

# Classement des droits numériques en Angola, en République démocratique du Congo et en République centrafricaine

Une analyse d'Unitel-Angola, Orange-RDC et Orange RCA





December 2021

**Auteurs:**

Bulanda T Nkhowani, Rigobert Kenmogne

**Équipe de rédaction:**

Thobekile Matimbe, Nnenna Paul-Ugochukwu

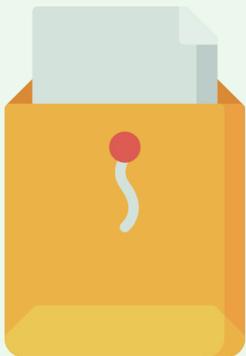
**Conception et mise en page:**

Kenneth Oyeniya



Creative Commons  
Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

# 01



## Introduction

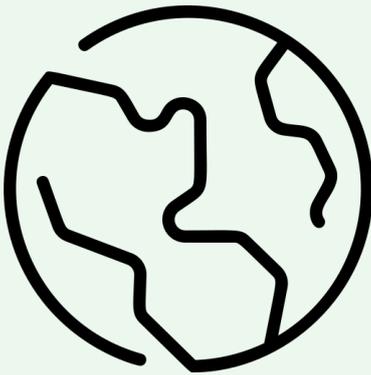
Ranking Digital Rights (RDR) œuvre à la promotion de la liberté d'expression et de la vie privée sur Internet en créant des normes mondiales et en incitant les entreprises à respecter et à protéger les droits des utilisateurs (droits de l'homme)<sup>1</sup>

Le RDR y parvient en classant les plateformes numériques et les entreprises de télécommunications les plus puissantes du monde en fonction de leurs engagements et de leurs politiques, sur la base des normes internationales en matière de droits de l'homme. L'équipe du RDR travaille avec des entreprises ainsi qu'avec des défenseurs, des chercheurs, des investisseurs et des décideurs politiques pour établir et faire progresser les normes mondiales de responsabilité des entreprises<sup>2</sup>.

Paradigm Initiative s'efforce d'offrir des opportunités numériques aux jeunes Africains et de promouvoir les droits numériques ainsi qu'une législation et des politiques respectueuses des droits de l'homme dans toute l'Afrique.

C'est dans ce contexte que Paradigm Initiative s'est associé à Ranking Digital Rights pour classer les entreprises de télécommunications qui respectent les normes en matière de droits de l'homme dans trois pays : l'Angola, la République centrafricaine (RCA) et la République démocratique du Congo (RDC), dans le cadre du projet Greater Internet Freedom.

## 02



## Country Context

### Angola 🇦🇴

L'Angola est un pays d'Afrique australe dont la population est de 33 millions d'habitants<sup>3</sup> (2020). L'Angola compte trois entreprises de téléphonie mobile, Movitel, Unitel et l'entreprise publique Angola Telecom. En 2019, il a été annoncé que le pays aurait un nouvel opérateur appelé Africell, qui devrait être lancé en 2022<sup>4</sup>. Selon HootSuite, en 2021, les utilisateurs d'Internet s'élevaient à 10 millions, représentant une pénétration de 31% de la population totale. L'accès à la téléphonie mobile compte plus de 15 millions d'utilisateurs, soit 46 % de la population totale<sup>5 6</sup>

Dans le rapport 2020 Freedom on the Net, Freedom House a classé le statut de liberté de l'Internet en Angola comme partiellement libre<sup>7</sup>. Il n'y a pas de restrictions gouvernementales explicites sur l'accès à l'Internet et à la messagerie texte. Il n'y a pas de cas connu de blocage ou de filtrage du contenu d'Internet par le gouvernement, ni de restrictions connues sur le type d'informations ou de contenus pouvant être échangés lors des communications.

La Constitution angolaise<sup>8</sup> prévoit la liberté d'expression et de la presse, et en janvier 2017, un ensemble de nouvelles lois sur les médias, connu sous le nom de paquet législatif sur la communication sociale, qui comprend une nouvelle loi sur la presse, une loi sur la télévision, une loi sur la radiodiffusion, un code de conduite des journalistes, et des statuts pour établir l'organisme de réglementation de la communication sociale angolaise (Entidade Reguladora da Comunicação Social Angolana-ERCA) ont été promulgués. La loi sur les communications électroniques et les services des sociétés d'information régit le secteur des TIC et des télécommunications et prévoit les droits des citoyens à la vie privée et à la sécurité en ligne.

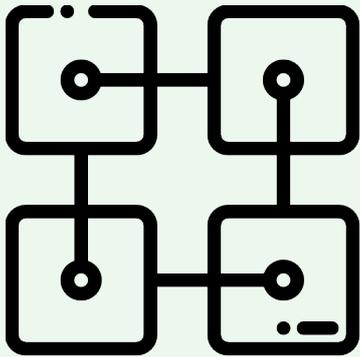
### République centrafricaine

La République centrafricaine (RCA) est un pays de la zone de la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale (CEMAC) situé en Afrique centrale. En 2021, la RCA comptait une population d'environ 4,9 millions d'habitants<sup>9</sup>. Le pays s'est engagé dans le développement d'infrastructures TIC depuis 2020. Quatre opérateurs se partagent le marché des abonnés à la téléphonie mobile, à savoir Orange, Telecel, Moov et Azur. Le taux de pénétration d'Internet est de plus de 43,9% selon l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP)<sup>10</sup>. Les opérateurs offrent un service mobile 2G et 3G avec des services qui couvrent les plus grandes villes du pays. L'Agence de Régulation des Télécommunications en République Centrafricaine (ART) est l'institution dotée de la personnalité juridique et de l'autonomie de gestion conformément à la loi 07-020 du 28 décembre 2007. Depuis 2004, l'ART assure une veille technologique sur l'application de la réglementation, le développement et la promotion du secteur des télécommunications ainsi que des technologies de l'information et de la communication dans le pays.

### République démocratique du Congo

La République démocratique du Congo (RDC) est un pays d'Afrique centrale qui compte près de 79 millions d'habitants. En RDC, le marché de la téléphonie mobile est partagé entre quatre opérateurs : Vodacom, Orange, Airtel Congo et Africell. Au deuxième trimestre 2021, les quatre opérateurs ont atteint 44,85 millions d'utilisateurs avec un taux de croissance de 7,84%<sup>11</sup>. Au cours de la même période, ces sociétés ont enregistré une amélioration du taux de pénétration d'environ 3,7% ; le taux de pénétration est donc passé de 47,1% à 50,8%<sup>12</sup>. Les opérateurs téléphoniques fonctionnent sous la nouvelle loi n° 20/017 du 25 novembre 2020 relative aux télécommunications et aux technologies de l'information et de la communication sous la coordination de l'Autorité des Postes et Télécommunications du Congo (ARPTC). Les engagements des entreprises en matière de liberté d'expression sont encadrés par la loi n° 013-2002 du 16 octobre 2002.

# 03



## Méthodologie

L'évaluation des entreprises de télécommunications a été réalisée à l'aide de la méthodologie de l'indice 2020 RDR Corporate Accountability Index<sup>13</sup>, en sélectionnant un sous-ensemble d'indicateurs dans les catégories vie privée et liberté d'expression et d'information. Plus précisément, cette recherche s'est concentrée sur les fournisseurs de réseaux mobiles qui offrent à la fois des services de données et des services vocaux, et a évalué les 19 indicateurs suivants:

### **Liberté d'expression et d'information**

F1 (a). Accès aux conditions de service

F3 (a). Procédure d'exécution des conditions de service

F9. Gestion du réseau

F10. Arrêt du réseau

F11. Politique d'identité

### **Vie privée**

P1 (a). Accès aux politiques de confidentialité

P3 (a). Collecte d'informations sur les utilisateurs

P3 (b). Inférence des informations sur l'utilisateur

P4. Partage des informations sur les utilisateurs

P5. Objectif de la collecte, de l'inférence et du partage des informations sur les utilisateurs

P6. Conservation des informations sur les utilisateurs

P7. Le contrôle des utilisateurs sur leurs propres informations

P8. Accès des utilisateurs à leurs propres informations

P10 (a). Processus pour répondre aux demandes gouvernementales d'informations sur les utilisateurs

P10 (b). Processus de réponse aux demandes privées d'informations sur les utilisateurs

P11 (a). Données sur les demandes gouvernementales d'information des utilisateur

P11 (b). Données sur les demandes privées d'informations sur les utilisateurs

P12. Notification à l'utilisateur des demandes d'informations de la part de tiers

P15. Violations de données

### **Le processus de recherche a utilisé les 3 étapes du processus de recherche du RDR<sup>14</sup>**

#### **Étape 1: Collecte des données primaires:**

à cette étape, les chercheurs primaires ont collecté des données et des sources pour les entreprises qui leur ont été attribuées. Les entreprises ont été notées sur la base d'une évaluation de la divulgation pour chaque élément de chaque indicateur, à savoir: divulgation complète, divulgation partielle, aucune divulgation trouvée et non applicable. Cette étape était cruciale pour fournir une évaluation préliminaire de la performance des entreprises pour chaque indicateur et élément. Ces données ont été saisies dans des feuilles de saisie personnalisées pour chaque entreprise.

#### **Étape 2: Examen secondaire:**

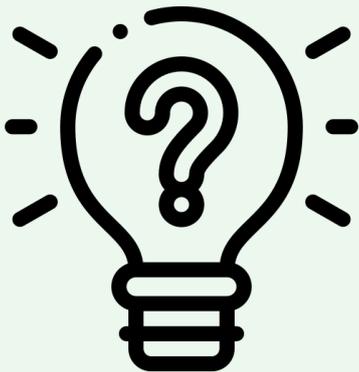
À cette étape, chacun des chercheurs a vérifié les évaluations des autres à l'étape 1. Cette étape était cruciale pour fournir la vérification nécessaire de toutes les données recueillies.

#### **Étape 3: Examen et réconciliation:**

À cette étape, les deux chercheurs ont discuté des résultats des étapes 1 et 2. Cette étape était cruciale pour résoudre les différences éventuelles et se mettre d'accord sur les conclusions. Un rapport contenant toutes les conclusions et analyses a été rédigé.



## 04



## Justification et limites de l'étude

### Angola

Avec l'arrivée d'un 4ème opérateur mobile en Angola, cette recherche a cherché à évaluer l'un des fournisseurs de réseau mobile existant, important et privé, qui bénéficie d'un nombre relativement élevé d'abonnés, Unitel. Cette évaluation sert à mettre en évidence certaines de leurs dispositions politiques contenues dans les conditions de service accessibles au public (conditions générales), à identifier les lacunes et à fournir des informations qui serviront de base à de futures recherches et évaluations du paysage des télécommunications dans le pays, tout en renforçant la confiance des utilisateurs.

### République centrafricaine

En RCA, les opérateurs mobiles ont un niveau d'infrastructure et d'engagement relativement faible. La recherche sur ce pays vise à évaluer les termes et conditions des opérateurs mobiles dans le pays sur les normes et pratiques en matière de droits de l'homme, afin de privilégier et d'encourager le respect des engagements en matière de droits de l'homme, d'évaluer les garanties et de renforcer la confiance des utilisateurs. Il s'agit également de fournir une base de référence pour de futures recherches et évaluations du paysage des opérateurs de télécommunications dans le pays. Les résultats de cette recherche présentent le niveau d'engagement de la société Orange en RCA pour les questions de

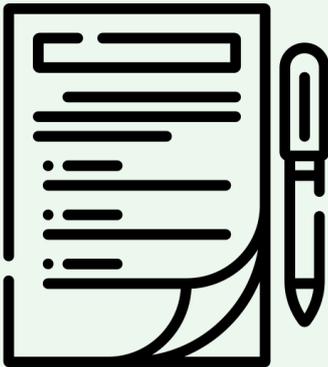
gouvernance, de liberté d'expression et de vie privée.

### **République démocratique du Congo** 🇨🇩

Au cours des deux dernières années, deux nouveaux opérateurs ont exprimé leur volonté d'investir dans le marché des TIC en RDC. Le marché est actuellement occupé par quatre opérateurs. L'objectif de la recherche est d'évaluer le niveau d'engagement au respect des droits de l'homme pour l'opérateur Orange afin de mettre en évidence les dispositions contenues dans les politiques et les conditions de service disponibles (termes et conditions), d'identifier les lacunes d'information, de fournir une base de référence pour les recherches futures et l'évaluation du paysage des télécoms dans le pays.



## 05



## Résumé des résultats de l'étude

En général, les recherches basées sur les normes RDR montrent que les opérateurs de ces trois pays présentent des lacunes importantes dans leurs politiques ou leurs conditions de service qui pourraient favoriser les violations des droits numériques.

Les conditions générales d'Unitel Angola sont accessibles sur le site web de la société et elles stipulent clairement les types de contenu ou d'activités illégales qui peuvent entraîner des restrictions du compte de l'utilisateur ou la suspension d'un service. En outre, la politique prévoit le règlement des différends si un tel cas se présente.

**Unitel Angola** fait preuve d'un bon niveau de conformité au respect de la vie privée, de la liberté d'expression et de l'accès à l'information tels qu'énoncés dans la Déclaration universelle des droits de l'homme et le Pacte international relatif aux droits civils et politiques. Unitel Angola ne divulgue pas ses engagements en matière de neutralité du réseau et ne précise pas si elle donne la priorité au trafic Internet.

**Unitel Angola** ne divulgue pas si elle se conforme aux demandes du gouvernement de fermer l'Internet. Il n'y a pas suffisamment d'informations sur les demandes de données par le gouvernement ou par des entreprises privées ; il n'y a pas non plus d'informations sur les moyens de divulguer le nombre de demandes reçues pour restreindre l'accès à un service ni le nombre de cas auxquels il a été donné suite.

Les conditions d'enregistrement des sim de **Unitel Angola** constituent une menace pour la vie privée des utilisateurs qui doivent vérifier leur identité à l'aide de leur carte d'identité nationale délivrée par leur gouvernement, ou d'autres formes d'identification pour les ressortissants étrangers qui sont liées à leur identité hors ligne.

**Unitel Angola** divulgue clairement les informations sur les utilisateurs qu'elle collecte et qui sont nécessaires à la fourniture de produits ou de services. Cependant, il ne précise pas comment il collecte chacun des différents types d'informations sur les utilisateurs ou si ces informations sont partagées avec des tiers, des gouvernements ou des autorités légales.

Les utilisateurs **d'Unitel Angola** ont le pouvoir de contrôler la collecte et l'utilisation de leurs données et sont libres de demander à la société de contrôler le processus de collecte, de supprimer les informations relatives aux utilisateurs et de désactiver la publicité ciblée.

**Unitel Angola** ne divulgue pas de mesures concernant la conservation des informations relatives aux utilisateurs et le processus de traitement des violations de données.

**Orange RCA et la RDC** sont en retard en termes de transparence de l'information sur les indicateurs clés évalués dans cette étude, en particulier sur la protection de la liberté d'expression et le droit d'accès à l'information de ses employés et utilisateurs.

Les entreprises ne fournissent pas d'informations facilement accessibles par les utilisateurs. La disposition de ces informations sur les sites web des filiales et sur le site web de la société mère rend leur accès difficile, notamment dans des langues autres que le français et l'anglais.

La disposition de ces informations sur les sites web des filiales et sur le site web de la société mère n'est pas facilement traduisible, ce qui rend l'accès à l'information difficile pour les non-anglophones ou les non-francophones, qui représentent une part relativement importante de la population du pays.

**Orange RCA/RDC** ne dispose pas d'informations suffisantes sur les demandes de données par le gouvernement ou par des entreprises privées ; il n'y a pas de processus de demande stipulé, ce qui constitue une vulnérabilité de la manière dont il protège la vie privée et la sécurité de ses utilisateurs.

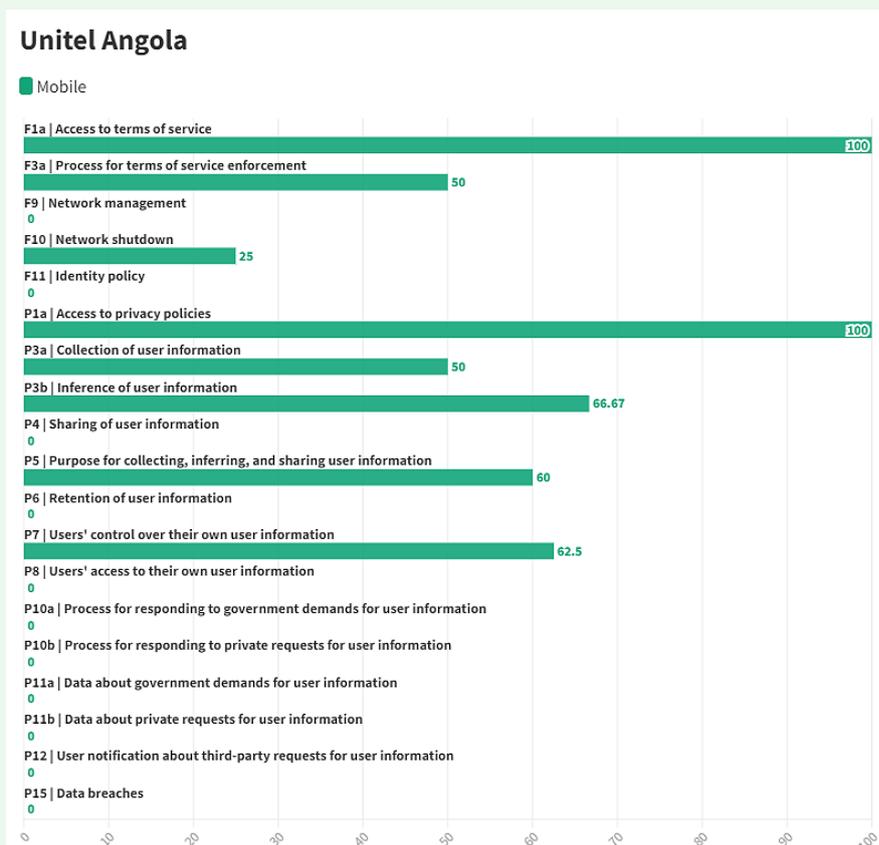


## 06



## Évaluations et conclusions de l'entreprise

### 6.1. Unitel Angola



#### I. Liberté d'expression

Les indicateurs de cette catégorie cherchent à démontrer que l'entreprise respecte le droit à la liberté d'expression et à l'accès à l'information, tel qu'il est énoncé dans la Déclaration universelle des droits de l'homme, le Pacte international relatif aux droits civils et politiques et d'autres instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme.

**F1 (a). Accès aux conditions de service:** L'entreprise doit proposer des conditions de service faciles à trouver et à comprendre. Les conditions de service du groupe Unitel et de la société locale en Angola sont toutes deux disponibles sur les sites Web respectifs des sociétés et sont faciles à trouver. Les politiques d'Unitel Angola sont disponibles en portugais, qui est la langue principale du pays. Le site Web est également entièrement compatible avec les outils de traduction de sites Web, ce qui permet à toute personne d'accéder facilement aux politiques dans sa langue maternelle.

**F3 (a). Processus d'application des conditions de service:** L'entreprise doit indiquer clairement les circonstances dans lesquelles elle peut restreindre le contenu ou les comptes des utilisateurs. Les conditions de service d'Unitel Angola divulguent les types d'infractions et de contenus qui ne sont pas autorisés sur leurs réseaux et décrivent les circonstances dans lesquelles elle peut suspendre ou restreindre un compte d'utilisateur et, en partie, le processus de résolution des conflits si un tel cas se présente. Le contenu tel que les loteries, les jeux, la promotion de produits et d'événements, s'il est utilisé pour l'exploration commerciale du service fourni par Unitel, peut entraîner la suspension d'un compte d'utilisateur. En outre, les infractions telles que l'utilisation de leur service pour fournir des services illégaux, la violation des obligations contractuelles, la fourniture de fausses déclarations relatives à l'identification de l'abonné, la non-présentation d'un document d'identification à joindre à la base de données et, en général, toutes les situations qui peuvent affecter le bon fonctionnement de leur réseau, la qualité du service ou les cas qui interfèrent avec les intérêts et les services de la société. L'entreprise ne fournit pas d'informations claires sur les processus qu'elle utilise pour identifier ou signaler les contenus ou les comptes qui violent les règles

de l'entreprise ou si des systèmes algorithmiques sont impliqués. Toutefois, la politique mentionne le traitement automatique des informations relatives aux utilisateurs.

**F9. Gestion du réseau (entreprises de télécommunications):** L'entreprise doit clairement indiquer qu'elle ne donne pas la priorité, ne bloque pas et ne retarde pas certains types de trafic, d'applications, de protocoles ou de contenus pour toute autre raison que celle d'assurer la qualité du service et la fiabilité du réseau. L'entreprise divulgue aucun engagement politique visant à ne pas hiérarchiser, bloquer ou retarder certains types de trafic, d'applications, de protocoles ou de contenus pour des raisons autres que la garantie de la qualité de service et de la fiabilité du réseau.

**F9.3. Si l'entreprise a recours à des pratiques de hiérarchisation des réseaux pour des raisons autres que la garantie de la qualité de service et de la fiabilité du réseau, indique-t-elle clairement l'objectif de ces pratiques?**

L'entreprise ne révèle pas si elle participe ou non à des programmes de taux zéro qui donnent la priorité au trafic du réseau pour des raisons autres que la garantie de la qualité du service et de la fiabilité du réseau.

**F10. Arrêt du réseau (entreprises de télécommunications):** L'entreprise doit indiquer clairement les circonstances dans lesquelles elle peut arrêter ou restreindre l'accès au réseau ou à des protocoles, services ou applications spécifiques sur le réseau. L'entreprise indique clairement qu'elle peut restreindre l'accès au réseau d'un ou de plusieurs utilisateurs si l'un d'entre eux utilise son service pour fournir des services illégaux, enfreindre des obligations contractuelles, fournir de fausses déclarations relatives à l'identification de l'abonné, ne pas fournir

un document d'identification à joindre à la base de données et, en général, toutes les situations qui peuvent affecter le bon fonctionnement de son réseau, la qualité du service ou les cas qui interfèrent avec les intérêts de l'entreprise. En outre, les contenus tels que les sweepstakes, les jeux, la promotion de produits et d'événements, s'ils sont utilisés pour l'exploration commerciale du service fourni par Unitel, sont interdits et peuvent entraîner la suspension du compte de l'utilisateur.

**F10.2. L'entreprise indique-t-elle clairement pourquoi elle peut restreindre l'accès à des applications ou protocoles spécifiques (par exemple, VoIP, messagerie) dans une zone particulière ou à un groupe d'utilisateurs spécifiques?**

L'entreprise ne révèle pas pourquoi elle peut restreindre l'accès à des applications ou protocoles spécifiques (par exemple, VoIP, messagerie) dans une zone particulière ou à un groupe spécifique d'utilisateurs.

**F10.3. L'entreprise divulgue-t-elle clairement la procédure pour répondre aux demandes du gouvernement de fermer un réseau ou de restreindre l'accès à un service?**

La société ne divulgue pas la procédure qu'elle applique pour répondre aux demandes du gouvernement visant à fermer un réseau ou à restreindre l'accès à un service.

**F10.4. L'entreprise indique-t-elle clairement qu'elle s'engage à repousser les demandes du gouvernement visant à fermer un réseau ou à restreindre l'accès à un service?**

La société ne divulgue aucun engagement à repousser les demandes du gouvernement visant à fermer un réseau ou à restreindre l'accès à un service.

**F10.5. L'entreprise indique-t-**

**elle clairement qu'elle informe directement les utilisateurs lorsqu'elle ferme un réseau ou restreint l'accès à un service?**

L'entreprise indique clairement qu'elle informe l'abonné à l'avance lorsqu'elle ferme un réseau ou l'accès à un service.

**F10.6. L'entreprise divulgue-t-elle clairement le nombre de demandes d'arrêt du réseau qu'elle reçoit?**

L'entreprise ne divulgue pas le nombre de demandes de fermeture de réseau qu'elle reçoit.

**F10.7. L'entreprise indique-t-elle clairement quelle est l'autorité légale spécifique qui formule les demandes?**

L'entreprise ne divulgue pas l'autorité légale spécifique qui demande la fermeture d'un réseau ou la restriction de l'accès à un service.

**F10.8. L'entreprise indique-t-elle clairement le nombre de demandes gouvernementales auxquelles elle s'est conformée?**

L'entreprise ne divulgue pas le nombre de demandes gouvernementales auxquelles elle s'est conformée.

**F11. Politique d'identité - L'entreprise exige-t-elle des utilisateurs qu'ils vérifient leur identité à l'aide d'une pièce d'identité délivrée par leur gouvernement ou d'autres formes d'identification qui pourraient être liées à leur identité hors ligne?**

L'entreprise demande aux utilisateurs de vérifier leur identité à l'aide de leur carte d'identité nationale délivrée par leur gouvernement, ou d'autres formes d'identification, comme les passeports pour les ressortissants étrangers, qui sont liées à leur identité hors ligne.

**II. Vie Privée**

**P1 (a). Accès aux politiques de confidentialité-** L'entreprise doit

proposer des politiques de confidentialité faciles à trouver et à comprendre.

La société propose des conditions de service faciles à localiser et à consulter sur son site web, et présentées de manière facilement compréhensible. Les politiques sont présentées en portugais, qui est la principale langue parlée en Angola, et la page Web est entièrement compatible avec les outils de traduction, ce qui rend les politiques accessibles aux utilisateurs non portugais.

**P3 (a). Collecte d'informations sur l'utilisateur-** L'entreprise doit clairement indiquer quelles informations sur l'utilisateur elle collecte, et comment.

La société indique clairement quelles sont les informations sur l'utilisateur qu'elle collecte - nom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique et toute autre donnée du client nécessaire à la fourniture de produits ou de services. Il n'y a aucune spécification sur la manière dont elle collecte chacun des différents types d'informations sur l'utilisateur. Dans la rubrique "sécurité des données personnelles" de la politique de confidentialité, les données ne sont utilisées qu'aux fins pour lesquelles elles ont été collectées.

**P3 (b). Déduction d'informations sur les utilisateurs** - L'entreprise doit clairement indiquer quelles informations sur les utilisateurs elle déduit et comment. La société divulgue clairement tous les types d'informations sur l'utilisateur qu'elle déduit à partir des informations collectées sur l'utilisateur telles que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone ou l'e-mail et toute autre donnée pertinente. En outre, Unitel indique clairement qu'elle limite la déduction d'informations sur les utilisateurs à ce qui est directement pertinent et nécessaire pour atteindre l'objectif de son service. Cependant, pour chaque type d'informations sur l'utilisateur qu'Unitel déduit, elle n'indique pas clairement comment elle déduit ces informations.

**P4. Partage des informations sur les utilisateurs** - L'entreprise doit indiquer clairement quelles informations sur les utilisateurs elle partage et avec qui.

Pour chaque type d'informations sur l'utilisateur que la société recueille, elle n'indique pas clairement si elle les partage avec des tiers, des gouvernements ou des autorités légales, ni quel type d'informations sur l'utilisateur elle partage.

**P5. Objectif de la collecte, de la déduction et du partage des informations sur les utilisateurs-**

L'entreprise doit clairement indiquer pourquoi elle collecte, déduit et partage les informations sur les utilisateurs.

Pour chaque type d'informations sur l'utilisateur qu'Unitel recueille, elle indique quelles informations sur l'utilisateur sont recueillies et dans quel but.

**P6. Conservation des informations sur les utilisateurs** - L'entreprise doit indiquer clairement combien de temps elle conserve les informations sur les utilisateurs.

Pour chaque type d'information recueillie par Unitel, l'entreprise n'indique pas clairement combien de temps elle conserve ces informations, et cela s'applique également aux informations dépersonnalisées. La société n'indique pas si elle dépersonnalise les informations, si elle supprime les informations des utilisateurs lorsqu'ils suppriment leur compte ou le délai dans lequel elle supprime les informations une fois que l'utilisateur a résilié son compte.

**P7. Contrôle des utilisateurs sur leurs propres informations** - L'entreprise doit clairement indiquer aux utilisateurs les options dont ils disposent pour contrôler la collecte, la déduction, la conservation et l'utilisation de leurs informations par l'entreprise.

Unitel divulgue clairement les options dont disposent les utilisateurs pour

contrôler la collecte, la déduction et l'utilisation de leurs données par la société. Pour chaque type d'informations que la société collecte, la société indique clairement si les utilisateurs peuvent contrôler la collecte de ces informations par la société, supprimer ces informations si la société peut tenter de les déduire, les options de contrôle de l'utilisation de leurs informations pour la publicité ciblée et que la publicité ciblée est désactivée par défaut.

La société ne précise toutefois pas si elle offre aux utilisateurs des options leur permettant de contrôler la manière dont leurs informations sont utilisées pour le développement de systèmes algorithmiques par défaut, ou non.

### **P8. Accès des utilisateurs à leurs propres informations d'utilisateur**

- Les entreprises doivent permettre aux utilisateurs d'obtenir toutes leurs informations d'utilisateur que l'entreprise détient.

La société n'indique pas clairement si un utilisateur peut obtenir une copie de ses informations, quel type d'informations il peut obtenir, dans quel format les informations sont structurées et s'il peut accéder à des informations publiques et privées. L'entreprise n'indique pas clairement si les utilisateurs peuvent avoir accès à la liste des catégories d'audience publicitaire que l'entreprise leur a attribuées.

### **P10 (a). Processus de réponse aux demandes gouvernementales d'informations sur les utilisateurs**

- L'entreprise doit clairement divulguer son processus de réponse aux demandes gouvernementales d'informations sur les utilisateurs.

Unitel ne divulgue pas clairement son processus de réponse aux demandes gouvernementales non judiciaires, aux ordonnances des tribunaux ou aux demandes des juridictions étrangères. La société ne spécifie pas la base légale

sur laquelle elle peut se conformer aux demandes du gouvernement et ne procède pas à une vérification préalable des demandes du gouvernement avant de décider de la manière d'y répondre. L'entreprise ne divulgue pas son engagement à repousser les demandes inappropriées ou trop larges du gouvernement et n'établit pas de directives sur le processus de mise en œuvre des demandes du gouvernement.

### **P10 (b). Processus de réponse aux demandes privées d'informations sur les utilisateurs**

- L'entreprise doit clairement divulguer son processus de réponse aux demandes d'informations sur les utilisateurs qui proviennent de processus privés.

L'entreprise ne divulgue pas clairement son processus de réponse aux demandes formulées par le biais de processus privés, le socle sur lequel elle se base pour se conformer à ces demandes, et ne s'engage pas à repousser les demandes inappropriées ou trop larges formulées par le biais de demandes privées. L'entreprise n'indique pas clairement si elle exerce une diligence raisonnable sur les demandes formulées par le biais de processus privés avant de décider de la manière d'y répondre. L'entreprise n'indique pas non plus si elle fournit des orientations claires ou des exemples de mise en œuvre de son processus de réponse aux demandes formulées par le biais de processus privés.

### **P11 (a). Données sur les demandes gouvernementales d'information des utilisateurs**

- L'entreprise doit publier régulièrement des données sur les demandes gouvernementales d'information des utilisateurs.

Unitel ne répertorie pas et ne publie pas de données sur les demandes gouvernementales d'informations sur les utilisateurs. Des données telles que le nombre de demandes gouvernementales qu'elle reçoit par pays, le nombre de comptes affectés et les catégories de

demandes sont essentielles.

**P11 (b). Données sur les demandes privées d'informations sur les utilisateurs** - L'entreprise doit publier régulièrement des données sur les demandes d'informations sur les utilisateurs qui proviennent de processus privés. Unitel ne révèle pas si elle publie régulièrement des données sur les demandes d'informations sur les utilisateurs qui proviennent de processus privés, ni le nombre de demandes reçues.

**P12. Notification des utilisateurs en cas de demande d'informations par des tiers** - L'entreprise doit informer les utilisateurs, dans la mesure où cela est légalement possible, lorsque leurs informations sont demandées par des gouvernements ou d'autres tiers. Unitel n'indique pas clairement si elle informe les utilisateurs lorsque des tiers, tels que des entités gouvernementales (y compris des tribunaux ou d'autres organes judiciaires) et des entités privées, demandent leurs informations d'utilisateur.

**P15. Violations de données** - L'entreprise doit divulguer publiquement des informations sur ses processus de réponse aux violations de données. Unitel n'indique pas clairement si elle notifiera les autorités compétentes sans retard injustifié lorsqu'une violation de données se produira, la procédure de notification des personnes concernées qui pourraient être affectées par une violation de données et les mesures qu'elle prendra pour traiter l'impact d'une violation de données sur ses utilisateurs.

### 6.1.1. Analyse de Unitel Angola

Cette section présente des preuves que l'entreprise fait preuve d'un certain niveau de conformité au respect de la vie privée, de la liberté d'expression et

de l'accès à l'information, tels qu'énoncés dans la Déclaration universelle des droits de l'homme, le Pacte international relatif aux droits civils et politiques et d'autres instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme, mais qu'elle est loin d'être à la hauteur dans la catégorie Gouvernance.

#### I. Liberté d'expression

Les conditions de service d'Unitel Angola sont fournies et accessibles sur le site web de la société dans la langue principale de l'Angola - le portugais. Le site Web est également entièrement compatible avec les outils de traduction de sites Web, ce qui rend les conditions accessibles à un public plus large que les utilisateurs lusophones. En ce qui concerne les restrictions relatives au contenu et aux comptes d'utilisateurs, la société stipule clairement que les contenus tels que les loteries, les jeux, la promotion de produits et d'événements, s'ils sont utilisés à des fins d'exploration commerciale du service, peuvent entraîner la suspension du compte d'un utilisateur ou la suppression du contenu. L'utilisation de leur service pour fournir des services illégaux, pour violer des obligations contractuelles, pour fournir de fausses déclarations relatives à l'identification de l'abonné pour l'enregistrement de la carte sim, pour ne pas fournir un document d'identification à joindre à la base de données et, en général, pour toute situation susceptible d'affecter le bon fonctionnement de leur réseau, la qualité du service ou les cas qui interfèrent avec les intérêts de la société, constitue également une infraction. Selon la politique, les abonnés reçoivent une notification préalable lorsque l'accès au service est restreint pour cause de mauvaise conduite.

En outre, une procédure de résolution des litiges est décrite, en partie, en cas de suspension de compte ou de service, avec un contact e-mail dédié pour toute communication ultérieure et tout recours.

### 6.1.1. Analyse de Unitel Angola

Cette section présente des preuves que l'entreprise fait preuve d'un certain niveau de conformité au respect de la vie privée, de la liberté d'expression et de l'accès à l'information, tels qu'énoncés dans la Déclaration universelle des droits de l'homme, le Pacte international relatif aux droits civils et politiques et d'autres instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme, mais qu'elle est loin d'être à la hauteur dans la catégorie Gouvernance.

#### I. Liberté d'expression

Les conditions de service d'Unitel Angola sont fournies et accessibles sur le site web de la société dans la langue principale de l'Angola - le portugais. Le site Web est également entièrement compatible avec les outils de traduction de sites Web, ce qui rend les conditions accessibles à un public plus large que les utilisateurs lusophones. En ce qui concerne les restrictions relatives au contenu et aux comptes d'utilisateurs, la société stipule clairement que les contenus tels que les loteries, les jeux, la promotion de produits et d'événements, s'ils sont utilisés à des fins d'exploration commerciale du service, peuvent entraîner la suspension du compte d'un utilisateur ou la suppression du contenu. L'utilisation de leur service pour fournir des services illégaux, pour violer des obligations contractuelles, pour fournir de fausses déclarations relatives à l'identification de l'abonné pour l'enregistrement de la carte sim, pour ne pas fournir un document d'identification à joindre à la base de données et, en général, pour toute situation susceptible d'affecter le bon fonctionnement de leur réseau, la qualité du service ou les cas qui interfèrent avec les intérêts de la société, constitue également une infraction. Selon la politique, les abonnés reçoivent une notification préalable lorsque l'accès au service est restreint pour cause de mauvaise conduite.

En outre, une procédure de résolution des litiges est décrite, en partie, en cas de suspension de compte ou de service, avec un contact e-mail dédié pour toute communication ultérieure et tout recours.

L'entreprise ne fournit pas d'informations claires sur les processus qu'elle utilise pour identifier et signaler les contenus ou les comptes qui enfreignent ses règles, ni sur l'utilisation éventuelle de systèmes algorithmiques, mais les conditions d'utilisation indiquent que les informations relatives aux utilisateurs sont traitées automatiquement.

Les utilisateurs sont tenus de vérifier leur identité à l'aide de leur carte d'identité nationale délivrée par le gouvernement, ou d'autres formes d'identification et de passeports (pour les ressortissants étrangers) qui sont liés à leur identité hors ligne, ce qui constitue une menace pour la protection des données personnelles et la vie privée, car les informations personnelles pourraient facilement être communiquées sur demande à des organismes publics et privés, et être utilisées pour faciliter l'interception illégale de communications dans le cas de personnes à risque.

Unitel Angola ne divulgue pas ses engagements en matière de neutralité du réseau en indiquant clairement qu'elle ne donne pas la priorité, ne bloque pas et ne retarde pas certains types de trafic, d'applications, de protocoles ou de contenus ou la messagerie VoIP pour quelque raison que ce soit.

En ce qui concerne la conformité aux demandes de fermeture du réseau par le gouvernement ou le secteur privé, l'entreprise ne fournit pas d'informations claires et ne dispose pas de moyens de divulguer le nombre de demandes reçues pour restreindre l'accès à un service ni le nombre de cas auxquels il a été donné suite.

## II. Vie privée

La politique de confidentialité d'Unitel Angola est bien articulée et facile à trouver et à accéder sur le site web de la société, et elle est présentée de manière facilement compréhensible. La politique est présentée en portugais, qui est la principale langue parlée en Angola, et la page Web est entièrement compatible avec les outils de traduction, ce qui rend les politiques accessibles aux utilisateurs non portugais.

La société divulgue clairement les informations sur l'utilisateur qu'elle collecte, telles que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'e-mail et toute autre donnée du client nécessaire à la fourniture de produits ou de services, mais elle ne précise pas comment elle collecte chacun des différents types d'informations sur l'utilisateur et divulgue partiellement qu'elle limite la collecte des informations qui sont directement pertinentes et nécessaires pour atteindre l'objectif de son service. Pour chaque type d'informations recueillies par l'entreprise, elle ne précise pas si elle partage ces informations avec des tiers, des gouvernements ou des autorités judiciaires, ni quel type d'informations elle partage. Cependant, dans le cadre de l'entité sur la liberté d'expression, aucune information n'est disponible sur le fait qu'Unitel se conforme aux demandes d'informations des utilisateurs émanant du gouvernement ou du secteur privé.

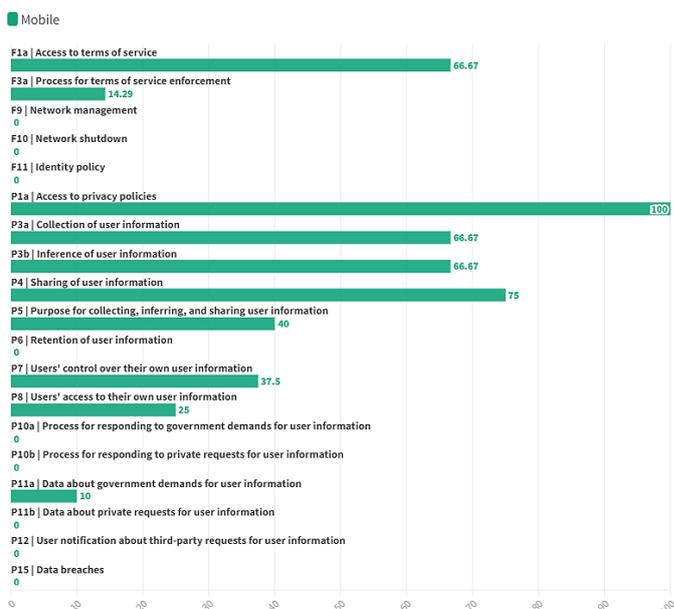
Les utilisateurs ont le pouvoir de contrôler la collecte, l'inférence et l'utilisation de leurs données par la société. Pour toutes les informations collectées, les utilisateurs peuvent demander à l'entreprise de contrôler le processus de collecte, de supprimer les informations relatives aux utilisateurs et de désactiver les publicités ciblées, bien que toutes les publicités ciblées soient désactivées par défaut. Il n'existe aucune information ni aucune option permettant de contrôler la manière dont les informations des utilisateurs

sont utilisées pour le développement de systèmes algorithmiques par défaut, ou non.

Il n'existe aucune information sur la conservation des informations relatives aux utilisateurs, sur l'accès des utilisateurs aux informations que la société détient à leur sujet, sur les violations de données, sur le processus ou la réponse aux demandes non judiciaires, privées, gouvernementales et sur la manière dont les demandes de tiers concernant les informations relatives aux utilisateurs sont traitées ou publiées.

## 6.2. Orange DRC

### Orange CAR



Orange RDC est le seul opérateur dont le site web contient des informations pertinentes pour ce rapport. Les indicateurs suivants ont été utilisés pour effectuer la recherche.

### I. Liberté d'expression

**F1 (a). Accès aux conditions de service** L'entreprise doit proposer des conditions de service faciles à trouver et à comprendre.

Les conditions de service d'Orange sont faciles à trouver. Elles se trouvent au bas de la page d'accueil.

En outre, les conditions de service sont disponibles dans la ou les langues principales parlées par les utilisateurs dans la juridiction d'origine de l'entreprise. Le site web pourrait être facilement traduit de l'anglais au français.

Les conditions de service présentées ne sont pas facilement compréhensibles. Les dispositions et la structure des conditions de service ne facilitent pas la recherche.

### **F3 (a). Procédure d'exécution des conditions de service**

L'entreprise doit indiquer clairement les circonstances dans lesquelles elle peut restreindre le contenu ou les comptes d'utilisateurs.

L'entreprise indique clairement quels types de contenus ou d'activités elle n'autorise pas. La section 4 de la politique de la carte SIM Orange mentionne comment l'entreprise interagit avec le contenu.

L'entreprise indique clairement les raisons pour lesquelles elle peut restreindre le compte d'un utilisateur dans la section 4 des conditions générales.

Toujours dans la section 4, l'entreprise divulgue partiellement des informations sur les processus qu'elle utilise pour identifier les contenus ou les comptes qui violent les règles de l'entreprise. Les informations sur cet élément ne sont pas claires.

Par conséquent, la société n'indique pas clairement comment elle utilise les systèmes algorithmiques pour signaler les contenus susceptibles de violer ses règles.

L'entreprise n'indique pas clairement si les autorités gouvernementales sont prises en compte en priorité lorsqu'elles signalent un contenu à restreindre pour violation des règles de la société.

### **F9. Gestion du réseau**

L'entreprise doit clairement indiquer qu'elle ne donne pas la priorité, ne bloque pas et ne retarde pas certains types de trafic, d'applications, de protocoles ou de contenus pour toute autre raison que celle d'assurer la qualité du service et la

fiabilité du réseau.

L'entreprise ne donne pas clairement la priorité, ne bloque pas et ne retarde pas certains types de trafic, d'applications, de protocoles ou de contenus pour toute autre raison que celle d'assurer la qualité du service et la fiabilité du réseau.

L'entreprise n'indique pas clairement qu'elle s'engage à ne pas donner la priorité, bloquer ou retarder certains types de trafic, d'applications, de protocoles ou de contenus pour des raisons autres que la garantie de la qualité de service et de la fiabilité du réseau.

L'entreprise ne s'engage pas dans des pratiques, telles que l'offre de programmes à taux zéro, qui donnent la priorité au trafic du réseau pour des raisons autres que la garantie de la qualité du service et de la fiabilité du réseau.

L'entreprise ne s'engage pas dans des pratiques de hiérarchisation des réseaux pour des raisons autres que la garantie de la qualité de service et de la fiabilité du réseau, elle indique clairement les raisons pour lesquelles elle le fait.

### **F10. Arrêt du réseau**

#### **F10.2. L'entreprise indique-t-elle clairement pourquoi elle peut restreindre l'accès à des applications ou protocoles spécifiques (par exemple, VoIP, messagerie) dans une zone particulière ou à un groupe d'utilisateurs spécifique?**

Aucune divulgation n'a été trouvée. L'entreprise ne divulgue pas clairement les circonstances dans lesquelles elle peut fermer ou restreindre l'accès au réseau ou à des protocoles, services ou applications spécifiques sur le réseau.

#### **F10.3. L'entreprise divulgue-t-elle clairement une procédure pour répondre aux demandes du gouvernement de fermer un réseau ou de restreindre l'accès à un service?**

L'entreprise n'indique pas clairement les raisons pour lesquelles elle peut interrompre le service dans une zone

ou un groupe d'utilisateurs particuliers. L'entreprise n'indique pas clairement les raisons pour lesquelles elle peut restreindre l'accès à des applications ou protocoles spécifiques (par exemple, VoIP, messagerie) dans une zone particulière ou à un groupe d'utilisateurs spécifique.

**F10.4. L'entreprise indique-t-elle clairement qu'elle s'engage à repousser les demandes du gouvernement visant à fermer un réseau ou à restreindre l'accès à un service ?**

L'entreprise n'indique pas clairement qu'elle s'engage à repousser les demandes du gouvernement de fermer un réseau ou de restreindre l'accès à un service.

**F10.5. L'entreprise indique-t-elle clairement qu'elle informe directement les utilisateurs lorsqu'elle ferme un réseau ou restreint l'accès à un service ?**

L'entreprise n'indique pas clairement qu'elle informe directement les utilisateurs lorsqu'elle ferme un réseau ou restreint l'accès à un service.

**F10.6. L'entreprise divulgue-t-elle clairement le nombre de demandes d'arrêt du réseau qu'elle reçoit ?**

L'entreprise ne divulgue pas le nombre de demandes de fermeture de réseau qu'elle reçoit. L'entreprise ne divulgue pas clairement le nombre de demandes de fermeture de réseau qu'elle reçoit.

**F10.7. L'entreprise indique-t-elle clairement quelle est l'autorité légale spécifique qui formule les demandes ?**

L'entreprise n'indique pas clairement quelle est l'autorité légale spécifique qui formule ces demandes.

**F10.8. L'entreprise indique-t-elle clairement le nombre de demandes gouvernementales auxquelles elle s'est conformée ?**

L'entreprise ne divulgue pas clairement le nombre de demandes gouvernementales auxquelles elle s'est conformée.

**F11. Politique d'identité - L'entreprise exige-t-elle des utilisateurs qu'ils vérifient leur identité à l'aide d'une pièce d'identité délivrée par leur gouvernement ou d'autres formes d'identification qui pourraient être liées à leur identité hors ligne ?**

L'entreprise demande aux utilisateurs de vérifier leur identité à l'aide d'une pièce d'identité délivrée par leur gouvernement ou d'autres formes d'identification qui pourraient être liées à leur identité hors ligne.

L'entreprise ne doit pas exiger des utilisateurs qu'ils vérifient leur identité à l'aide d'une pièce d'identité délivrée par leur gouvernement, ou d'autres formes d'identification qui pourraient être liées à leur identité hors ligne. Les conditions précisent que l'utilisateur doit indiquer son nom, son second prénom et/ou son prénom, son adresse physique, sa nationalité, son lieu et sa date de naissance, le type et le numéro de la pièce d'identité.

**II. Vie privée**

**P1 (a). Accès aux politiques de confidentialité**

La société propose des politiques de confidentialité faciles à trouver et à comprendre pour les mobiles prépayés. Aucune divulgation n'a été trouvée pour les services mobiles post payés. Les politiques de confidentialité de la société sont faciles à trouver. Les politiques de confidentialité se trouvent dans les conditions générales sur la page d'accueil. Les politiques de confidentialité sont disponibles dans les principales langues parlées par les utilisateurs dans la juridiction de l'entreprise. Ces politiques sont présentées de manière compréhensible.

**P3 (a). Collecte d'informations sur les utilisateurs** TL'entreprise doit indiquer

clairement quelles informations sur les utilisateurs elle recueille et comment. L'entreprise indique clairement quels types d'informations sur les utilisateurs elle recueille. L'entreprise n'indique pas clairement comment elle collecte les informations sur les utilisateurs. L'entreprise divulgue partiellement qu'elle limite la collecte d'informations sur les utilisateurs à ce qui est directement pertinent et nécessaire pour atteindre l'objectif de son service.

### **P3 (b). Inférence des informations sur l'utilisateur.**

L'entreprise doit clairement indiquer quelles informations sur les utilisateurs elle déduit et comment.

L'entreprise divulgue clairement tous les types d'informations sur les utilisateurs qu'elle déduit sur la base des informations collectées sur les utilisateurs.

Pour chaque type d'informations sur l'utilisateur que l'entreprise déduit, l'entreprise indique clairement comment elle déduit ces informations sur l'utilisateur. L'entreprise indique clairement qu'elle limite la déduction des informations relatives aux utilisateurs à ce qui est directement pertinent et nécessaire pour atteindre l'objectif de son service.

### **P4. Partage des informations sur les utilisateurs**

L'entreprise doit indiquer clairement quelles informations sur les utilisateurs elle partage et avec qui.

Pour chaque type d'informations sur les utilisateurs que la société collecte, la société indique clairement si elle partage ces informations.

Pour chaque type d'informations sur les utilisateurs que la société partage, la société indique clairement les types de tiers avec lesquels elle partage ces informations.

Aucune divulgation n'a permis de constater que l'entreprise indique clairement qu'elle peut partager les informations des utilisateurs avec le(s) gouvernement(s) ou les autorités légales.

Aucune divulgation n'a été trouvée

pour chaque type d'informations sur les utilisateurs que l'entreprise partage, ni ne divulgue clairement les noms de tous les tiers avec lesquels elle partage les informations sur les utilisateurs.

### **P5. Objectif de la collecte, de l'inférence et du partage des informations sur les utilisateurs**

L'entreprise doit indiquer clairement pourquoi elle collecte, déduit et partage les informations relatives aux utilisateurs.

Aucune information n'a été trouvée sur la manière dont l'entreprise recueille chaque type d'information sur les utilisateurs.

Aucune divulgation n'a été trouvée sur la façon dont l'entreprise croise chaque type d'information de l'utilisateur que l'entreprise déduit, et divulgue clairement son objectif pour la déduction.

Aucune information n'a été trouvée sur la manière dont l'entreprise indique si elle combine les informations des utilisateurs provenant de différents services de l'entreprise et, si oui, pourquoi ?

Aucune information n'a été trouvée sur la manière dont l'entreprise partage chaque type d'information sur les utilisateurs, et si l'entreprise divulgue clairement l'objectif de ce partage.

L'entreprise n'indique pas clairement qu'elle limite l'utilisation des informations relatives aux utilisateurs aux fins pour lesquelles elles ont été collectées ou déduites.

### **P6. Conservation des informations sur les utilisateurs**

L'entreprise doit indiquer clairement combien de temps elle conserve les informations des utilisateurs. Cependant, aucune information n'a été trouvée pour les éléments relatifs à la vie privée et à la conservation des informations sur les utilisateurs. L'entreprise révèle partiellement qu'elle supprime toutes les informations relatives aux utilisateurs après la résiliation de leur compte. La société n'indique pas clairement le délai dans lequel elle supprimera les informations des utilisateurs après la résiliation de leur compte.

### P7. Le contrôle des utilisateurs sur leurs propres informations

L'entreprise n'indique pas clairement aux utilisateurs les options dont ils disposent pour contrôler la collecte, la déduction, la conservation et l'utilisation de leurs informations par l'entreprise. Aucune information n'a été trouvée pour tous les éléments que les utilisateurs peuvent contrôler.

### P8. Accès des utilisateurs à leurs propres informations

Les entreprises doivent permettre aux utilisateurs d'obtenir toutes les informations les concernant que l'entreprise détient. L'entreprise indique clairement que les utilisateurs peuvent obtenir une copie de leurs informations d'utilisateur. La société ne divulgue pas clairement les informations que les utilisateurs peuvent obtenir.

Aucune divulgation trouvée pour les éléments sur l'accès des utilisateurs à leurs propres informations d'utilisateur pour les sous-sections.

### P10 (a). Processus pour répondre aux demandes gouvernementales d'informations sur les utilisateurs

L'entreprise ne divulgue pas clairement son processus de réponse aux demandes gouvernementales d'informations sur les utilisateurs. Aucune divulgation trouvée pour tous les éléments.

### P10 (b). Processus de réponse aux demandes privées d'informations sur les utilisateurs

L'entreprise ne divulgue pas clairement son processus de réponse aux demandes d'informations sur les utilisateurs qui proviennent de processus privés. Aucune divulgation trouvée pour tous les éléments.

### P11 (a). Données sur les demandes gouvernementales d'information des utilisateurs

L'entreprise ne publie pas régulièrement des données sur les demandes

gouvernementales d'informations sur les utilisateurs. Aucune divulgation n'a été trouvée pour tous les éléments.

### P11 (b). Données relatives aux demandes privées d'informations sur les utilisateurs

L'entreprise ne publie pas régulièrement de données sur les demandes d'informations sur les utilisateurs qui passent par des processus privés. Aucune divulgation n'a été trouvée pour tous les éléments.

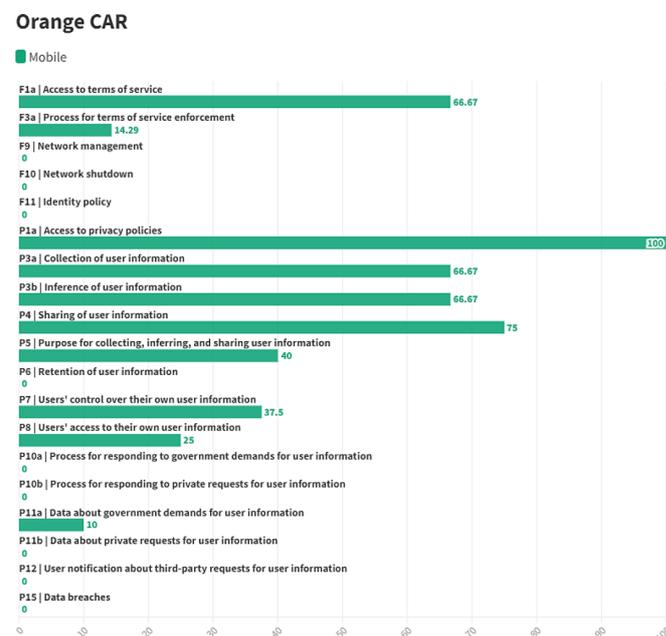
### P12. Notification à l'utilisateur des demandes d'informations de la part de tiers

L'entreprise n'informe pas les utilisateurs, dans la mesure où cela est légalement possible, lorsque leurs informations d'utilisateurs ont été demandées par des gouvernements et d'autres tiers. Aucune divulgation n'a été trouvée pour tous les éléments.

### P15. Violations de données.

L'entreprise ne divulgue pas publiquement d'informations sur ses processus de réponse aux violations de données. Aucune divulgation n'a été trouvée pour tous les éléments.

## 6.2.1. Orange CAR



### 6.2.2. Analysis of Orange DRC-CAR

L'entreprise Orange en RDC obtient un score plus élevé qu'en RCA. Ces scores diffèrent en raison du manque d'informations sur le site web de l'entreprise en RCA. En général, les informations sur le niveau réel d'engagement d'Orange en RDC et en RCA sont très faibles. Les données disponibles pour permettre d'évaluer le niveau d'engagement des entreprises nationales sur la base des indices de gouvernance, de liberté d'expression et de protection de la vie privée sont également faibles. En RDC, depuis 5 ans, le gouvernement ordonne à l'entreprise de couper la connexion Internet ou le réseau lors d'opérations politiques. Ces mêmes pratiques sont également perceptibles en RCA. Orange RDC et RCA obtiennent des résultats médiocres sur nos indicateurs de recherche mesurant diverses questions liées à la gouvernance du réseau, à la liberté d'expression et à l'information sur la vie privée.

#### I. Liberté d'expression

Orange en RDC et en RCA est visiblement faible en termes d'analyse de données sur les questions de liberté d'expression, mais tente d'améliorer cela en mettant en place de nouvelles lois, ainsi que de nouveaux cadres TIC qui respectent les droits des utilisateurs et les droits de l'homme.

**Contrôle, blocage de contenus et suspension de comptes:** Les conditions d'utilisation d'Orange sont disponibles et faciles à trouver, mais elles contiennent peu d'informations permettant de mieux comprendre tous les engagements d'Orange au niveau local. De plus, l'entreprise n'a divulgué aucune donnée détaillant la manière dont elle applique les règles, comme le blocage de contenus ou la suspension de comptes dans les deux pays.

**Contenu et ciblage publicitaire:** Orange n'a pas publié d'informations pertinentes sur les règles régissant le contenu et le ciblage publicitaires sur ses

services ou sur la manière dont ces règles sont appliquées.

**Gestion du réseau:** Orange ne dispose d'aucune information sur le processus de gestion du réseau, que ce soit au niveau de la société mère ou au niveau des sociétés nationales en RDC et en RCA. Comme indiqué dans les précédents rapports de l'entreprise Orange sur la gestion du réseau, celle-ci ne s'est toujours pas clairement engagée en faveur de la neutralité du réseau, et n'a pas révélé si elle s'engage dans des pratiques qui donnent la priorité au trafic du réseau, comme les programmes de détaxation du réseau. En ce qui concerne les fermetures de réseau, l'entreprise ne divulgue pas clairement les circonstances dans lesquelles elle peut fermer ou restreindre l'accès au réseau ou à des protocoles, services ou applications spécifiques sur le réseau. En ce qui concerne la politique d'identité, la société dispose d'informations permettant aux utilisateurs de vérifier leur identité à l'aide de leur pièce d'identité délivrée par le gouvernement ou d'autres formes d'identification qui pourraient être liées à leur identité hors ligne.

#### II. Vie privée

Orange semble avoir fait plus de progrès dans la gestion de la vie privée des utilisateurs.

**Traitement des données des utilisateurs:** Orange dispose d'une politique de confidentialité claire et accessible. Cette politique s'applique aux sociétés mères et aux sociétés locales. L'entreprise divulgue également la manière dont les données des utilisateurs sont collectées. La société Orange clarifie les types de données qu'elle collecte mais fournit des détails incohérents sur le processus de collecte des données. Malheureusement, la société n'a rien publié sur les types de données qu'elle déduit.

En ce qui concerne le partage des informations sur les utilisateurs, la société a précisé quelles informations sur les utilisateurs elle partage, mais ne dispose pas d'informations suffisantes sur les tiers avec lesquels elle le fait. Orange n'indique pas clairement pourquoi elle collecte et déduit des informations, ni comment elle partage les informations sur les utilisateurs. La politique de confidentialité d'Orange n'indique pas comment les utilisateurs peuvent s'opposer à certaines utilisations des informations et les supprimer. Les utilisateurs n'ont pas accès à toutes les informations, mais les politiques de confidentialité de la société mère d'Orange précisent qu'ils peuvent les modifier comme ils le souhaitent, sans détailler la procédure.

### **Demandes gouvernementales et privées de données d'utilisateurs:**

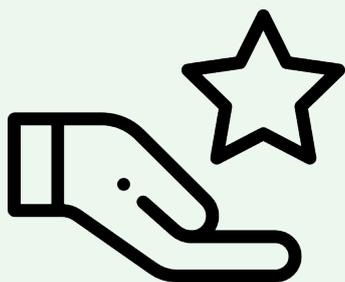
Orange ne dispose pas d'informations suffisamment claires sur les demandes de données d'utilisateurs tiers de toutes les entreprises de télécommunications par rapport aux juridictions locales, ni sur le processus de gestion. Orange ne divulgue pas d'informations sur les demandes privées de données utilisateur par les gouvernements.

### **Sécurité et contrôle des données:**

Les sociétés mères ou nationales d'Orange ne divulguent pas si l'entreprise doit informer les utilisateurs dans la mesure permise par la loi lorsque des informations sur les utilisateurs sont demandées par les gouvernements et d'autres tiers. De même, l'entreprise ne divulgue rien sur la manière dont elle traite les violations de données personnelles en cas d'intrusion forcée ou volontaire.



## 07



## Recommandations

Afin d'améliorer le niveau d'engagement, les entreprises nationales et la société mère d'Orange doivent prendre les engagements suivants:

### 7.1. Unitel- Angola

Par le biais de ses conditions de service, Unitel doit améliorer la transparence de ses rapports en fournissant les politiques et les informations nécessaires et complètes sur les structures de gouvernance de la société et son engagement à préserver la liberté d'expression et la vie privée.

**Unitel** doit continuellement s'engager dans des évaluations d'impact sur les droits de l'homme par ses services et utiliser les résultats pour informer leurs conditions de services et d'opérations.

**Unitel** devrait améliorer sa gestion des données en indiquant comment l'entreprise utilise les données à des fins publicitaires et quelles sont les mesures de protection de la vie privée en place pour les données qui sont collectées aux fins de l'enregistrement des cartes sim et qui sont liées aux identités hors ligne des utilisateurs.

**Unitel** doit mettre en évidence le processus de conservation des données et de traitement des violations de données.

**Unitel** devrait indiquer si elle se conforme aux demandes du gouvernement de couper l'internet ou aux demandes de données émanant du gouvernement ou d'entreprises privées, et préciser le nombre de cas auxquels elle se conforme au cours d'une période donnée.



## 7.2. Orange-CAR/DRC

**Orange** doit s'engager à fournir les informations nécessaires et complètes sur la gouvernance, la liberté d'expression et la vie privée. Orange doit également s'engager à la transparence des informations sur les plateformes. Orange doit structurer les informations sur la gouvernance, la liberté d'expression et la vie privée par pays, en tenant compte des lois nationales pertinentes.

**Orange** devrait s'engager dans une étude d'impact sur les droits de l'homme basée sur les conditions de l'entreprise. Les filiales devraient réaliser des études d'impact significatives sur les droits de l'homme par ses services par pays et établir un résultat d'impact.

**Orange** devrait améliorer la gestion des données à des fins publicitaires. Orange devrait indiquer quelles entreprises utilisent les données à des fins publicitaires et comment les utilisateurs peuvent se désabonner.

**Orange** devrait promouvoir la transparence et les droits de l'homme en ce qui concerne l'utilisation des informations recueillies par le biais de formulaires automatisés.

**Orange** devrait promouvoir la transparence dans le processus de réponse aux appels des gouvernements concernant les perturbations de l'Internet.

**Orange** devrait promouvoir la transparence dans le processus de

réponse aux appels du gouvernement pour les interruptions d'Internet.

**Orange** devrait partager des informations sur le processus de gestion du réseau.

**Orange** devrait promouvoir la transparence et des informations claires sur les demandes de données d'utilisateurs tiers de la part de toutes les entreprises de télécommunications et en relation avec les juridictions locales.

**La société mère d'Orange** devrait améliorer la transparence de ses rapports. Orange devrait publier des rapports sur chaque pays spécifique afin de partager des informations sur la manière dont la gouvernance, la liberté d'information et la gestion des données sont réalisées après une période donnée.

**La société mère d'Orange** devrait améliorer la transparence de ses rapports en fournissant les politiques de base et complètes, ainsi que des informations sur les structures de gouvernance de la société et son engagement à préserver la liberté d'expression et la vie privée.

