

# Charte sur la protection des données personnelles du groupe Orange





## Avant-propos

Orange est profondément engagée dans la protection des données personnelles et de la vie privée. Le Groupe a la volonté d'être reconnu comme un acteur responsable auprès de ses clients, utilisateurs, collaborateurs et partenaires.

Avec le développement fulgurant du numérique, les utilisateurs partagent de plus en plus d'informations, ce qui peut les exposer à des risques accrus d'usurpation d'identité, de fraude, de perte de confidentialité. C'est pourquoi les autorités et acteurs du numérique agissent ensemble pour renforcer la sécurité en ligne et protéger les données des utilisateurs.

En cohérence avec sa raison d'être, Orange se mobilise pour un monde digital plus sûr et plus transparent. Cela se concrétise avec plusieurs engagements, dont celui de protéger les données de ses utilisateurs et de veiller à respecter leur vie privée.

Le Groupe mobilise l'ensemble de ses parties prenantes dont ses salariés, ses fournisseurs et ses partenaires pour favoriser la protection des données personnelles des utilisateurs et s'engage autour de 3 axes : la sécurité de leurs données personnelles ; la transparence sur l'utilisation de ces données ; le respect de leurs droits sur ces données, selon les réglementations locales et internationales, et notamment leur maîtrise lorsqu'ils interagissent avec Orange.

Cette Charte de protection des données personnelles témoigne des engagements d'Orange dans le respect des principes internationalement reconnus relatifs à la protection des données personnelles et aux droits fondamentaux. Elle vient compléter la politique interne du Groupe.

Elle s'applique à toutes les entités du Groupe ainsi qu'à ses collaborateurs, quelles que soient leur localisation.

Je compte sur nos salariés, nos fournisseurs et partenaires, pour appliquer et décliner avec rigueur et discernement la Charte de protection des données personnelles du Groupe afin d'incarner la raison d'être d'Orange en tant qu'acteur de confiance.

Christel Heydemann

**Directrice Générale d'Orange**

A large, stylized handwritten signature in black ink, overlapping the text of the signature.

# Introduction

**Les utilisateurs du numérique partagent de plus en plus d'informations, en particulier des données personnelles. Ce partage des données est de plus en plus promu et encadré, notamment dans l'Union européenne qui s'est dotée d'une véritable stratégie en matière de données pour favoriser la libre circulation de ces dernières au sein de l'UE. L'accès aux données et la capacité à les utiliser sont aujourd'hui vus comme essentiels à l'innovation et à la croissance de l'économie.**

**Dans un monde d'évolutions technologiques, réglementaires, économiques constantes, où le développement des services implique des chaînes d'acteurs multiples, il est primordial que les utilisateurs aient confiance dans l'utilisation de leurs données personnelles.**

La présente Charte (ci-après « Charte ») répond aux besoins de nos utilisateurs, collaborateurs, clients tout comme aux exigences des régulateurs, des autorités ou d'autres parties prenantes. Elle témoigne des engagements d'Orange au respect des principes internationalement reconnus relatifs à la protection des données personnelles et aux droits humains dont ils sont issus.

A ce titre, les principes inscrits dans l'article 12 de la déclaration universelle des droits de l'Homme, dans la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, ceux de la convention 108 et 108+ du Conseil de l'Europe, ceux de l'acte additionnel de la CEDEAO guident la démarche de protection des données personnelles. Orange s'attache à leur application dans ses activités partout dans le monde ainsi qu'au respect des différentes réglementations locales applicables dans les pays où Orange intervient, comme le Règlement général sur la protection des données (dit « RGPD ») en Europe.

Les cadres réglementaires peuvent être en place, en cours d'élaboration et parfois ne concerner qu'une partie des zones géographiques. Par conséquent, Orange adopte une approche globale, dans le respect des réglementations locales, intégrant mesures d'anticipation et veille des évolutions, à l'instar de sa démarche d'utilisation éthique et responsable de l'IA.

## Pour plus d'informations :

- Déclaration universelle des droits de l'Homme

<https://www.un.org/fr/universal-declaration-human-rights/>

- Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX%3A12012P%2FTXT>

- Convention 108 du Conseil de l'Europe

<https://www.coe.int/fr/web/data-protection/convention108-and-protocol>

- Acte additionnel de la CEDEAO

<https://www.afapdp.org/wp-content/uploads/2018/06/CEDEAO-Acte-2010-01-protection-des-donnees.pdf>

## **En tant qu'acteur majeur des services du numérique, Orange fait de la protection des données personnelles une valeur collective.**

Orange promeut auprès de ses collaborateurs cet engagement collectif. Ainsi, lorsqu'elles traitent des questions ayant un impact sur la protection des données personnelles, les entités du Groupe coopèrent entre elles.

La protection des données est aussi promue auprès des partenaires et des prestataires lesquels sont également soumis par les lois applicables à des obligations spécifiques. La Charte souligne l'importance d'une telle démarche, y compris dans les relations d'affaires d'Orange avec ces tiers. En ce qu'elle rejoint l'ensemble des obligations légales en matière de protection des données, la Charte s'applique à tous les acteurs de la chaîne de traitement des données personnelles.

La Charte s'applique à toutes les entités du Groupe ainsi qu'à ses collaborateurs, quelles que soient leur localisation et leur juridiction compétente. Elle couvre tous les traitements de données personnelles réalisés par Orange, que ce soit par ses entités directement ou qu'ils soient confiés à des partenaires ou prestataires et quelles que soient les catégories de personnes concernées comme les collaborateurs, les clients et les utilisateurs des services. Elle couvre indifféremment les traitements de données réalisés sous la responsabilité d'Orange que ceux réalisés par Orange en tant que sous-traitant pour le compte de tiers.

La présente Charte d'Orange est mise à disposition de l'ensemble de ses parties prenantes sur son site institutionnel [orange.com](https://orange.com). En complément, elle fait l'objet de déclinaisons spécifiques pour les parties prenantes susceptibles d'être touchées, au plus près des métiers et selon des modalités adaptées à la situation locale : ainsi il existe une version pour les clients Entreprises, publiée sur le site [orangebusiness.com](https://orangebusiness.com), des versions à destination des clients et utilisateurs de ses services sur les sites commerciaux des pays et une version interne à destination des collaborateurs. Elle se traduit aussi tout au long des parcours utilisateurs. Des actions de communication ciblées sont réalisées lors de la mise à jour.

# Table des matières

## 01

Le respect des grands principes de la protection des données 6

## 02

Gouvernance 8

## 03

Documentations et évaluations dans le cadre du principe d'« accountability » 9

## 04

L'évaluation et l'implication des prestataires dans la protection des données 10

## 05

Transferts internationaux de données personnelles 12

## 06

Accès aux données par les autorités compétentes 13

## 07

Promotion d'une culture de la protection des données personnelles 14

# 01

## Le respect des grands principes de la protection des données

**Orange met en œuvre les principes de la protection des données personnelles :**

### Licéité et légitimité

Orange assure la licéité des traitements mis en œuvre en veillant à ce que ceux-ci se fondent sur les bases légales légitimes prévues par les lois applicables en matière de protection des données et/ou toute autre loi ou réglementation applicable. Les traitements de données personnelles sont effectués pour des finalités spécifiques, limitées, bien définies et légitimes.

### Minimisation des données

Orange s'engage à ne traiter que les données personnelles qui sont adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire par rapport à la finalité spécifique poursuivie par le traitement. Le cas échéant, Orange encourage le recours à des méthodes ou techniques de pseudonymisation.

### Limitation de la durée de conservation

Orange conserve les données personnelles pour des durées définies en fonction des finalités des traitements qui sont portées à la connaissance des personnes en adéquation avec les lois applicables.

### Transparence et loyauté

Orange s'engage à assurer la transparence de ses activités de traitement. A cet effet, Orange informe préalablement les personnes concernées du traitement de leurs données d'une manière concise, aisément accessible et compréhensible, en utilisant des termes clairs et simples. Les informations sont notamment accessibles sur les sites et applications du Groupe.

### Exactitude des données

Orange prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer, avec un degré de certitude raisonnable, que les données personnelles sont exactes et mises à jour.





## Sécurité

Orange met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles qui s'imposent pour préserver la confidentialité et protéger les données personnelles contre tout accès, utilisation, modification, divulgation, perte, destruction ou dommage accidentel, non autorisé ou illicite, conformément à la Politique de Sécurité du Groupe.

Orange a mis en place une gouvernance permettant d'assurer au mieux la protection des systèmes d'information et des données qui lui sont confiées par ses clients et ses collaborateurs. Orange œuvre pour un usage en confiance de ses services, en s'assurant de la protection des données personnelles qui lui sont confiées. Cet axe important de la stratégie d'Orange fait l'objet d'une politique d'amélioration continue de la sécurité, fondée sur l'évaluation des risques et leur gestion.

La gestion des incidents et la notification des violations de données personnelles s'effectuent conformément aux politiques de sécurité Groupe.

### Pour plus d'informations :

Politique de sécurité Orange

<https://gallery.orange.com/politiquedesecuriteorange2023/>

## Respect des droits des personnes

Les personnes physiques bénéficient de droits qui peuvent être exercés à tout moment. Il s'agit des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, de portabilité et de ne pas faire l'objet d'une prise de décision individuelle automatisée.

A cette fin, Orange met en place une organisation ainsi que des dispositifs permettant d'y répondre.

Les personnes disposent, pour chacune des entités, des informations nécessaires pour prendre contact avec le délégué à la protection des données. Généralement disponibles dans les notices de protection des données personnelles, cela permet à quiconque le souhaite d'adresser sa demande d'exercice des droits au travers d'un formulaire en ligne ou par courrier selon les moyens mis à disposition par l'entité concernée.

## Protection des données dès la conception (« Privacy By Design »)

Orange s'engage à intégrer la protection des données personnelles de manière proactive. Pour ce faire, les exigences en matière de protection des données personnelles constituent des éléments essentiels intégrés dès leur conception aux produits et services d'Orange.

Orange œuvre au quotidien à l'amélioration continue de ses produits et services, nécessitant une maîtrise des risques sur toute la chaîne de conception.



# 02

## Gouvernance

**La Charte d'Orange sur la protection des données personnelles est mise en œuvre dans chaque entité sous la responsabilité de son Directeur Général qui s'assure que les risques sont cartographiés et traités.**

Au niveau des entités, des processus liés à la conception et au déploiement de produits, services ou outils, ceux relatifs à la maîtrise des risques ou bien encore ceux relatifs à l'usage responsable de l'intelligence artificielle intègrent la protection des données personnelles.

Chaque entité met en place une organisation interne dans laquelle les acteurs faisant partie du réseau d'accompagnement à la protection des données personnelles contribuent à l'intégration de celle-ci dans les projets du Groupe.

Au niveau du Groupe, une déléguée à la protection des données (ci-après « Group DPO ») a été nommée par le Comité exécutif

afin de coordonner les actions au sein de la gouvernance mise en place. Accompagnée d'une direction spécialisée au sein de la direction juridique du Groupe, rattachée au Secrétariat Général, elle participe à des comités internes de gouvernance des données au sein du Groupe afin d'apporter son éclairage et son expertise.

Elle anime un réseau des DPOs et/ou des chargés de la protection des données dans les différentes entités en Europe et hors de l'Union Européenne. Le réseau comprend également un représentant de chacune des divisions stratégiques en matière de données, et/ou des chargés de la protection des données ou des conseillers juridiques.





# 03

## Documentations et évaluations dans le cadre du principe d'« accountability »

Orange met en place des documentations et des actions pour démontrer sa conformité et permettre une amélioration continue dans le domaine de la protection des données.

### Les cartographies

Orange met en œuvre différentes cartographies (applications, traitements, typologies de données) permettant d'adopter les mesures de maîtrise des risques sur les données personnelles selon les circonstances.

### Les certifications

Les certifications contribuent tant aux exigences de sécurité que de protection des données personnelles. Comptant plusieurs dizaines de certifications 27001, le Groupe est l'un des premiers en Europe à traiter les exigences des normes ISO 9001, 22301, 27001, 27018 et 14001 ce qui signifie qu'Orange exerce un contrôle uniforme sur la documentation, une cartographie des processus et une méthode uniforme de contrôle de la conformité de son système de gestion aux exigences des normes.

### Les audits

Outre les audits menés dans le cadre des politiques de sécurité, par ses missions, l'équipe dédiée aux audits internes aide le Groupe à maintenir un système de contrôle approprié en évaluant son efficacité et son efficience et en émettant des observations ainsi que des recommandations pour parvenir à une amélioration continue. Le respect des lois sur la protection des données personnelles et des politiques de l'entreprise au sein des filiales du Groupe est un sujet qui est spécifique, examiné lors des évaluations de l'audit interne selon une approche basée sur les risques.



# 04

## L'évaluation et l'implication des prestataires dans la protection des données

La mise en œuvre des traitements est susceptible d'impliquer des prestataires, ce qui requiert une attention particulière dès leur sélection.

**En effet, les engagements des tiers sont indispensables pour qu'Orange tienne ses engagements. En tant qu'opérateur responsable, Orange attend de ses prestataires qu'ils le soient également et exige d'eux qu'ils respectent les meilleures pratiques en matière de protection des données personnelles.**

La sécurité et la conformité à la réglementation sur la protection des données personnelles sont systématiquement prises en compte dans les processus internes et instances de décision des achats ainsi que dans les relations contractuelles avec les prestataires. Ces derniers doivent s'engager et répercuter les exigences d'Orange sur l'ensemble de leurs chaînes d'approvisionnement (agents, partenaires, sous-traitants...) dès lors que les intervenants participent directement ou indirectement à la fourniture de produits ou services pour Orange.

Parmi ces exigences, sont notamment visés, le respect de la réglementation

applicable, le respect des principes de la protection des données personnelles, la formation des employés qui traitent des données personnelles aux bonnes pratiques en la matière, la limitation de la collecte, de l'utilisation et du partage des données personnelles au cadre des services fournis, la limitation de la conservation des données à la durée nécessaire pour atteindre les finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

Une procédure de suppression ou d'anonymisation des données doit être appliquée lorsque les données ne sont plus nécessaires. De manière générale, un niveau de sécurité approprié pour protéger les données contre tout accès non autorisé, toute divulgation, altération ou destruction est requis.

**Orange établit des relations de confiance et de loyauté avec ses prestataires et veille à tout moment de leur pleine coopération en matière de données personnelles afin de s'assurer de l'exercice des droits des personnes mais aussi en termes de sécurité.**

En particulier, dès qu'un prestataire est confronté à un incident de sécurité pouvant conduire à une violation des données personnelles, il a pour obligation de notifier toutes les informations utiles à Orange pour son processus de gestion des incidents dans le respect des délais définis par la réglementation applicable.

Enfin, les prestataires doivent pouvoir démontrer à tout moment le respect de la loi applicable aux données personnelles dans leur pays, tel que le RGPD en Europe. A cette fin, les prestataires doivent mettre en œuvre et documenter les mesures mises en place pour protéger les données personnelles et garantir leur confidentialité et leur intégrité. Cette documentation doit être mise à disposition d'Orange à des fins d'« accountability » mais aussi pour permettre la réalisation d'audits.



# 05

## Transferts internationaux de données personnelles

**Implantée dans le monde entier et agissant à l'international, Orange traite des données personnelles dans plusieurs pays et de sources différentes.**

En vertu de la Charte, et dans un contexte où l'encadrement des transferts à l'international répond à divers régimes juridiques, Orange s'engage à prendre les dispositions nécessaires afin d'assurer la protection et la sécurité des données lors de transferts internationaux en respectant les réglementations applicables.

Que cela soit dans le cadre de la circulation de données personnelles au sein du Groupe lui-même ou dans la relation avec des tiers, notamment ses fournisseurs, Orange veille à ce que des garanties adéquates soient mises en œuvre tant au niveau contractuel (garanties juridiques) que dans la mise en place effective

des traitements (garanties techniques et organisationnelles).

Ainsi, lors de transferts de données personnelles, Orange s'assure que l'exportateur et l'importateur des données personnelles s'engagent contractuellement à respecter la loi locale applicable en matière de protection des données et/ou les mécanismes de transferts locaux pertinents.

Orange attache une attention particulière, lors de la sélection des tiers (fournisseurs, sous-traitants, partenaires...) qui agissent pour le compte de toute entité Orange ou pour leur propre compte, à leur capacité à offrir des garanties suffisantes en matière de protection des données personnelles, notamment lors des transferts de données internationaux.





# 06

## Accès aux données par les autorités compétentes

**En tant qu'opérateur de télécommunications, Orange doit répondre aux requêtes des autorités compétentes, conformément aux prescriptions de sécurité nationale, de justice ou de sauvegarde de la vie humaine.**

Aux fins de vérification et de traitement de ces demandes, Orange interagit régulièrement avec les autorités publiques des différents pays sur des demandes qui peuvent concerner ses clients.

Les vérifications peuvent porter sur la compétence de l'autorité d'où émane la demande, le formalisme de la demande ainsi

que la base légale et la réglementation en vigueur dans le pays. Après contrôle de ces éléments, la demande est soit exécutée, soit rejetée, soit renvoyée afin d'obtenir les informations manquantes pour son analyse.

Les demandes peuvent concerner les données d'identification de clients, de géolocalisation ou des détails d'appels.



# 07

## Promotion d'une culture de la protection des données personnelles

**Orange agit sur différents leviers pour encourager le développement, en interne comme en externe, d'une véritable culture de la protection des données personnelles :**

### La sensibilisation et la formation des collaborateurs

La protection des données personnelles au quotidien au sein d'Orange implique la participation de l'ensemble des collaborateurs de tous les métiers. Orange met en place des campagnes de sensibilisation pour tous dont l'exécution est suivie au plus haut niveau du management.

Une offre de formations internes portant sur les principes de la protection des données est assurée pour l'ensemble des collaborateurs et personnalisée par rapport aux métiers. Des formations plus spécifiques sont également mises en œuvre au sein d'Orange à destination du réseau des Délégués à la protection des données et/ou chargés de la protection des données, des chefs de projets, des services juridiques et des ressources humaines.

Les initiatives d'Orange en matière de sensibilisation se traduisent également par un ensemble de documents accessibles depuis l'espace intranet du Groupe, tels que la Charte interne de protection des données personnelles, des politiques ou chartes sur la protection des données personnelles des salariés et le guide général sur la protection des données personnelles disponible dans cinq langues différentes.

Au travers de l'animation des réseaux de référents, et la coopération des DPO du Groupe, de multiples sujets d'expertise font l'objet de présentations.

### La protection des données, un enjeu collectif de tous les acteurs

Orange est consciente qu'adresser, sous toutes ses formes, les enjeux de la protection des données est un défi collectif à l'échelle internationale. Le Groupe contribue à sa promotion via ses participations à différents instances, organismes ou projets.

Orange a adhéré à la Global Network Initiative (GNI), alliance d'acteurs internationaux pour protéger les droits à la vie privée sur Internet des individus.

Dans la région Moyen-Orient & Afrique en particulier, Orange œuvre à cette promotion en participant activement aux côtés des instances étatiques, autorités de protection, et acteurs économiques, aux événements et réflexions promouvant la protection et sécurité des données dans un monde de plus en plus numérique.

Le Groupe prend part à de nombreuses instances de réflexions internationales et de standardisation sur des thématiques portant sur la protection de la vie privée. La participation aux travaux de normalisation de l'ISO sur le management de la sécurité ou sur les algorithmes cryptographiques en sont des témoignages.





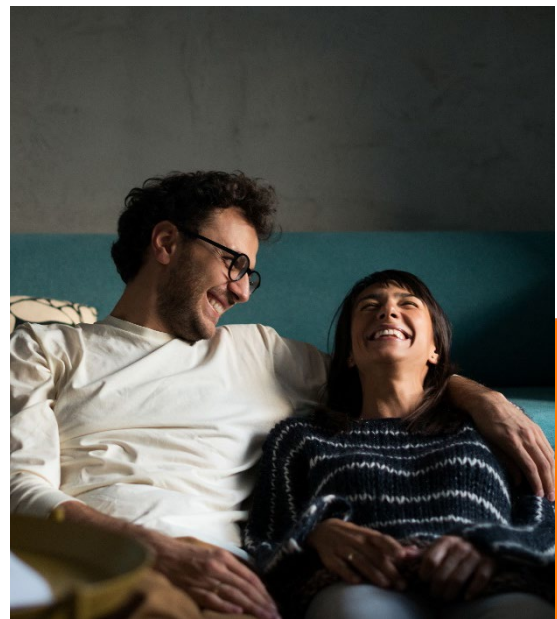
## Contribution à la recherche et l'innovation

Orange s'engage en Recherche & Innovation de manière pluridisciplinaire et partenariale pour l'étude des usages et des impacts du numérique et pour la conception de solutions techniques afin de renforcer la protection des données personnelles et le respect de la vie privée. Les chercheurs d'Orange participent à de nombreux projets collaboratifs nationaux (ANR) et européens (H2020), ainsi qu'à l'encadrement de thèses. Orange contribue également au financement de chaires de recherches en lien avec la protection des données.

## Accompagnement et diffusion de bonnes pratiques pour le Grand public

Orange accorde une importance particulière à l'accompagnement et la diffusion de bonnes pratiques en matière de protection de la vie privée. Afin de contribuer à un monde numérique plus sûr, Orange met à disposition des informations et des bonnes pratiques sur différents formats, comme par exemple le site web "Bien vivre le digital" ou des vidéos sur les réseaux sociaux, ainsi que des ateliers numériques.

Dans le cadre des activités du Groupe en Afrique et au Moyen-Orient, Orange capitalise sur un ancrage territorial fort en s'appuyant par exemple sur le réseau des Orange Digital Centers, des lieux d'apprentissage du numérique qui contribuent à relever le défi de la formation et de l'insertion professionnelle.



**Le Groupe vise à se placer à l'avant-garde des usages numériques responsables, sa raison d'être illustre l'engagement pris pour informer et sensibiliser aux bons usages du numérique.**

**Toutes les parties prenantes du Groupe ont un rôle à jouer dans la protection des données personnelles. Il est de la responsabilité de chacun de se former et d'être vigilant pour que cette protection soit continuellement assurée.**

