

DECISION N°2023-0863
DE L'AUTORITE DE PROTECTION
DE LA REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE
EN DATE DU 09 MARS 2023
PORTANT AUTORISATION DE TRAITEMENTS DE
DONNEES A CARACTERE PERSONNEL PAR
WAVE COTE D'IVOIRE SA

L'AUTORITE DE PROTECTION,

- Vu la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel ;
- Vu la Loi n°2013-451 du 19 juin 2013 relative à la lutte contre la cybercriminalité ;
- Vu la Loi n°2013-546 du 30 juillet 2013 relative aux transactions électroniques ;
- Vu la Loi n°2016-992 du 14 Novembre 2016 relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ;
- Vu l'Ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication/TIC ;
- Vu le Décret n°2012-934 du 19 septembre 2012 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI) ;
- Vu le Décret n°2014-105 du 12 mars 2014 portant définition des conditions de fourniture des prestations de cryptologie ;
- Vu le Décret n°2014-106 du 12 mars 2014 fixant les conditions d'établissement et de conservation de l'écrit et de la signature sous forme électronique ;
- Vu le Décret n°2015-79 du 04 février 2015 fixant les modalités de dépôt des déclarations, de présentation des demandes, d'octroi et de retrait des autorisations pour le traitement des données à caractère personnel ;
- Vu le Décret n°2018-439 relatif à la mise en œuvre des sanctions ciblées liées au financement du terrorisme et à la prolifération des armes de destruction massive ;
- Vu le Décret n°2019-947 du 13 novembre 2019 portant nomination du Président du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n°2019-985 du 27 novembre 2019 portant nomination des Membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI) ;
- Vu le Décret n°2021-916 du 22 décembre 2021 portant adoption du référentiel général de sécurité des systèmes d'information et du plan de protection des infrastructures critiques ;

- Vu le Décret n°2022-265 du 13 avril 2022 portant nomination du Directeur Général de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI) ;
- Vu le Décret n°2022-783 du 12 octobre 2022 portant renouvellement partiel du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire/TIC en abrégé ARTCI ;
- Vu l'Arrêté n° 511/MPTIC/CAB du 11 novembre 2014 portant définition ou profil et fixant les conditions d'emploi du correspondant à la protection des données à caractère personnel
- Vu la Décision n°2013-0003 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 20 septembre 2013 portant règlement intérieur ;
- Vu la Décision n°2014-0021 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 03 septembre 2014 portant conditions et critères applicables à la limitation du traitement des données à caractère personnel ;
- Vu la Décision n°2014-0022 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 03 septembre 2014 portant conditions de la suppression des liens vers les données à caractère personnel, des copies ou des reproductions de celles-ci existant dans les services de communication électronique accessibles au public ;
- Vu la Décision n°2016-0201 de l'Autorité de Protection de la République de Côte d'Ivoire en date du 22 novembre 2016 fixant les frais de dossiers et d'agrément en matière de protection des données à caractère personnel ;
- Vu la Décision n°2017-354 de l'Autorité de Protection de la République de Côte d'Ivoire en date du 26 octobre 2017 portant procédure de mise en conformité des responsables du traitement avec la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel ;
- Vu la Décision n°2018-0431 du 20 septembre 2018 portant autorisation de traitements de données à caractère personnel par WAVE COTE D'IVOIRE SA;
- Vu la Décision n°2021-0676 de l'Autorité de Protection de la République de Côte d'Ivoire en date du 04 Août 2021 portant procédure de contrôle en matière de protection des données à caractère personnel.

Par les motifs suivants :

Considérant que WAVE COTE D'IVOIRE SA, Société Anonyme avec Administrateur Général, au capital de 766.000.000 de Francs CFA, sise à Abidjan Cocody Riviera 4, Lot 487, Ilot 30, 01 BP 5754 Abidjan 01, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier sous le numéro CI-ABJ-03-2018-B14-11754, a introduit une demande d'autorisation auprès de l'ARTCI, Autorité de Protection ;

Considérant que WAVE COTE D'IVOIRE SA a pour objet social toutes activités ou relations relatives au transfert d'argent, à la distribution de monnaie électronique, aux paiements mobiles et toutes activités connexes ;

Considérant que suivant l'article 47 de la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel, l'Autorité de Protection est chargée de recevoir les déclarations et d'octroyer les autorisations, pour la mise en œuvre de traitements des données à caractère personnel ;

Qu'en conséquence, l'Autorité de Protection est compétente pour examiner la demande d'autorisation de traitements initiée par la WAVE COTE D'IVOIRE SA.

- Sur la recevabilité de la demande d'autorisation

Considérant qu'aux termes de l'article 7 de la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel, le traitement des données à caractère personnel comportant des données biométriques est soumis à autorisation préalable de l'Autorité de Protection, avant toute mise en œuvre ;

Considérant qu'en l'espèce, WAVE COTE D'IVOIRE SA voudrait procéder à l'enregistrement des appels à des fins d'amélioration de la qualité de son service client ;

Considérant que la voix est une donnée biométrique, et qu'en application des dispositions précitées, ledit traitement doit être autorisé par l'Autorité de Protection, pour être mis en œuvre ;

Considérant qu'aux termes de l'article 7 précité, la demande d'autorisation est présentée par le responsable du traitement ou son représentant légal ;

Considérant que l'article 1 de la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel, définit le responsable du traitement comme étant la personne physique ou morale, publique ou privée, tout autre organisme ou association qui, seul ou conjointement avec d'autres, prend la décision de collecter et de traiter des données à caractère personnel et en détermine les finalités ;

Qu'en l'espèce, WAVE COTE D'IVOIRE SA voudrait enregistrer les communications téléphoniques effectuées avec ses clients ;

Que ladite opération nécessite la collecte des données à caractère personnel des différents clients ;

L'Autorité de Protection en conclut que WAVE COTE D'IVOIRE SA a la qualité de responsable du traitement.

Considérant qu'aux termes de l'article 9 de la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel, la demande d'autorisation doit contenir les mentions minimums relatives à la dénomination sociale de la personne morale, au responsable du traitement, à son siège social, à l'identité de son représentant légal, à son numéro d'immatriculation au registre du commerce et du crédit mobilier, à son numéro de déclaration fiscale, aux finalités du traitement, à la durée de conservation des données traitées, aux dispositions prises pour assurer la sécurité des traitements, à la protection et à la confidentialité des données traitées ;

Considérant que lesdites mentions figurent dans la demande d'autorisation formulée par WAVE COTE D'IVOIRE SA;

Que ladite demande satisfait les conditions de forme exigées par les articles 7 et 9 de la Loi n°2013-450 relative à la protection des données à caractère personnel ;

En conséquence, l'Autorité de Protection déclare la demande de WAVE COTE D'IVOIRE SA recevable en la forme ;

- Sur la légitimité et la licéité du traitement

Considérant que conformément aux dispositions de l'article 14 de la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel, le traitement de données à caractère personnel est considéré comme légitime si la personne concernée donne expressément son consentement préalable;

Considérant en l'espèce que WAVE COTE D'IVOIRE SA procède à la collecte des données directement auprès des personnes concernées ;

Que WAVE COTE D'IVOIRE SA indique qu'elle recueille le consentement préalable des clients par le biais de mention d'informations vocale avant le début de la conversation téléphonique ;

L'Autorité de Protection considère le traitement projeté par WAVE COTE D'IVOIRE SA comme légitime et licite sous réserve de la transmission par cette dernière de la preuve du recueil du consentement des personnes concernées ;

Aussi, l'Autorité de Protection prescrit-elle à WAVE COTE D'IVOIRE SA, de lui transmettre copie de la preuve du recueil du consentement.

- **Sur la finalité**

Considérant que suivant l'article 16 de la Loi relative à la protection des données à caractère personnel, les données doivent être collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et ne peuvent pas être traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités ;

Considérant que le traitement envisagé par la demanderesse a pour finalité l'enregistrement des appels à des fins d'amélioration de la qualité du service client;

Considérant que pour ce faire, elle a décidé de collecter, d'organiser et de conserver les données à caractère personnel ;

L'Autorité de Protection considère que cette finalité est déterminée, explicite et légitime.

- **Sur la période de conservation des données traitées**

Considérant que l'article 16 de la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel dispose en son alinéa 3 que « *les données traitées doivent être conservées pendant une durée qui n'excède pas la période nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées.* » ;

Considérant qu'en l'espèce, la demanderesse a indiqué qu'elle souhaiterait conserver les dites données pendant un (1) an ;

L'Autorité de Protection, au regard de la nature des données traitées et de la finalité du traitement, considère que ce délai est excessif.

Qu'en cela, l'Autorité de Protection prescrit à WAVE COTE D'IVOIRE SA de conserver les données pendant six (6) mois à compter du dernier contact et, pendant un (1) an en ce qui concerne les documents d'analyse.

- **Sur la proportionnalité des données collectées**

Considérant que selon les dispositions de l'article 16 alinéa 2 de la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel, les données traitées doivent être adéquates, pertinentes et non excessives, au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées ;

Considérant qu'en l'espèce, WAVE COTE D'IVOIRE SA indique que le traitement concerne les données suivantes :

- **les données d'état civil** : nom et prénom ; date et lieu de naissance
- **les données d'informations d'ordre économique et financier** : montant disponible sur le compte ;
- **les données de localisation** : par téléphone mobile ;
- **le numéro d'identification national** : le numéro de téléphone ;
- **les données de vie personnelle**: plainte à propos des produits et services WAVE.

Il y'a lieu de constater qu'à l'exception des données relatives à la localisation, les autres données traitées telles que décrites dans la demande d'autorisation sont adéquates, pertinentes et non excessives, au regard de la finalité du traitement.

Par conséquent, l'Autorité de Protection prescrit à WAVE COTE D'IVOIRE SA de substituer les données de localisation par les données de connexion dont les identifiants des terminaux.

Par ailleurs, l'Autorité de Protection prescrit que la voix soit mentionnée parmi les données collectées puisqu'elle est également une donnée enregistrée au moment de l'enregistrement vocale.

- **Sur les destinataires ou catégories de destinataires habilités à recevoir communication des données**

Considérant les dispositions de l'article 9 de la Loi n°2013-450 relative à la protection des données à caractère personnel, selon lesquelles la demande d'autorisation adressée à l'Autorité de Protection doit contenir les destinataires habilités à recevoir communication des données traitées ;

Considérant qu'en l'espèce, la demanderesse a précisé que les données seront stockées sur des serveurs externalisés, Co localisés à MDXi Abidjan (MainOne VITIB);

Dès lors, l'Autorité de Protection autorise la communication des données traitées uniquement :

- aux agents habilités de WAVE COTE D'IVOIRE SA;
- à MDXi Abidjan (MainOne VITIB);
- au Procureur de la République ;
- aux Officiers de Police Judiciaire ;
- aux Autorités publiques ivoiriennes agissant dans le cadre de leurs missions ;
- aux Agents assermentés de l'ARTCI.

Considérant qu'en dehors des destinataires précités, WAVE COTE D'IVOIRE SA n'entend ni communiquer, ni transférer à aucune autre structure, les données traitées,

Handwritten signature or mark

L'Autorité de Protection prescrit que les données traitées soient uniquement communiquées aux destinataires précités ;

- **Sur la transparence des traitements**

Considérant qu'aux termes des articles 18 et 28 de la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel, la transparence implique l'information obligatoire et claire des personnes concernées par le responsable du traitement ;

Qu'il s'agit en l'espèce pour la demanderesse, de faire preuve de transparence vis à vis des personnes concernées qui devront notamment être informées :

- de l'identité du responsable du traitement et le cas échéant, celle de son représentant dûment mandaté ;
- de la finalité du traitement ;
- des catégories de données concernées ;
- des destinataires auxquels les données sont susceptibles d'être communiquées ;
- de l'existence et des modalités d'exercice de leur droit d'accès et de rectification ;
- de la durée de conservation des données ;
- de l'éventualité de tout transfert de données à destination de pays tiers.

Qu'à cette fin, la demanderesse indique que des mentions d'informations sur son site internet permettront aux personnes concernées d'être informées de leurs droits, préalablement à toute collecte ;

L'Autorité de Protection considère que la mesure prévue pour le respect du principe de la transparence est insuffisante.

L'Autorité de Protection prescrit en ce sens que ces mentions d'informations soient également évoquées en début de conversation.

- **Sur les droits d'accès direct, d'opposition, de rectification des personnes concernées**

Considérant que les articles 9 et 29 à 34 de la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel prescrivent que le responsable du traitement doit indiquer dans sa demande, la fonction de la personne ou le service

auprès duquel s'exercent les droits reconnus aux personnes concernées, notamment les droits d'accès, de rectification, de suppression ;

Considérant que la demanderesse indique que les droits d'accès direct, d'opposition, de rectification, d'effacement, de portabilité, de retrait du consentement donné, et de suppression, pourront être exercés auprès d'elle-même ;

Considérant que la demanderesse a désigné un correspondant à la protection des données à caractère personnel ;

L'Autorité de Protection prescrit à WAVE COTE D'IVOIRE SA, que les différents droits reconnus à la personne concernée soient exercés auprès de son correspondant.

- Sur les mesures de sécurité

Considérant qu'en application de l'article 41 de la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel, le responsable du traitement et le sous-traitant prennent toutes les précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données traitées, et notamment pour empêcher qu'elles soient détruites, déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés puissent en prendre connaissance ;

Considérant que les mesures de sécurité doivent couvrir l'aspect physique (les données stockées sur des supports papiers) et logique (supports informatiques) ;

Considérant qu'au vu des éléments techniques fournis dans le formulaire, le niveau de sécurité de WAVE COTE D'IVOIRE SA, lui permet de mettre en œuvre le traitement de données à caractère personnel pour la finalité déclarée ;

Qu'il en résulte que la demanderesse a pris toutes les mesures nécessaires en vue d'assurer la sécurité des données ;

L'Autorité de Protection considère que les mesures de sécurité logique et physique nécessaires sont garanties.

Toutefois, l'Autorité de Protection prescrit à WAVE COTE D'IVOIRE SA, de maintenir à jour les systèmes d'exploitation et les applications utilisées afin d'être moins vulnérable aux différentes attaques.

Après en avoir délibéré,

DECIDE :

Article 1 :

WAVE COTE D'IVOIRE SA est autorisée à effectuer la collecte et l'enregistrement des données à caractère personnel ci-après :

- **les données d'état civil** : nom et prénom ; date et lieu de naissance
- **les données d'informations d'ordre économique et financier** : montant disponible sur le compte ;
- **les données biométriques** : voix ;
- **les données de connexion** : identifiants des terminaux ;
- **le numéro d'identification national** : le numéro de téléphone ;
- **les données de vie personnelle** : plainte à propos des produits et services WAVE.

Les données visées au présent article concernent les usagers et les clients de WAVE COTE D'IVOIRE SA.

Les données non mentionnées ne devront aucunement faire l'objet d'un quelconque traitement de la part de WAVE COTE D'IVOIRE SA.

Article 2 :

Les données traitées par WAVE COTE D'IVOIRE SA ne peuvent pas être utilisées à des fins autres que celles précisées dans la demande d'autorisation.

Toute réutilisation de ces données à d'autres fins, doit faire l'objet d'une autorisation préalable de l'Autorité de Protection.

Article 3 :

WAVE COTE D'IVOIRE SA est autorisée à communiquer les données traitées à l'article 1 de la présente décision :

- aux agents habilités de WAVE COTE D'IVOIRE SA ;
- à MDXi Abidjan (MainOne VITIB);
- au Procureur de la République ;
- aux Officiers de Police Judiciaire ;
- aux Autorités publiques ivoiriennes agissant dans le cadre de leurs missions ;
- aux Agents assermentés de l'ARTCI.

Il est interdit à WAVE COTE D'IVOIRE SA de transférer, sans autorisation préalable de l'Autorité de Protection, les données collectées vers des pays tiers.

Article 4 :

Les données sont conservées pendant six (06) mois à compter du dernier contact et pendant un (01) an en ce qui concerne les documents d'analyse.

Les données doivent être supprimées après expiration du délai de conservation.

En cas de litige, les données doivent être conservées jusqu'à la fin de la procédure.

Article 5 :

WAVE COTE D'IVOIRE SA informe les personnes concernées de leurs droits d'accès direct, d'opposition, d'effacement, de portabilité, de retrait du consentement donné, de rectification et de suppression.

Elle le fait par le biais de mentions d'informations évoquées en début de conversation et sur son site internet.

WAVE COTE D'IVOIRE SA est tenue de définir une procédure de gestion des droits des personnes concernées.

Article 6 :

Le Correspondant à la protection désigné par WAVE COTE D'IVOIRE SA, tient une liste des traitements effectués, immédiatement accessible à toute personne concernée faisant la demande.

WAVE COTE D'IVOIRE SA est tenue de mettre en place un dispositif de :

- formation pour son correspondant et ses agents habilités ;
- sensibilisation de son personnel.

Article 7 :

Conformément à l'article 40 de la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel, WAVE COTE D'IVOIRE SA doit s'assurer que ses sous-traitants apportent des garanties suffisantes au regard des mesures de sécurité technique et d'organisation relatives aux traitements de données qu'elles opèrent.

Article 8 :

Conformément à l'article 42 de la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel, WAVE COTE D'IVOIRE SA est tenue

d'établir pour le compte de l'Autorité de Protection, un rapport annuel sur le respect des dispositions de l'article 41 de ladite Loi.

WAVE COTE D'IVOIRE SA doit communiquer ce rapport à l'Autorité de Protection, au plus tard le 31 janvier de l'année suivant l'exercice écoulé.

Article 9 :

L'Autorité de Protection procède à des contrôles auprès de WAVE COTE D'IVOIRE SA afin de vérifier le respect de la présente décision, dont la violation donnera lieu à des sanctions conformément à la réglementation en vigueur.

Article 10 :

La présente décision entre en vigueur à compter de la date de sa notification à WAVE COTE D'IVOIRE SA.

Article 11 :

Le Directeur Général est chargé de l'exécution de la présente décision, qui sera publiée au Journal Officiel de la République de Côte d'Ivoire et sur le site internet de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire.

Fait à Abidjan, le 09 Mars 2023
En deux (2) exemplaires originaux

Le Président


Dr Coty Souleïmane DIAKITE
COMMANDEUR DE L'ORDRE NATIONAL

