

DECISION N°2024-1134
DE L'AUTORITE DE PROTECTION
DE LA REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE

EN DATE DU 18 SEPTEMBRE 2024

PORTANT AVERTISSEMENT ET MISE EN DEMEURE
DE LA SOCIETE MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE
EN MATIERE DE PROTECTION DES DONNEES A
CARACTERE PERSONNEL

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 la Loi n°2017-803 du 07 Décembre 2017 d'orientation de la société de l'information de Côte d'Ivoire ;
- Vu la Loi n°2024-352 du 06 juin 2024 relative aux communications électroniques ;
- Vu l'Ordonnance n° 97-173 du 19 mars 1997 relative aux Droits, Taxes et Redevances sur les Radiocommunications ;
- Vu l'Ordonnance n° 2019-495 du 12 juin 2019 portant institution d'un dispositif de contrôle des flux de communications électroniques des entreprises de télécommunications/TIC ;
- Vu le Décret N°2011-496 du 29 Décembre 2011 définissant les modalités des autorisations d'utilisation de fréquences radioélectriques pour l'établissement l'exploitation de réseaux de télécommunications mobiles de troisième génération, 3g ;
- 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°2013-300 du 02 Mai 2013 relatif à l'interconnexion des réseaux et services de télécommunications et au dégroupage de la boucle locale ;
- Vu le Décret n°2013-301 du 02 Mai 2013 relatif à l'homologation des équipements, terminaux et radioélectriques et à l'agrément d'installateur ;
- Vu le Décret n°2013-302 du 02 Mai 2013 fixant le contenu des cahiers de charges de la licence individuelle et de l'autorisation générales pour l'établissement et l'exploitation des réseaux de télécommunications/tic et la fourniture de services de télécommunications ;
- Vu le Décret n°2013-439 du 13 Juin 2013 fixant les conditions et modalités de réservation, d'attribution et de retrait de ressources de numérotation ainsi que les montants et les modalités de paiement de la redevance d'utilisation de ressources de numérotation ;

- 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 de données à caractère personnel ;
- Vu le Décret N°2015-80 du 04 février 2015 définissant les catégories d'activités des Télécommunications / TIC et fixant les modalités d'accès aux ressources rares ;
- Vu le Décret n°2015–781 du 09 décembre 2015 fixant le montant, les conditions et les modalités de paiement de la contrepartie financière à la licence individuelle de la catégorie C1A ;
- Vu le Décret n° 2015-812 du 18 Décembre 2015 portant approbation du cahier des charges annexées à chaque licence individuelle de catégorie C1A, pour l'établissement de réseaux et la fourniture de services de Télécommunications / TIC;
- Vu le Décret n°2016-851 du 19 octobre 2016 fixant les modalités de mise en œuvre de l'archivage électronique ;
- Vu le Décret n°2017-193 du 22 mars 2017 portant identification des abonnés des services de Télécommunications/TIC ouverts au public et des utilisateurs des cybercafés ;
- Vu le Décret n°2017-829 du 14 Décembre 2017 autorisant la mise en œuvre d'un traitement automatisé de données à caractère personnel pour l'intégration des grands facturiers à la plateforme électronique de partage des informations sur le crédit ;
- Vu le Décret n°2019-947 du 13 novembre 2019 portant nomination du Président 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°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/ TIC Côte d'Ivoire, en abrégé ARTCI ;
- Vu l'Arrêté n°511/MPTIC/CAB du 11 novembre 2014 portant définition du 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°2014-0020 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications /TIC de Côte d'Ivoire en date du 03 septembre 2014 portant adoption des règles de conduites relatives au traitement et à la protection des données à caractères personnel ;
- 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°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°2019-501 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 26 décembre 2019 portant notification des opérateurs et fournisseurs de services puissants pour l'année 2020 ;
- Vu la Décision n°2020-0581 de l'Autorité de Protection de la République de Côte d'Ivoire en date du 30 juillet 2020 fixant les critères et les conditions d'exercice des activités de :
- Correspondant à la protection des données, personne morale ;
 - Audit de conformité ;
 - Formation.
- Vu la Décision n°2020-0599 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 09 Septembre 2020 portant encadrement des offres de services sur le marché de détail de la téléphonie mobile
- Vu la Décision n°2021-0704 du Conseil de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 03 Décembre 2021 fixant les conditions et modalités de recueil de consentement et de collecte de données des abonnés de téléphonie mobile pour la confection de l'annuaire universel des Télécommunications /TIC et le service de renseignements téléphoniques ;
- 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 ;

- Vu la Décision n°2023-0920 de l'Autorité de Protection de la République de Côte d'Ivoire en date du 20 Juillet 2023 portant approbation de la liste des contrôles en matière de protection des données à caractère personnel pour l'année 2023 ;
- Vu les courriers n°23-01270 /DG/DCNS/DCPD/SPDS/JLC en date du 19 septembre 2023 et n°23-01490/DG/DCNS/DCPD/SPDS/JLC en date du 06 novembre 2023 adressés à la société MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE ;
- Vu les Procès-verbaux de contrôle n° 006/01/2024 des 29,30,31 janvier 2024 et des 01 et 02 février 2024 ;

Par les motifs suivants :

I. Faits et procédure

Considérant que l'article 46 de la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel, dispose que l'Autorité de Protection veille à ce que les traitements des données à caractère personnel soient mis en œuvre conformément aux dispositions de ladite loi et de ses décrets d'application ;

Considérant qu'aux termes des articles 47 et suivants de la Loi 2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel, l'Autorité de Protection est chargée de procéder par le biais d'agents assermentés, à des vérifications portant sur tout traitement de données à caractère personnel et de prononcer des sanctions administratives et pécuniaires à l'égard des responsables du traitement qui ne se conforment pas aux dispositions de la présente Loi ;

Considérant 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 ;

Considérant que la société MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE a été identifiée par la Décision n°2023-0920 de l'Autorité de Protection de la République de Côte d'Ivoire en date du 20 Juillet 2023 portant approbation de la liste des contrôles en matière de protection des données à caractère personnel pour l'année 2023, comme un responsable de traitement à contrôler ;

Considérant toutefois que par lettres référencées n°23-01270/DG/DCNS/DCPD/SPDS/JLC et n°23-01490/DG/DCNS/DCPD/SPDS/JLC, la société MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE a été informée de la mission de contrôle en matière de protection des données à caractère personnel qui se tiendra du 29 janvier 2024 au 02 Février 2024 sur son site de Daloa ;

Cette mission avait pour objet de vérifier le respect par la société MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE de l'ensemble des dispositions de la Loi n° 2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel ainsi que celles de ses sous-traitants ;

Ainsi, les agents assermentés ont effectué des contrôles sur les traitements de données à caractère personnel des clients, du personnel, des visiteurs et sur les traitements mis en œuvre par la société MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE et ses sous-traitants ;

Considérant que l'Autorité de Protection a effectué les contrôles des activités suivantes :

- Commercial réseau MOOVMONEY ;
- Opérateur de saisie MOOVMONEY ;
- Responsable administration des ventes ;
- Chef d'agence ;
- Correspondant à la Protection des données ;
- Commercial site ;
- Technologie de l'information (IT) ;
- Site internet de MOOV AFRICA Côte d'Ivoire ;
- Procédures de MOOV AFRICA Côte d'Ivoire ;
- Chef de la sécurité physique ;
- Autres constats.

Considérant qu'à l'issue du contrôle, une copie des Procès-verbaux de contrôle n° 006/01/2024 des 29,30,31 janvier 2024 et des 01 et 02 février 2024, contradictoirement dressés et signés, a été remise à la société MOOV AFRICA Côte d'Ivoire.

II. Motifs de la Décision :

A) Sur les manquements à l'obligation de conformité et d'autorisations de traitement avec la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données personnelles

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 portant sur un numéro national d'identification ou tout autre identifiant de la même nature, notamment les numéros de téléphone est soumis à autorisation préalable de l'Autorité de Protection, avant toute mise en œuvre ;

Considérant que l'article 53 de la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données personnelles dispose que : « *les responsables de traitement de données à caractère personnel disposent d'un délai de six (06) mois, à compter de la date de l'entrée en vigueur de la présente loi, pour se mettre en conformité avec ses dispositions* » ;

Considérant que l'article 2 de 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 dispose que : « *la mise en conformité implique que les mesures techniques, organisationnelles et juridiques, nécessaires pour la protection des données à caractère personnel ont été prises par le Responsables du traitement* » ;

Considérant que l'article 4 de la Décision susmentionnée dispose que : « (...) *la demande de mise en conformité est adressée à l'Autorité de Protection* » ;

Considérant que la société MOOV AFRICA Côte d'Ivoire a été informée, par courriers n°23-01270/DG/DCNS/DCPD/SPDS/JLC et n°23-01490/DG/DCNS/DCPD/SPDS/JLC n°23-01271/ DG/DCNS/DCPD/SPDS/JLC en date du 19 septembre 2023 et du 06

novembre 2023, que la mission de contrôle se tiendra du 30 janvier 2024 au 02 Février 2024 à son agence de Daloa ;

Considérant qu'au moment du contrôle, l'Autorité de Protection a constaté :

- *l'absence d'autorisations de traitement au sens de l'article 7 de Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel et de ses textes d'application;*
- *l'absence d'autorisation de mise en conformité au sens de 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.*

Par conséquent, l'Autorité de Protection considère que la société MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE n'a pas respecté les dispositions des articles 7 et 53 de la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel et 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.

B) Sur le respect du principe de la légitimité et licéité des traitements

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 toutefois que le consentement doit être exprès, non équivoque, libre, spécifique et éclairé ;

Considérant que la personne concernée doit avoir été suffisamment informée par le responsable du traitement, avant de donner librement son consentement, afin d'être en mesure de comprendre d'une part, la portée et les conséquences de son consentement, et d'autre part, les avantages et les inconvénients du traitement ;

Considérant que lors du contrôle et après analyse des documents communiqués, l'Autorité de Protection a constaté sans que la liste ne soit exhaustive :

- l'existence d'une note de service interne « DCP » relative à la prospection ;
- l'existence d'une clause de protection des données personnelles dans les conditions générales d'abonnement au service MOOV AFRICA COTE D'IVOIRE ;
- l'existence de clause relative au consentement dans le questionnaire éthique et conformité pour les prestataires de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE ;
- l'existence d'une note d'information recrutement concernant un recueil de consentement ;

- l'existence d'une notice d'information employé traitement des données à caractère personnel ;
- l'existence d'un engagement de confidentialité ;
- l'absence de recueil de consentement à l'occasion de l'entrée en relation client ;
- l'absence de recueil du consentement valable à l'occasion des prospections ;
- l'existence du recueil de consentement dans les conditions générales d'abonnement ;
- l'absence de recueil de consentement spécifique et granulaire dans les conditions générales d'abonnement (CGA) ;
- l'absence de recueil de consentement spécifique et granulaire dans les conditions générales d'abonnement (CGA) ;
- l'absence de clauses de données personnelles dans les contrats de travail ;
- l'absence de recueil de consentement spécifique et granulaire dans les relations de travail ;
- l'absence de recueil de consentement dans le cadre de l'alerte professionnelle et la géolocalisation ;
- l'utilisation de l'intérêt légitime comme fondement au principe de légitimité dans le document intitulé « Sensibilisations DCP du 19 octobre 2023 révisant la note numéro DCP 01/2020 du 24 février 2020 » ;
- l'absence de recueil de consentement dans le cadre de la souscription des clients MOOV Money ;

Considérant que lors du contrôle, le responsable du traitement n'a pu fournir à l'Autorité de Protection, les preuves du consentement ou les dérogations à l'exigence du consentement préalable des clients, des salariés et des fournisseurs pour tous les traitements concernés ;

Dès lors, l'Autorité de Protection considère que tous les traitements opérés ne satisfont pas au principe de la légitimité prévus à l'article 14 de la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel.

C) Sur les finalités

Considérant l'article 16 de la Loi relative à la protection des données à caractère personnel qui dispose que 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 lors du contrôle et l'analyse des documents, l'Autorité de Protection a constaté, sans que la liste ne soit exhaustive :

- **l'absence de registre de traitement ;**
- **les finalités énumérées dans le contrat d'abonnement dans la notice d'information employé ne sont pas exhaustives ;**
- **plusieurs finalités n'ont pas été identifiées ni communiquées aux personnes concernées ;**

Considérant que pour que la finalité d'un traitement de données soit légitime, il est nécessaire qu'à tous les stades et à tout moment, celui-ci repose soit sur le consentement de la personne concernée soit sur l'un des cas prévus par dérogation à l'exigence de consentement ;

Dès lors, l'Autorité de Protection considère que les finalités sont explicites, indéterminées et illégitimes.

D) 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 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 ;

Considérant que lors du contrôle et après analyse des documents, l'Autorité de Protection a constaté sans que la liste ne soit exhaustive :

- l'existence des durées de conservation des données des ressources humaines et du recrutement allant de d'un (01) à trente (30) ans ;
- l'existence d'une durée de conservation de la vidéosurveillance et gestion des accès (durée de conservation des données du personnel) ;
- **les conditions générales d'abonnement aux services FTTH de Moov Africa Côte d'Ivoire ne prévoient pas de durées de conservation et les contacts du correspondant ;**
- **le règlement de jeu « mot à mot » ne prévoit pas de délais de conservation des données ;**
- **le règlement de jeu « Moov money partage » ne prévoit pas de délais de conservation des données ;**

- l'absence de délais de conservation sur la fiche de souscription des clients MOOV Money ;
- l'absence de politique de conservation des données qui fixe pour chaque type de données, les durées correspondantes ;
- le délai de conservation des données collectées par l'application « Right Q » n'a pas été communiqué ;
- les conditions générales d'abonnement ne prévoient pas de durées de conservation des données ;
- les délais de conservation dans le règlement de jeu ne sont pas définis ;
- les délais de conservation ne sont pas mentionnés dans le questionnaire éthique et conformité pour les prestataires de MOOV AFRICA et dans le contrat de maintenance ;
- les délais de conservation ne sont pas mentionnés dans le guide de gestion du registre de réception des visiteurs par l'accueil ;
- les délais de conservation ne sont pas mentionnés dans le registre de transmission des courriers par le service de l'accueil ;
- les délais de conservation ne sont pas mentionnés dans le registre de transmission des chèques par le service d'accueil ;
- les délais de conservation ne sont pas mentionnés dans la fiche d'engagement du prestataire à la protection des données à caractère personnel ;
- les délais de conservation ne sont pas mentionnés dans la procédure de mise à jour et modification des identifications clients ;
- les délais de conservation ne sont pas mentionnés dans le formulaire de demande d'exercice des droits des personnes concernées.

Dès lors, l'Autorité de Protection, au regard de ce qui précède, considère que le principe de la conservation limitée des données n'est pas respecté.

E) Sur la proportionnalité des données collectées

Considérant que selon les dispositions de l'article 16 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 que lors du contrôle et après analyse des documents, l'Autorité de Protection a constaté sans que la liste ne soit exhaustive :

- la collecte de numéro de téléphone par la borne d'enregistrement des visiteurs dans les agences ;
- le traitement des données liées à la situation professionnelle et familiale (régime matrimonial, nombre d'enfants, situation matrimoniale) au stade du recrutement ;

- **la collecte des données de santé, données relatives aux infractions, aux condamnations et aux mesures de sureté dans le cadre de la gestion des ressources humaines ;**
- **l'absence d'une politique de gestion des données sensibles.**

Considérant que la société MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE n'a pu fournir à l'Autorité de Protection, les textes qui autorisent la collecte des données relatives aux infractions, aux condamnations et aux mesures de sureté ;

Par conséquent, l'Autorité de Protection considère que le principe de la proportionnalité n'est pas respecté.

F) 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 le responsable du traitement est tenu d'indiquer les destinataires habilités à recevoir communication des données traitées ;

Considérant que les destinataires internes et externes doivent être clairement identifiés ;

Considérant qu'à l'issue du contrôle et après analyse des documents, la société MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE indique, sans que la liste ne soit exhaustive que les destinataires internes et externes des données traitées sont les suivants :

- les distributeurs de produits MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE ;
- **la société Microsoft en Europe de l'Ouest ;**
- La société VIPNET ;
- La société VEONE DIGITAL ;
- **Microsoft Azure en Irlande pour l'hébergement de certaines applications ;**
- **La société CIT ;**
- **La société RIGHT COM dans le cadre de l'application RIGHT Q ;**

Considérant que les pays d'hébergement des applications (Europe de l'Ouest), les types de données collectées et la durée de conservation des données collectées ne sont pas clairement identifiés ;

Considérant que la société MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE ne dispose pas d'autorisations de transferts de données ;

L'Autorité de Protection considère que :

- **les destinataires des données sont incomplets et ne disposent pas d'autorisation de traitement ;**
- **les destinataires des données ne sont pas clairement identifiés ;**
- **les transferts de données à caractère personnel opérés par la société MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE ne sont pas en conformité avec la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel.**

G) 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 le responsable du traitement de faire preuve de transparence vis-à-vis des personnes concernées qui devront notamment être informées.

Les affiches ou des pictogrammes doivent indiquer, d'une façon claire et visible, les informations suivantes :

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

En cas d'utilisation d'un dispositif de vidéosurveillance, des affiches ou des pictogrammes doivent indiquer, d'une façon claire et visible, les informations suivantes :

- l'identité du Responsable du traitement et le cas échéant, celle de son représentant dûment mandaté ;
- la finalité du traitement ;
- du fait que la société MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE soit placée sous vidéosurveillance ;
- les catégories de données concernées ;
- les destinataires auxquels les données sont susceptibles d'être communiquées ;
- l'existence et des modalités d'exercice de leur droit d'accès et de rectification ;
- la durée de conservation des données ;

- l'éventualité de tout transfert de données à destination de pays tiers.
- le numéro de l'Autorisation délivrée par l'Autorité de Protection.

Considérant que lors du contrôle et après analyse des documents communiqués, l'Autorité de Protection a constaté sans que la liste ne soit exhaustive :

- L'existence d'une note de service interne « DCP » relative à la prospection ;
- L'existence d'une mention d'information pour les employés et les candidats aux recrutements ;
- L'existence de clauses de protection des données personnelles dans les conditions générales d'abonnement ;
- L'absence de mentions légales sur le site internet de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE ;
- L'existence d'une note d'information sur protection des données personnelles sur la vidéosurveillance ;
- L'existence d'une affiche sur les droits des personnes concernées et la vidéosurveillance dans les locaux ;
- **L'absence de mentions d'informations sur la fiche de souscription des clients MOOV Money**
- **L'absence d'information sur l'alerte professionnelle et la géolocalisation ;**
- L'existence de mention d'informations sur le formulaire de demande d'exercice des droits des personnes concernées ;
- **L'absence de mention d'information dans le cadre de l'utilisation de la borne d'enregistrement dans les agences ;**
- **L'existence d'une affiche et d'un pictogramme sur la vidéosurveillance.**

Considérant que le dispositif de vidéosurveillance n'a pas fait l'objet d'une autorisation de l'ARTCI ;

Considérant que le dispositif de l'alerte professionnelle n'a pas fait l'objet d'une autorisation de l'ARTCI ;

Qu'après l'analyse des formulaires ci-dessus énumérés, **l'Autorité de Protection constate que les points relatifs à la transparence ne sont pas insérés dans certains documents communiqués à l'Autorité de Protection.**

Par conséquent, **l'Autorité de Protection considère que les traitements effectués au par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE ne sont pas conformes au principe de la transparence.**

H) Sur les droits 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 qu'à l'issue du contrôle et après analyse de la documentation, l'Autorité de Protection constate sans que la liste ne soit exhaustive :

- L'existence d'un Correspondant à la Protection des données personnelles ;
- Le Correspondant ne dispose pas de référents dans chaque direction pour l'accompagner dans son activité ;
- **Le Correspondant n'a pas de fiche de poste, mais a reçu des formations en matière de protection des données personnelles ;**
- Le personnel a été informé de sa désignation effectuée par mail ;
- L'existence d'une politique de protection des données personnelles ;
- Les contacts du Correspondant ne figurent pas dans le règlement de jeu ;
- Les droits des personnes concernées ne figurent pas dans le règlement de jeu ;
- **Les contacts du correspondant ainsi que les droits des personnes concernées ne figurent pas dans les règlements de jeux présentés à l'Autorité de Protection lors du contrôle ;**
- **Les droits des personnes concernées ne sont pas pris en compte dans les conditions générales d'utilisation MOOV MONEY ;**
- **Le rattachement du correspondant à la protection n'a pas été clairement défini ;**
- **L'existence d'un formulaire de demande d'exercice des droits des personnes concernées qui contient une case à cocher pour le recueil du consentement et une mention d'information sur la protection des données à caractère personnel. Toutefois, ce formulaire de demande d'exercice des droits des personnes concernées ne contient pas tous les droits des personnes concernées et les délais de conservation des données n'est pas indiqué**

L'Autorité de Protection considère que les droits des personnes concernées sont partiellement respectés.

I) Sur les mesures de sécurité

Considérant que l'article 40 de la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel dispose que le responsable du traitement est tenu de prendre toute précaution au regard de la nature des données notamment, pour empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Considérant qu'à l'issue du contrôle et après analyse de la documentation, l'Autorité de Protection constate sans que la liste en soit exhaustive :

- L'existence d'une politique de sécurité du système d'information. **Toutefois, cette politique indique un délai de vingt-quatre (24) mois minimum pour le changement du mot de passe (page 30, point 10.3) ;**
- L'existence d'un guide de sécurité des données à caractère personnel. **Toutefois, ce guide ne précise pas le processus de restauration des données ainsi que la sécurité utilisée pour s'assurer que les données ont été effacées ;**
- L'existence d'une charte d'utilisateur de l'internet ;
- L'existence d'une procédure de contrôle métier d'accès logique à l'information ;
- L'existence d'une procédure de gestion des mots de passe des systèmes, base de données et application. **Toutefois, cette procédure ne prévoit pas le type de caractère devant composer les mots de passe des systèmes de base de données et applications ;**
- L'existence d'un digicode non fonctionnel à l'entrée ;
- L'installation d'antivirus (MACFI) sur les postes de travail ;
- L'utilisation de pare-feu pour la sécurité du réseau.

- **La sécurité physique des locaux est assurée pour AFRIGUARD qui ne dispose pas d'autorisations de traitement de données et/ou de mise en conformité.**

Dès lors, l'Autorité de Protection considère que les mesures de sécurité sont partiellement respectées.

J) Sur les procédures internes, formulaires, questionnaire et les contrats de la société MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE

Considérant que la société MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE a communiqué plusieurs procédures et certains contrats à l'Autorité de Protection ;

Considérant que l'analyse de procédures, des formulaires, questionnaires et des contrats, l'Autorité de Protection constate sans que la liste ne soit exhaustive :

- l'existence d'un formulaire éthique et conformité des prestataires qui contient une clause relative au consentement, une rubrique relative à la protection des données personnelles, une rubrique relative au Correspondant. **Toutefois, le consentement requis n'est pas spécifique. Les contacts du correspondant ne sont pas pris en compte ;**
- l'existence d'un formulaire de remontée des violations de données à caractère personnel ;
- l'existence d'une note pour faciliter la compréhension et la collaboration de la mise en place des exigences légales en données personnelle entre MOOV AFRICA COTE D'IVOIRE et ses sous-traitants ;
- **la fiche d'identité de processus de requête à la réponse du client ne contient pas les mentions d'information sur la protection des données personnelles ;**
- **la procédure de gestion des réclamations liées aux services ne contient pas les mentions d'informations relatives à la protection des données personnelles ;**
- **la procédure de gestion des réclamations liées aux comptes clients ne contient pas les mentions d'informations relatives à la protection des données personnelles ;**
- le contrat de distribution entre MOOV AFRICA ET CIT contient des clauses sur la protection des données personnelles, des dispositions sur les notifications de violations sur les données personnelles, l'obligation pour le prestataire de désigner un correspondant à la protection des données, l'existence de clause sur le sort des données ;
- **La notice d'information employé ne comporte pas de durée de conservation des données de l'employé ;**
- **Le contrat de support (gestion et maintenance) des infrastructures IT SOCITECH contient des dispositions sur la confidentialité, la non-divulgaration des données, la confidentialité des données personnelles ;**
- **L'existence d'une politique de protection des données personnelles. Cependant, l'intérêt légitime est mentionné comme fondement juridique et les contacts du correspondant ne sont pas visibles dans la politique ;**
- **Le contrat d'abonnement aux services de Moov AFRICA contient une clause sur la protection des données personnelles. Cependant, l'article 23 prévoit comme finalités « servir l'intérêt légitime de l'institution » ;**

- L'engagement de confidentialité reste effectif dix (10) ans après la cessation du contrat.

Dès lors, l'Autorité de Protection considère que les procédures, formulaires et contrats ne sont pas conformes aux principes de la protection des données personnelles.

K) Sur les sous-traitants et prestataires de services

Considérant l'article 40 alinéa 2 de la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel, lorsque le traitement est mis en œuvre pour le compte du responsable du traitement, celui-ci choisit un sous-traitant qui apporte des garanties suivantes au regard des mesures de sécurité technique et d'organisation relatives aux traitements à effectuer. Il incombe au responsable du traitement ainsi qu'au sous-traitant de veiller au respect de ces mesures ;

L'Autorité de Protection constate, au moment du contrôle, sans que la liste ne soit exhaustive :

- La liste des prestataires et sous-traitants est non exhaustive ;
- L'existence d'une clause de protection des données personnelles dans le contrat entre Moov et RMO ;
- L'existence d'une clause intimant au prestataire de s'engager à la mise en conformité avec la loi relative à la protection ;
- **Le prestataire RIGHT COM en charge de la gestion de la borne des visiteurs ne dispose pas d'autorisations de traitement ;**
- **Les prestataires RMO et XSEL services ne disposent pas d'autorisations de traitement de données et ou de mise en conformité ;**
- **La sécurité physique des locaux est assurée par la société AFRIGUARD qui ne dispose pas d'autorisations de traitement et/ou de mise en conformité ;**

Dès lors, l'Autorité de Protection considère que les sous-traitants et prestataires n'apportent pas de garanties suffisantes au regard des dispositions de l'article 40 alinéa 2 de loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel.

L) Sur les logiciels et applicatifs utilisés

Considérant que lors du contrôle, l'Autorité de Protection a pu constater l'utilisation des logiciels et applicatifs suivants :

- RGHT Q pour les statistiques et accueil ;
- Smart services (rachat de SIM, génération de code PUK ;
- C33 (éditions de factures) ;

- Fire web (pour la fibre optique) ;
- ID Flex pour l'identification et l'activation de la carte SIM ;
- TLC (gestion du Moov money) ;
- Daily cash pour l'Edition des comptes rendus ;

Considérant que lesdites applications n'ont pas fait l'objet d'autorisations de traitement des données à caractère personnel ;

Dès lors, l'Autorité de Protection considère que lesdites applications ne sont pas conformes aux principes directeurs de la protection des données à caractère personnel.

Après en avoir délibéré,

DECIDE :

Article 1 :

Conformément aux dispositions de l'article 49 de la loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel et l'article 17 de 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, l'Autorité de Protection prononce à l'égard de la société MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE :

- **un avertissement** pour non-respect des obligations découlant de la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel ;
- **une mise en demeure de faire cesser les manquements observés dans les soixante (60) jours à compter de la réception de la présente décision ;**
- **une mise en demeure de débiter son processus de mise en conformité dans un délai de soixante (60) jours à compter de la réception de la présente.**

Article 2 :

L'Autorité de Protection prononcera l'une des mesures prévues par l'article 51 de la loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel en cas de non-respect de la présente mise en demeure par la société MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

Article 3 :

Les agents assermentés de l'Autorité de Protection effectueront des contrôles afin de s'assurer du respect de la présente décision conformément à la décision n°2021-0676 de l'Autorité de Protection en date du 04 août 2021 portant procédure de contrôle en matière de protection des données à caractère personnel.

MR.

Article 4 :

La présente décision prend effet à compter de la date de sa notification.

Article 5 :

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

Fait à Abidjan, le 18 Septembre 2024
En deux (2) exemplaires originaux

Le Président



Dr Coty Souleimane DIAKITE
COMMANDEUR DE L'ORDRE NATIONAL