

ANNEXE F

**Cahier des charges définissant les conditions
d'établissement et d'exploitation des services
de centres d'appels**

CHAPITRE 1er

**DISPOSITIONS GENERALES
DU CAHIER DES CHARGES**

Article 1er. — Terminologie

1.1 Termes définis

Outre les définitions données dans la loi n° 18-04 du 24 Chaâbane 1439 correspondant au 10 mai 2018 fixant les règles générales relatives à la poste et aux communications électroniques, il est fait usage dans le présent cahier des charges des termes qui doivent être entendus de la manière suivante :

« **Autorité de régulation** » désigne l'autorité de régulation de la poste et des communications électroniques instituée en vertu de l'article 11 de la loi n° 18-04 du 24 Chaâbane 1439 correspondant au 10 mai 2018, susvisée.

« **Autorisation générale** » désigne l'autorisation générale délivrée par l'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques, autorisant le Titulaire à établir et à exploiter et/ou à fournir sur le territoire algérien, les services de centres d'appels.

« **Annexe** » désigne l'une ou l'autre des deux (2) annexes du présent cahier des charges :

- annexe F.1 : fiche de renseignements et,
- annexe F.2 : lettre d'engagement.

« **Cahier des charges** » désigne le présent document (y compris ses annexes) qui fixe les conditions et modalités dans lesquelles les services de centres d'appels peuvent être établis, exploités et/ou fournis conformément à la loi, et ses textes d'application et les décisions de l'Autorité de régulation.

« **Force majeure** » désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur à la volonté des parties et, notamment les catastrophes naturelles, l'état de guerre ou les grèves.

« **Infrastructure** » désigne l'ensemble des systèmes informatiques et des systèmes de télécommunications utilisés par un Titulaire dans le cadre de son autorisation générale.

« **Centre d'appels** » désigne un espace aménagé en vue de fournir des renseignements ou des services à distance et dont l'activité principale, exercée par plusieurs téléopérateurs, consiste à répondre par téléphone à des appels en grand nombre, ou à émettre des appels en grand nombre, selon une procédure définie, pour le compte d'un ou de plusieurs clients.

« **Loi** » désigne la loi n°18-04 du 24 Chaâbane 1439 correspondant au 10 mai 2018 fixant les règles générales relatives à la poste et aux communications électroniques.

« **Opérateur** » désigne toute personne physique ou morale ayant bénéficié d'une autorisation générale en vue d'assurer l'établissement et l'exploitation et/ou la fourniture de services de centres d'appels, dans le respect des prescriptions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

« **Titulaire** » désigne le Titulaire de l'autorisation générale fournissant des services de centres d'appels, à savoir la société[...], société [...] de droit algérien au capital de (...de dinars algériens)[...] immatriculée au centre national du registre de commerce sous le numéro [...].

« **UIT** » désigne l'Union internationale des télécommunications.

1.2 Définitions données dans les règlements de l'UIT

Les définitions des autres termes utilisés dans le présent cahier des charges sont conformes à celles données dans les règlements de l'UIT, sauf disposition particulière expresse.

Art. 2. — Objet du cahier des charges

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les conditions d'établissement et d'exploitation des services de centres d'appels dans le respect des prescriptions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

Art. 3. — Textes de référence

La fourniture des services de centres d'appels, objet du présent cahier des charges, doit être assurée dans le respect des dispositions législatives et réglementaires et des normes nationales et internationales en vigueur.

Le Titulaire est tenu, en particulier, au respect des textes suivants :

- l'ordonnance n° 77-3 du 19 février 1977 relative aux quêtes ;
- l'ordonnance n° 03-03 du 19 Joumada El Oula 1424 correspondant au 19 juillet 2003, modifiée et complétée, relative à la concurrence ;
- la loi n° 04-02 du 5 Joumada El Oula 1425 correspondant au 23 juin 2004, modifiée et complétée, fixant les règles applicables aux pratiques commerciales ;
- la loi n° 04-08 du 27 Joumada Ethania 1425 correspondant au 14 août 2004, modifiée et complétée, relative aux conditions d'exercice des activités commerciales ;
- la loi n° 09-03 du 29 Safar 1430 correspondant au 25 février 2009, modifiée et complétée, relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes ;
- la loi n° 09-04 du 14 Chaâbane 1430 correspondant au 5 août 2009 portant règles particulières relatives à la prévention et à la lutte contre les infractions liées aux technologies de l'information et de la communication ;
- la loi n° 15-12 du 28 Ramadhan 1436 correspondant au 15 juillet 2015 relative à la protection de l'enfant ;
- la loi n°18-04 du 24 Chaâbane 1439 correspondant au 10 mai 2018 fixant les règles générales relatives à la poste et aux communications électroniques ;

— la loi n° 18-07 du 25 Ramadhan 1439 correspondant au 10 juin 2018 relative à la protection des personnes physiques dans le traitement des données à caractère personnel ;

— la loi n° 20-04 du 5 Chaâbane 1441 correspondant au 30 mars 2020 relative aux radiocommunications ;

— le décret exécutif n° 09-410 du 23 Dhou El Hidja 1430 correspondant au 10 décembre 2009, modifié et complété, fixant les règles de sécurité applicables aux activités portant sur les équipements sensibles ;

— le décret exécutif n° 18-246 du 29 Moharram 1440 correspondant au 9 octobre 2018 déterminant le contenu et la qualité du service universel de la poste et du service universel des communications électroniques, les tarifs qui leur sont appliqués et leur mode de financement ;

— le décret exécutif n° 18-247 du 29 Moharram 1440 correspondant au 9 octobre 2018 fixant les modalités de gestion du fonds d'appui du service universel de la poste et du service universel des communications électroniques ;

— le décret exécutif n° 21-44 du 3 Joumada Ethania 1442 correspondant au 17 janvier 2021 fixant le régime d'exploitation applicable à chaque type de réseaux ouverts au public et aux différents services de communications électroniques ;

— le décret exécutif n° 22-39 du 7 Joumada Ethania 1443 correspondant au 10 janvier 2022 fixant les conditions de délivrance de l'autorisation générale pour l'établissement, l'exploitation et/ou la fourniture des services de communications électroniques au public ainsi que les montants de la contrepartie financière, des redevances et de la contribution annuelle y afférentes ;

— les recommandations des autorités habilitées relatives à la cybersécurité ;

— les décisions de l'Autorité de régulation ;

— les normes fixées ou rappelées aux termes du présent cahier des charges et règlements de l'UIT et, notamment celui relatif aux radiocommunications.

Art. 4. — Période de démarrage d'exploitation du service

Le Titulaire de l'autorisation générale est tenu de procéder au lancement commercial des services prévues par le cahier des charges, dans un délai maximum d'une (1) année, et ce, à compter de la date de signature du cahier des charges.

Une période d'une (1) année supplémentaire peut être accordée après autorisation de l'Autorité de régulation. Dans ce cas, le Titulaire de l'autorisation générale doit introduire une demande motivée de prolongation de la période de lancement commercial de ses services deux (2) mois avant l'expiration de la durée initiale citée au 1er alinéa du présent article.

Art. 5. — Concurrence loyale

Le Titulaire de l'autorisation générale s'engage à pratiquer une concurrence loyale avec les opérateurs concurrents, conformément à la législation en vigueur.

Art. 6. — Egalité de traitement des utilisateurs

Les utilisateurs sont traités de manière égale et leur accès aux services est assuré, conformément à la loi, dans des conditions objectives, transparentes et non-discriminatoires.

Les services fournis par le Titulaire de l'autorisation générale sont ouverts à tous ceux qui en font la demande, sous réserve qu'ils remplissent les conditions définies par le Titulaire conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

Art. 7. — Tenue d'une comptabilité analytique

Le Titulaire de l'autorisation générale doit tenir une comptabilité analytique permettant de déterminer les coûts réels, les produits et les résultats de chaque catégorie de services fournis.

Cette comptabilité est tenue en conformité avec la législation et la réglementation en vigueur.

Art. 8. — Fixation des tarifs

Sous réserve de la législation en vigueur, notamment celle relative à la concurrence, le Titulaire de l'autorisation générale bénéficie de :

- la liberté de déterminer sa politique de commercialisation ;
- la liberté de fixer les prix des services offerts à ses abonnés ;
- la liberté de fixer le système global de tarification, qui peut comprendre des réductions, notamment en fonction du volume des prestations fournies.

L'information en est donnée à l'Autorité de régulation.

Art. 9. — Protection des informations et données à caractère personnel

Le Titulaire prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations et données à caractère personnel qu'il détient, qu'il traite ou qu'il inscrit sur le module d'identification de ses abonnés conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

Art. 10. — Cryptage et encryptions

Le Titulaire de l'autorisation générale peut procéder au cryptage de ses propres signaux, et/ou proposer à ses abonnés un service de cryptage, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Il est tenu cependant, d'obtenir une autorisation délivrée par l'Autorité compétente, les procédés et les moyens d'encryptions préalablement à la mise en service de ces systèmes.

Art. 11. — Protection de la santé et de l'environnement

Le Titulaire de l'autorisation générale doit opter pour des équipements et des technologies les plus appropriées en respectant les prescriptions exigées pour la protection de la santé et de l'environnement, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

Art. 12. — Informations générales

Le Titulaire de l'autorisation générale est tenu de mettre à la disposition de l'Autorité de régulation, toutes les informations et tous les documents, notamment financiers, techniques et commerciaux qui lui sont nécessaires pour s'assurer du respect par le Titulaire des obligations qui lui sont imposées par les textes législatifs et réglementaires ainsi que par le présent cahier des charges ou les décisions de l'Autorité de régulation.

Art. 13. — Obligation d'assurance

Dès l'entrée en vigueur du présent cahier des charges et pendant toute sa durée, le Titulaire de l'autorisation générale couvre sa responsabilité civile et professionnelle ainsi que les risques portant sur les biens nécessaires à l'établissement et à l'exploitation des services objet du présent cahier des charges, y compris les ouvrages en cours de réalisation et équipements en cours d'installation, par des polices d'assurance souscrites dans le respect de la législation et de la réglementation en vigueur.

Art. 14. — Impôts, droits et taxes

Le Titulaire de l'autorisation générale est assujéti aux dispositions fiscales en vigueur. A ce titre il doit s'acquitter de tous impôts, droits et taxes institués par la législation en vigueur.

Art. 15. — Modification du cahier des charges

Dans l'unique mesure où l'intérêt général le commande, le présent cahier des charges peut être modifié à l'initiative du ministre chargé des communications électroniques ou sur proposition de l'Autorité de régulation.

Art. 16. — Respect des accords et conventions internationaux

Le Titulaire est tenu de respecter les conventions et les accords internationaux et notamment les résolutions, les règlements et les arrangements de l'UIT et des organisations restreintes ou régionales de télécommunications auxquels adhère l'Algérie.

Il tient l'Autorité de régulation régulièrement informée des dispositions qu'il prend à cet égard.

Art. 17. — Non-respect des dispositions applicables

Le Titulaire est passible des sanctions prévues par la législation en vigueur en cas de non-respect :

- des dispositions de la loi et de ses textes d'application ;
- des dispositions du présent cahier des charges ;
- des décisions prises par l'Autorité de régulation.

CHAPITRE 2

CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES DE CENTRES D'APPELS

Art. 18. — Constitution du dossier de demande de services de centres d'appels

Outre les documents requis par le décret exécutif n° 22-39 du 7 Joumada Ethania 1443 correspondant au 10 janvier 2022 fixant les conditions de délivrance de l'autorisation générale pour l'établissement, l'exploitation et/ou la fourniture des services de communications électroniques au public ainsi que les montants de la contrepartie financière, des redevances et de la contribution annuelle y afférentes, le Titulaire est tenu de fournir à l'Autorité de régulation les documents suivants :

- une demande adressée au directeur général de l'Autorité de régulation ;
- un descriptif de la solution technique (plateforme, logiciels y afférents, fournisseur de l'accès à Internet, type et débit de connexion et nombre de positions envisagées) ainsi que les adresses des sites secondaires éventuels ;
- une lettre de désignation du représentant légal et du chargé de contact en précisant leurs coordonnées.

Art. 19. — Fourniture de service de centres d'appels

Le Titulaire s'engage à :

- offrir l'accès aux services à tous les demandeurs d'accès de manière équitable et non discriminatoire sur tout le territoire national en mettant en œuvre les moyens techniques les plus fiables.
- disposer de matériel et d'équipements adéquats notamment :
 - un distributeur téléphonique garantissant le traitement efficace des appels entrants et sortants ;
 - un espace d'archivage électronique avec capacité de stockage suffisante pour une durée d'une (1) année des informations échangées ;
 - des équipements d'énergie garantissant une autonomie des équipements dans le cas d'une panne électrique.

Art. 20. — Obligations relatives au chargé du contenu

Le Titulaire s'engage à nommer un chargé du contenu de l'information (ci-après dénommé le « chargé du contenu ») et à communiquer systématiquement ses coordonnées à tout cocontractant, et à tout tiers qui en fait la demande.

Le chargé du contenu est responsable à l'égard des tiers, du contenu du service exploité par le Titulaire. Il veille au respect des obligations relatives au contenu du service définies au présent cahier des charges.

Le chargé du contenu doit remplir les conditions suivantes :

- être de nationalité algérienne ;
- être majeur ;
- jouir de ses droits civiques.

Le Titulaire s'engage à notifier à l'Autorité de régulation tout changement relatif à l'identité du chargé du contenu.

Le représentant légal demeure responsable du contenu.

Art. 21. — Engagements à l'égard des clients et des utilisateurs des services

Le Titulaire s'engage à respecter l'ensemble des obligations prévues par la législation et la réglementation en vigueur à l'égard de ses clients et autres utilisateurs de ses services et s'engage, notamment à :

- donner une indication claire et précise à ses clients sur l'objet du service, leurs obligations et leurs droits ;
- communiquer aux clients les tarifs du service de manière claire et non équivoque, par tout procédé, sur tout document promotionnel ou autre document faisant référence au service puis à réitérer cette information dès le début de la communication avec un agent du service ;
- annoncer clairement, en cours de communication, tout changement de tarif. Cette annonce mentionne clairement le tarif du nouveau service. Le client doit disposer d'un délai minimal de cinq (5) secondes pour raccrocher, revenir au menu précédent ou, à défaut, accepter le nouveau service au tarif énoncé ;
- informer les clients des modalités de réclamation et d'exercice de leurs droits et notamment, mettre à la disposition des clients le nom, prénoms et coordonnées de la personne à qui ils doivent adresser leur réclamation ;
- identifier clairement les éventuels messages publicitaires et le nom de chaque annonceur distinctivement énoncé ;
- indiquer clairement la date et l'heure de l'information lorsque celles-ci sont nécessaires à une information complète des clients ;
- obliger chaque agent à communiquer aux clients, dès le début de la communication, ses nom et prénoms ou éléments d'identification ;
- assurer la continuité de ses services et ne pas cesser totalement leur fourniture sans y avoir été préalablement autorisé par l'Autorité de régulation, sauf en cas de force majeure dûment constatée, et ne pas cesser son activité sans en avoir préalablement informé l'Autorité de régulation ;
- assurer la confidentialité de toutes les informations relatives aux données personnelles des clients sauf dans les cas prévus par la législation et la réglementation en vigueur ;
- traiter les données à caractère personnel dans le strict respect des dispositions de la loi n° 18-07 du 25 Ramadhan 1439 correspondant au 10 juin 2018 susvisée ;
- ne pas utiliser des informations à caractère personnel sans autorisation de son titulaire.

Art. 22. — Obligations relatives au contenu

Le Titulaire s'engage à :

- ne pas utiliser, ni même suggérer, la représentation d'activités contraires à la législation et à la réglementation en vigueur et/ou aux mœurs ;
- ne pas diffuser des messages à caractère violent, susceptibles de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, de la parité entre les hommes et les femmes et de la protection des enfants ;
- ne pas diffuser des messages incitant à la discrimination, à la haine ou à la violence ;
- ne pas diffuser des messages incitant à la consommation de substances néfastes pour la santé et illicites ou encourageant la commission de crimes ou de délits ;
- ne pas utiliser un contenu contraire à la législation et à la réglementation en vigueur ;
- ne pas organiser ou participer à toute opération de collecte de fonds ou de dons à l'intérieur ou à l'extérieur du territoire national sans autorisation préalable, conformément à la législation en vigueur.

Art. 23. — Continuité, qualité, disponibilité et sécurité des services

23.1 Continuité

Dans le respect du principe de continuité, et sauf en cas de force majeure dûment constatée, le Titulaire ne peut interrompre la fourniture des services de centres d'appels sans y avoir été préalablement autorisé par l'Autorité de régulation.

23.2 Qualité

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour atteindre des niveaux de qualité pour les services conformes aux normes nationales et internationales, et en particulier aux normes de l'UIT.

23.3 Disponibilité

Le Titulaire est tenu d'assurer, sauf cas de force majeure, la continuité de ses services.

Il doit mettre en œuvre des moyens techniques et humains susceptibles de pallier les conséquences des défaillances, de neutralisation ou de destruction de ses installations.

23.4 Sécurité des services

Le Titulaire doit, également, mettre en place les mécanismes logiques et physiques nécessaires visant à assurer la sécurisation des données, des applications et de l'infrastructure notamment, en ce qui concerne :

- l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des données ;
- la sécurisation physique des locaux abritant l'infrastructure.

Art. 24. — Garanties d'accès au réseau

Le Titulaire bénéficie du droit d'accès aux réseaux de communications électroniques ouverts au public dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, conformément à la loi et ses textes d'application.

Art. 25. — Confidentialité des communications

Le Titulaire s'engage à prendre les mesures permettant d'assurer la confidentialité des communications de ses abonnés et ne pas permettre la mise en place de dispositifs en vue de l'interception ou du contrôle des communications, échanges électroniques ou données sans l'autorisation préalable de l'autorité judiciaire, conformément à la législation en vigueur.

Le Titulaire est tenu de porter à la connaissance de ses agents, les obligations auxquelles ils sont assujettis et les sanctions qu'ils encourent en cas de non-respect du secret des communications, des échanges électroniques et des données.

Art. 26. — Attribution de ressources en numérotation

L'Autorité de régulation détermine et attribue les numéros qui sont nécessaires au Titulaire pour l'établissement, l'exploitation et la fourniture des services de centres d'appels, objet du présent cahier des charges.

L'attribution des ressources en numérotation est soumise au paiement à l'Autorité de régulation d'une rémunération pour services rendus conformément à la réglementation en vigueur.

Art. 27. — Prescriptions exigées pour la défense nationale et la sécurité publique

Le Titulaire est tenu, conformément à la législation en vigueur, de répondre, positivement et dans les plus brefs délais, aux injonctions des autorités compétentes en vue de respecter les prescriptions exigées par la défense nationale, la sécurité publique, et les prérogatives de l'autorité judiciaire en mettant en œuvre les moyens nécessaires, en particulier en ce qui concerne :

- l'établissement de liaisons de communications électroniques dans les zones d'opérations ou sinistrées ;
- le respect des priorités en matière d'utilisation des réseaux en cas de conflit ou dans les cas d'urgence ;
- l'interconnexion avec les réseaux propres aux services chargés de la défense nationale et de la sécurité publique ;
- les réquisitions des installations pour des besoins de sécurité intérieure sur autorisation préalable écrite délivrée par l'autorité judiciaire ;
- l'apport de son concours, sur autorisation préalable écrite délivrée par l'autorité judiciaire, en permettant (i) l'interconnexion et l'accès à ses équipements et (ii) l'accès aux fichiers et autres informations détenues par le Titulaire, aux organismes traitants, au niveau national, des questions de protection et de sécurité de systèmes de communications électroniques, dans le strict respect du secret professionnel par les organismes ; et
- l'interruption partielle ou totale du service, sous réserve du versement d'une indemnité correspondant à la perte de chiffre d'affaires générée par ladite interruption.

Le Titulaire est indemnisé pour sa participation aux actions ci-dessus, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

De plus, le Titulaire est tenu d'établir un journal des événements relatifs aux accès aux services fournis, dans le cadre de l'autorisation générale, à ses abonnés. Ce journal consigne l'historique de ces accès de manière à assurer leur traçabilité pendant une période d'une (1) année. A cet effet, il indique toutes informations pertinentes telles que l'identification de l'abonné, la date et l'heure des échanges. Ces informations ne peuvent être consultées que par les services de sécurité dûment habilités, suite à l'autorisation de l'autorité judiciaire, conformément à la législation en vigueur.

CHAPITRE 3

RESPONSABILITE ET CONTROLE

Art. 28. — Responsabilité générale

Le Titulaire est responsable du bon fonctionnement du service, du respect des obligations du présent cahier des charges, ainsi que du respect des principes et des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Art. 29. — Responsabilité du Titulaire

Le Titulaire est seul responsable vis-à-vis des tiers, conformément aux dispositions de la loi, de fourniture du service, et des dommages éventuels qui peuvent résulter, notamment, des défaillances du Titulaire ou de son personnel ou des défaillances du service.

Art. 30. — Information et contrôle

30.1 : Informations à fournir

Le Titulaire s'engage à communiquer à l'autorité de régulation, dans les formes et les délais fixés par l'autorité de régulation, les informations suivantes :

- la description de l'ensemble des services offerts ;
- les tarifs et conditions générales de l'offre de services ;
- un exemplaire des états financiers annuels certifiés ou tout document attestant du montant de son chiffre d'affaires et résultat comptable annuel brut, selon le cas ;
- tout renseignement demandé par l'Autorité de régulation ou jugé pertinent par le Titulaire.

En cas de modification des statuts du Titulaire, celui-ci est tenu d'en informer l'Autorité de régulation dans un délai n'excédant pas un (1) mois, à compter de la date de modification.

30.2 : Contrôle

L'Autorité de régulation est habilitée à effectuer par ses propres agents ou par toute personne dûment habilitée par elle, l'ensemble des contrôles dans le respect des conditions d'utilisation de l'autorisation générale.

CHAPITRE 4

DISPOSITIONS FINALES

Art. 31. — Langues du cahier des charges

Le présent cahier des charges est rédigé en arabe et en français.

Art. 32. — Election de domicile

Le Titulaire fait élection de domicile en son siège social, situé à

Art. 33. — Annexes

Les annexes jointes au présent cahier des charges en font partie intégrante.

Fait à Alger, le.....

a signé :

Le représentant légal du Titulaire

Lu et approuvé

Annexe F.1

FICHE DE RENSEIGNEMENTS

Nom : : اللقب

Prénom (s) : : الاسم (الأسماء)

Date et lieu de naissance :

Nationalité (actuelle) : Nationalité (d'origine) :

Fils de : et de :

Adresse complète du représentant légal :

.....

Adresse du siège social :

Tél. : Fax :

Site web :

Adresse électronique :

Profession :

Fonction ou qualité (au sein de l'organisme) :

Diplôme(s) et qualification(s) :

Fait à....., le

Cachet et signature

Annexe F.2

LETTRE D'ENGAGEMENT

A Monsieur le directeur général de l'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques

Objet : Lettre d'engagement

Je soussigné, Monsieur/Madame
 représentant légal de la société.....
 sise au m'engage formellement à
 me conformer aux dispositions du cahier des charges définissant les conditions d'établissement et d'exploitation des services de centres d'appels et aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur ainsi qu'aux décisions de l'Autorité de régulation.

Veillez agréer, Monsieur le directeur général, l'expression de ma parfaite considération.

Fait à....., le

Cachet et signature