertu du 4ème principe de la GNI que nous avons adopté : protéger notre personnel en toutes circonstances. Une telle décision est prise par le PDG de la filiale ou par la direction du Groupe.

Pour certains pays, le tableau ci-dessous ne comporte pas de chiffres. Dans certains cas, cela s'explique par la politique menée et la réglementation juridique, et dans d'autres cas il peut y avoir des accès directs par les autorités au contenu des communications, quelle que soit la technique utilisée. Il peut arriver également qu'aucune demande n'ait été formulée auprès d'Orange.

#### **b) Données clients**

Cet indicateur correspond au nombre total de requêtes émanant de différents acteurs comme le gouvernement, les autorités judiciaires, ou encore la police exigeant des données diverses comme suit<sup>2</sup> :

- Détails d'appels (données de trafic comme expéditeur, destination, cadencement, durée...)
- Données d'identification des clients (nom, prénoms, adresse, date de naissance...)
- Géolocalisation (relais ou coordonnées GPS)
- Données de facturation et de paiement

Tous les types de communications, sur lignes fixes, haut débit, ou mobiles, indépendamment du type de dispositif terminal utilisé (combiné fixe, mobile, smartphone, TV, PC ou tablette voire objet connecté) ou de l'offre Orange concernée, sont également consolidés dans cet indicateur.

---

## Demandes concernant les interceptions et données clients - 2017

Pays	Nombre d'employés	Nombre de clients	Interceptions	Données clients
France <sup>1</sup>	92025	75420221	8 758	52 254
Pologne <sup>2</sup>	14956	21167724	non diffusable	non diffusable
Espagne	7202	24190649	54 852	52 805
Belgique	1635	4097068		34 485
Roumanie	3440,5	9910033	non diffusable	non diffusable
Slovaquie	1136	3011377	non diffusable	18 387
Moldavie	1154	2221100	non diffusable	non diffusable
Maroc	1136	15223583	non diffusable	non diffusable
Sénégal	1829	8749263	0	22 011
Mali	616	12527664	0	9 510
Côte d'Ivoire	1428	14398062	0	3 253
Egypte	4089	34461249	non diffusable	non diffusable
Niger	420	1869003	13	3 357
Jordanie	1763	3538905	-	15 014
Madagascar	869	1978111		2 092
Botswana	370	940035	-	350
Cameroun	603	7244937	-	27 312
Guinée	368	6784674	-	3 173
RDC	1437	9059172	26	981
Tunisie <sup>3</sup>	1200	4000000	20 069	5 795

<sup>1</sup> Dans le cas de la France, les données présentées concernent uniquement les demandes des services de renseignement et proviennent du Rapport d'activité de la Commission nationale de contrôle des techniques de renseignement (CNCTR). Elles concernent à ce titre les interceptions, les accès aux données de connexion en temps différés et de géolocalisation, non pas à Orange, mais à tous les opérateurs en France. Les demandes de géolocalisation sont présentées brutes des éventuels refus.

<sup>2</sup> Habituellement, les données sont publiées par les autorités polonaises dans un rapport officiel. Les rapports pour les années 2016 et 2017 n'ont pas encore été publiés.

<sup>3</sup> Les chiffres publiés concernant le nombre de clients et le nombre de salariés de Tunisie ne sont pas comptés parmi les chiffres publiés du Groupe à cause de non consolidation de la Tunisie.

### Evènements majeurs en matière de liberté d'expression

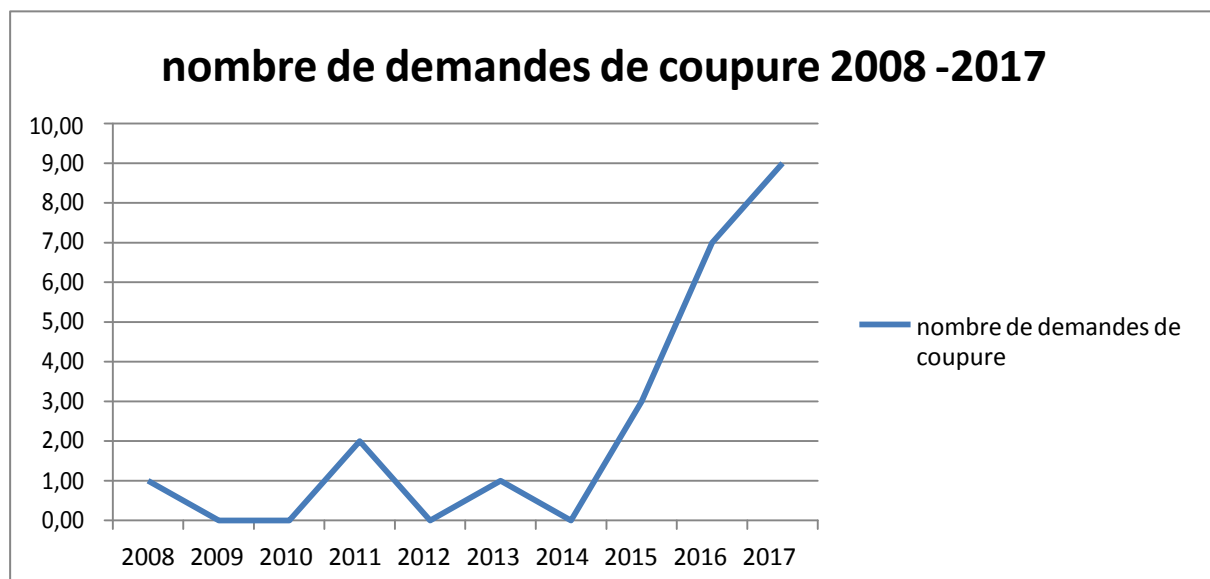
Pour un opérateur de télécommunications, les évènements majeurs sont les demandes gouvernementales ponctuelles impactant un grand nombre de clients simultanément. Ces

évènements peuvent relever de coupures de réseaux comme la coupure d'internet ou de SMS ; de services, par exemple par la coupure des réseaux sociaux ; ou d'envoi massif de SMS (d'information gouvernementale) et de demandes de renseignements sur tous nos clients.

Le processus d'Orange pour répondre à ces évènements majeurs consiste à recevoir une demande formalisée et traçable, c'est-à-dire la rédaction d'un ordre écrit et signé par une autorité publique compétente reposant sur un texte réglementaire.

Par ailleurs, si ce formalisme n'est pas respecté, Orange se donne la possibilité d'alerter la communauté internationale et les autorités supranationales.

En 2017 dans le Groupe, nous avons répertorié neuf évènements majeurs de ce type, ce qui représente une augmentation importante déjà observée l'année dernière par rapport aux années précédentes. Le nombre croissant de demandes en 2017 est essentiellement due aux demandes multiples de coupures faites par certains gouvernements dans leur pays.



Les évènements majeurs rendent impossible la publication des détails de ces demandes, comme la citation des pays, dates, circonstances et raisons invoquées. Une telle parution pourrait faire courir des risques à notre personnel dans les différents pays du Groupe.

Cette position est consacrée au principe numéro 4 de la GNI qui préconise la sécurité et la liberté du personnel qui peut être mis en danger.

#### **Demandes de restriction de contenu**

Le principe d'Orange au sujet de la restriction de contenu est de suivre la législation en vigueur dans les pays où nous exerçons nos activités. Orange se soumet aux demandes administratives et judiciaires de suppression de contenu illégal. Nous agissons en réponse aux demandes des gouvernements concernant des cas particuliers. Dans la plupart des cas, la restriction de contenu appliquée est le blocage d'un site internet ou d'une adresse IP. En tant qu'opérateur de télécommunications, Orange ne scrute pas le contenu d'Internet et ne peut pas bloquer un contenu particulier, mais tout un domaine.

## **Cadres réglementaires et législatifs**

La réglementation dans ce domaine varie selon les pays et en fonction des évènements.

Par conséquent, la GNI à la suite du Telecom Industry Dialogue (TID) publie régulièrement l'évolution du cadre juridique de certains pays d'opérations de ses membres. L'étude est accessible sur le site suivant : <https://globalnetworkinitiative.org/?s=legal+framework>

### **France : Réglementation en matière d'interceptions de communications et d'obligations faites aux opérateurs de télécommunications de communiquer des données clients**

Le principe universel communément admis réside toujours dans le fait que toutes les demandes sont formulées de manière officielle.

Elles peuvent prendre diverses formes :

1. Demandes adressées par des autorités judiciaires : elles émanent de décisions judiciaires, en application de différents textes :
  - a. Code de procédure pénale
  - b. Code des postes et communications électroniques
  
2. Demandes émanant d'un organe gouvernemental placé sous la supervision de juges ou d'une autorité administrative indépendante (CNCTR ou CNIL), en application du code de la sécurité intérieure.