



## Notre position

### Les droits humains numériques

Jamais autant de personnes dans le monde n'ont eu accès à l'information, aux services et à des opportunités, grâce à des connexions instantanées qui transcendent les lieux et les frontières. Ceci a permis de créer de grandes innovations et opportunités pour que les gens puissent améliorer leur vie et jouir d'un accès plus important que jamais à leurs droits.

Les réseaux, produits et services de MTN sont fournis dans le but de faciliter les communications numériques et d'améliorer la vie des sociétés dans lesquelles l'entreprise opère.

Notre réponse en matière de droits humains numériques repose sur une politique solide et un cadre de diligence raisonnable. Notre approche est conforme aux principes reconnus à l'échelle internationale, mais nous veillons à ce que MTN demeure conforme aux conditions de nos diverses obligations légales juridictionnelles et conditions de licence.

Nous croyons au respect et à la protection des droits de toutes les personnes à communiquer, à partager des informations librement et de manière responsable, et à jouir de la confidentialité et de la sécurité de leurs données et de leur utilisation des communications numériques.

MTN est guidée par les normes suivantes définies au niveau mondial :

- La Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies

Le cadre et les principes directeurs des Nations Unies pour la protection, le respect et la réparation

La Convention de l'Union africaine sur la cybersécurité et la protection des données à caractère personnel

- L'Acte additionnel A/SA.1/01/10 relatif à la protection des données à caractère personnel (2010) de la CEDEAO

Protection de données : Loi type de la Communauté de développement de l'Afrique australe (SADC)

MTN est membre des organismes clés suivantes :

- Signataire du Pacte mondial des Nations Unies
- Membre de la GSMA (Global System for Mobile Communications) :
- Le réseau de développement durable comprend les droits de la personne
- Groupe de travail sur la protection des données et la vie privée
- Centre de sécurité Internet
- Forum pour la sécurité de l'information
- Association GSM



Notre engagement en faveur des droits humains numériques fait partie intégrante de notre stratégie commerciale et de notre cadre de développement durable et est intégré aux niveaux les plus élevés de nos structures de gouvernance.

Principes clés de la position de MTN sur les droits humains numériques

- MTN respecte les droits de toutes les personnes et s'oppose à toute action qui porte atteinte aux droits humains de la personne et est source de discrimination à l'égard des personnes ou qui peut être contraire à nos valeurs et à nos croyances.
- Nous respectons les droits des personnes, indépendamment de la race, de l'origine ethnique, de la couleur, de l'âge, de la langue, de la religion, du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'appartenance politique ou autre, de la capacité, du statut juridictionnel ou international.
- Nous croyons aux droits de toutes les personnes qui utilisent les communications numériques de communiquer et de partager librement des informations et des opinions, et de jouir du droit à la vie privée et à la sécurité de l'information sans ingérence.
- Nous respectons et nous nous efforçons de respecter les lois des pays dans lesquels nous sommes présents.
- Nous nous efforçons de créer des plateformes qui permettent aux parties prenantes de nous faire part de leurs préoccupations et de faire remonter leurs inquiétudes lorsqu'elles estiment que leurs droits ont été violés.
- Nous apprécions la confiance que nos clients nous accordent lorsqu'ils nous fournissent des renseignements personnels. Nous nous efforçons de préciser les données que nous saisissons, conservons, traitons, utilisons et fournissons aux principaux intervenants.
- Nous nous efforçons de limiter la portée, l'étendue ou la durée des incidences sur les droits humains, en l'absence de contrôle direct, en nous engageant auprès de tiers, de fournisseurs de services Internet, de régulateurs ou d'autres parties prenantes qui peuvent avoir le contrôle sur nos installations, infrastructures ou services et/ou y avoir accès.
- Lorsque MTN possède ou exploite les plateformes en ligne, ou qu'elle exerce un contrôle technique sur elles, nous pouvons restreindre l'accès aux services, s'il existe le risque de porter atteinte aux droits des personnes. Nous pouvons appliquer des restrictions après avoir évalué le caractère illégal ou nocif du contenu, comme défini dans les lois nationales en vigueur ou dans la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies.
- MTN cherche des solutions pour réduire les risques liés aux droits humains numériques et les impacts négatifs grâce à la collaboration et à l'engagement des parties prenantes.
  
- Notre politique relative aux droits humains numériques s'applique aux administrateurs, dirigeants, employés et représentants de la Société, qu'ils soient permanents, temporaires ou contractuels.
- Nous attendons de nos intermédiaires, mandataires, entrepreneurs, fournisseurs et partenaires commerciaux qu'ils respectent les mêmes normes. Notre Code de conduite des fournisseurs décrit les normes minimales, y compris les droits de la personne, auxquelles chaque fournisseur de produits ou de services doit se conformer (lien vers le Code de conduite des fournisseurs sur le site Web).
- Le personnel et les partenaires reçoivent une formation détaillée en fonction de l'étendue de leurs rôles et de leur capacité à impacter et/ou à influencer ces droits.



## Cadre de diligence raisonnable de MTN en matière de droits humains numériques

Le cadre de diligence raisonnable de MTN est tiré du cadre des Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme (« Protéger, respecter et réparer »).

Le cadre, appuyé par une trousse à outils, décrit les étapes que toutes les opérations de MTN devront suivre avant, pendant et après l'incident lié aux droits humains numériques.

Les incidents se présentent sous la forme d'une demande ou d'un cas où une autorité ou une entité non gouvernementale contacte MTN relativement à une question liée à la liberté d'expression, à la confidentialité des données et à la sécurité de l'information.

Ce cadre comprend l'évaluation des incidents potentiels et des impacts possibles des incidents qui peuvent affecter les droits des clients et permet à nos équipes de réagir aux incidents grâce à un processus clairement défini qui inclut l'identification des recours pour les clients touchés.

Qu'il s'agisse d'une demande non judiciaire de pouvoirs publics ou d'une ordonnance d'un tribunal émanant de juridictions gouvernementales locales ou étrangères, nous suivons le même processus.

MTN tentera d'éviter les impacts négatifs sur les droits humains en explorant toutes les alternatives possibles, y compris le refoulement, lorsqu'elle décèle un risque de violation de ces droits.

L'approche de diligence raisonnable de MTN est itérative et continue en raison de l'évolution complexe et rapide de la technologie et de la réglementation, en tenant compte du climat macro, social et politique.

### Foire aux questions sur les droits humains numériques

MTN s'efforce de mener ses activités dans le respect des droits de tous. MTN croit aux droits de tous de communiquer des informations, d'y accéder et de les partager librement et de manière responsable, et de jouir de la confidentialité et de la sécurité de leurs données et de leur utilisation des communications numériques.

### Foire Aux Questions



La haute direction supervise-t-elle les questions des droits humains numériques ?  
La gouvernance des droits humains numériques est supervisée par le Comité social et d'éthique du Groupe au nom du Conseil d'administration de MTN Group. Elle est suivie en permanence par le Comité exécutif du Groupe dirigé par le Président-Directeur Général (PDG) de MTN Group (voir notre structure de gouvernance en matière de développement durable ci-dessous). Les vice-présidents régionaux et les DG des pays jouent un rôle essentiel aux niveaux régional et national.



MTN procède-t-elle à des évaluations des risques et de l'impact liés aux droits humains numériques pour les nouveaux investissements ou les nouvelles acquisitions ? MTN s'efforce d'entreprendre des évaluations des risques et de l'impact liés aux droits humains numériques pour l'ensemble des acquisitions, investissements et partenariats stratégiques et/ou à haut risque lors de la planification ou du renouvellement des contrats.



Pourquoi MTN choisit-elle de poursuivre ses activités sur les marchés en conflit ?  
Malgré certains risques inhérents, il existe un potentiel important d'offre de services de communication essentiels sur nos marchés. Ces risques sont des facteurs associés aux activités sur ces marchés et ils ne sont pas limités à MTN. Nous améliorons et innovons constamment notre cadre et la manière dont nous menons nos activités. Nous transférons également en permanence les enseignements d'un marché à un autre.



MTN effectue-t-elle des évaluations des risques et des impacts en matière de droits de la personne ?

Les évaluations des risques et des impacts sont un élément essentiel du cadre de diligence raisonnable de MTN. En raison de la nature changeante des risques dans les communications numériques, nous nous efforçons de mettre à jour nos plans d'identification et d'atténuation des risques humains numériques chaque trimestre. Nous réalisons des évaluations d'impact sur un cycle annuel à bisannuel en utilisant, au besoin, des parties internes et des tiers.



MTN offre-t-elle des recours aux clients touchés par des incidents tels que la restriction de la liberté d'expression ?

MTN propose des solutions, y compris le remboursement des données ou des données gratuites ou encore du crédit de communication gratuit pour les clients touchés, au cas par cas.



MTN publie-t-elle les demandes d'organismes gouvernementaux ou privés visant à restreindre l'accès à des utilisateurs ou à obtenir des renseignements sur eux ?

MTN continue de comparer et d'améliorer ses mécanismes de divulgation et de transparence pour répondre aux besoins de nos parties prenantes. MTN s'efforcera



de publier annuellement des Rapports sur la transparence afin d'améliorer la compréhension des parties prenantes de l'environnement opérationnel de MTN, de ses risques et de sa gestion des droits humains numériques. Les rapports devront être publiés dans la mesure permise par les lois de chacun des pays d'exploitation de MTN.

Notre structure de gouvernance et d'établissement de rapports en matière de durabilité



Comité social et d'éthique du Groupe  
Fréquence des rapports : rapport trimestriel

Comité exécutif du Groupe  
Fréquence des rapports : rapport mensuel

Examen fonctionnel du Président-  
Directeur général du Groupe  
Fréquence des rapports : tous les deux  
mois

Examen du Group Chief Regulatory and  
Corporate Affairs Officer (Directeur des  
affaires réglementaires et  
institutionnelles du Groupe) Fréquence  
des rapports : rapport mensuel