



**CAHIER DES CHARGES FIXANT LES CLAUSES
PARTICULIERS A LA CREATION ET A L'EXPLOITATION
DES CENTRES D'APPELS**

TABLE DES MATIERES

ARTICLE 1 : OBJET ET DEFINITION.....	3
ARTICLE 2: DOSSIER D'INFORMATION.....	3
ARTICLE 3 : NATURE DE L'AUTORISATION.....	4
ARTICLE 4 : OBLIGATIONS RELATIVES AU CONTENU DU SERVICE.....	4
ARTICLE 5: OBLIGATIONS RELATIVES AU RESPONSABLE DU CONTENU.....	4
ARTICLE 6: OBLIGATIONS RELATIVES AUX DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	5
ARTICLE 7: PERIODE DE DEMARAGE D'EXPLOITATION DES SERVICES CENTRE D'APPEL.....	5
ARTICLE 8: ENGAGEMENTS A L'EGARD DES UTILISATEURS	5
ARTICLE 9: GARANTIE D'ACCES AU RESEAU.....	6
ARTICLE 10: MODIFICATION DU CAHIER DES CHARGES.....	6
ARTICLE 11: DEMANDE D'INFORMATION.....	6
ARTICLE 11 bis : modification du capital social, cession et transfert.....	7
11 bis. 1 Modification du capital social.....	7
11 bis. 2 Cession et transfert.....	7
ARTICLE 12 : REDEVANCE.....	7
ARTICLE 13: SANCTION.....	7
ARTICLE 14: ENTREE EN VIGUEUR – DUREE – RENOUELEMENT	7

VERSION P

ARTICLE 1 : OBJET ET DEFINITION

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les conditions et les modalités relatives à la création et à l'exploitation de centres d'appels en Algérie.

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les conditions et les modalités relatives à la création et à l'exploitation de centres d'appels en Algérie.

Il complète et fait partie intégrante de l'autorisation requise pour l'établissement et l'exploitation de centres d'appels en vertu de l'article 39 de la loi 2000-03 fixant les règles relatives à la Poste et aux Télécommunications et du décret n° [●] relatif à [●] (ci-après dénommée l'« Autorisation »), délivrée à société de droit algérien au capital de Dinars, inscrite au Centre National du Registre de Commerce sous le numéro (ci-après dénommée le « Titulaire ») par l'Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications (ci-après dénommée l'« ARPT »), le

Pour l'application du présent cahier des charges, on entend par :

- « **Centre d'appels** », entreprise ou organisation 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 plusieurs clients.
- « **Service** », les prestations téléphoniques réalisées par le Centre d'appels.

ARTICLE 2: DOSSIER D'INFORMATION

Outre les éléments requis par la Décision n°03/SP/PC/ARPT/05 de l'ARPT pour la délivrance des autorisations, tout Titulaire a l'obligation de fournir à l'ARPT les informations suivantes :

- i. une demande ;
- ii. un exemplaire des statuts habilitant la personne physique ou morale à fournir ces services ;
- iii. la nature du service fourni par le Titulaire ;
- iv. toute information relative à l'identité du Titulaire, notamment la dénomination sociale, l'adresse du siège social, le montant et la répartition du capital social de la société ;
- v. les noms, prénoms et coordonnées du représentant légal du Titulaire ;
- vi. les noms, prénoms et coordonnées du Responsable du contenu désigné par le Titulaire, conformément à l'article 4 ;
- vii. les noms, prénoms et coordonnées d'une personne physique chargée du contact avec l'ARPT ;
- viii. le nombre de salariés employés par le Titulaire (≤ 10 salariés, ≤ 50 salariés, ≤ 100 salariés, > 100 salariés) (ci-après dénommés les « Agents ») ;
- ix. les dénominations sociales, adresses et coordonnées de chaque établissement où le service est fourni.

ARTICLE 3 : NATURE DE L'AUTORISATION

L'autorisation est personnelle et ne peut être cédée à un tiers. Elle ne peut faire l'objet en aucun cas de sous-traitance

Toute forme de partenariat contrevenant au caractère personnel de l'autorisation est proscrite.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS RELATIVES AU CONTENU DU SERVICE

L'activité du Titulaire dans le cadre du service autorisé est limitée à la prestation dudit service tel qu'il a été défini par ses soins aux termes de la demande d'autorisation.

Le Titulaire s'engage à ne pas fournir de service dont le contenu :

- est contraire aux lois et/ou aux moeurs ;
- est susceptible de porter atteinte au respect et à la dignité de la personne humaine, à l'égalité entre les hommes et les femmes, ou à la protection des enfants ;
- incite à la discrimination, à la haine ou à la violence ;
- incite à la consommation de substances néfastes pour la santé et illicites ou encourageant la commission de crimes ou de délits ;
- ou porte sur des sujets à caractère violent ou pornographiques.

ARTICLE 5: OBLIGATIONS RELATIVES AU RESPONSABLE DU CONTENU

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

- Le Responsable 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 à l'article 3 du présent cahier des charges.

Le Responsable du contenu doit remplir les conditions suivantes :

- être de nationalité algérienne ;
- être majeur ;
- jouir de ses droits civils et civiques ;
- n'avoir jamais eu de comportement antinational ;
- n'avoir jamais fait l'objet de condamnation judiciaire.

Le Titulaire s'engage à notifier à l'ARPT tout changement relatif à l'identité du Responsable du contenu.

ARTICLE 6: OBLIGATIONS RELATIVES AUX DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

- Le Titulaire s'engage à ne pas utiliser les données à caractère personnel des utilisateurs à des fins autres que celles du service et à les garder confidentielles sous réserve des cas prévus par la loi.

Lorsque le Titulaire effectue des missions pour une entreprise étrangère, celui-ci est tenu de respecter la loi relative aux données à caractère personnel du pays dans lequel l'entreprise est implantée.

ARTICLE 7: PERIODE DE DEMARAGE D'EXPLOITATION DES SERVICES CENTRE D'APPEL

Le titulaire est tenu de procéder à l'installation des équipements et logiciels nécessaires à l'établissement et à l'exploitation des services dans un délai maximum d'une année et ce à compter de la date de notification de l'autorisation.

Passé ce délai, l'autorisation devient caduque, sans ouvrir droit au remboursement de la redevance.

ARTICLE 8: ENGAGEMENTS A L'EGARD DES UTILISATEURS

Le Titulaire s'engage à respecter l'ensemble des obligations à l'égard des utilisateurs, prévues par le cadre légal et réglementaire applicables, et s'engage notamment à :

- donner une indication claire et précise à ses utilisateurs de l'objet du service ;
- communiquer aux utilisateurs 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. L'utilisateur doit disposer d'un délai minimum de trois (3) secondes pour raccrocher ou accepter le service au nouveau tarif énoncé ;
- obliger chaque Agent à communiquer aux utilisateurs, dès le début de la communication, ses noms et prénoms ou éléments d'identification ;
- informer les utilisateurs des modalités de réclamation et d'exercice de leurs droits et notamment, mettre à la disposition des utilisateurs les noms, 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 énoncer ;
- indiquer clairement la date et l'heure de l'information lorsque celles-ci sont nécessaires à une information complète des utilisateurs.
- 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'ARPT.

ARTICLE 9: GARANTIE D'ACCES AU RESEAU

Conformément à la loi 2000-03 fixant les règles relatives à la Poste et aux télécommunications, tout titulaire d'une autorisation d'exploitation d'un centre d'appel a le droit d'accéder aux réseaux publics dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

ARTICLE 10: MODIFICATION DU CAHIER DES CHARGES

L'Autorité de Régulation peut améliorer en tant que besoin tout ou partie des dispositions du présent cahier des charges sans pour autant que ces modifications ne puissent remettre en cause de façon fondamentale les équilibres économiques sous-jacents à l'autorisation.

ARTICLE 11: DEMANDE D'INFORMATION

11.1 Informations Générales

Le titulaire est tenu de mettre à la disposition de l'Autorité de Régulation les informations et documents financiers, techniques et commerciaux qui sont raisonnablement nécessaires à l'Autorité de Régulation 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.

11. 2 Informations à fournir

Le titulaire s'engage, dans les formes et les délais fixés par les textes législatifs et réglementaires en vigueur et le présent cahier des charges, à communiquer à l'Autorité de Régulation les informations suivantes :

- Description de l'ensemble des services offerts,
- Tarifs et conditions générales de l'offre de services,
- Des états financiers annuels certifiés en 4 exemplaires,
- Tout autre renseignement jugé pertinent par le titulaire ou demandé par l'Autorité de Régulation,
- Toute modification dans les statuts du prestataire de services centre d'appels doit être portée à la connaissance de l'Autorité de Régulation dans délai de deux mois.
- Tout projet de partenariat qu'il envisage dans la délivrance du service.

11. 3 Contrôle

L'Autorité de Régulation est habilitée à effectuer, par ses propres agents ou par toute personne dûment habilitée par elle, en liaison avec les services et organismes compétents, l'ensemble des contrôles sur le respect des conditions d'utilisation de l'autorisation.

ARTICLE 11 bis : modification du capital social, cession et transfert

11 bis. 1 Modification du capital social

Toute modification affectant directement plus du tiers de la répartition de l'actionnariat ou des parts sociales du titulaire est soumise à l'autorisation préalable de l'ARPT.

11 bis. 2 Cession et transfert

Conformément à l'article 3 ci-dessus la présente autorisation ne peut être cédée ou transférée à des tiers.

Toute modification de la répartition des parts sociales ou de l'actionnariat du titulaire de l'autorisation, par toute forme de cession qui aurait pour effet de conférer au cessionnaire la majorité du capital social du titulaire de l'autorisation ou la majorité des droits de vote dans son assemblée délibérante, est considérée, au sens du présent cahier des charges, comme une cession de l'autorisation

ARTICLE 12 : REDEVANCE

L'autorisation d'exploiter un centre d'appels est conditionnée au paiement d'une redevance annuelle prévue par l'article 2 du décret exécutif n° 06-76 du 18 février 2006 modifiant et complétant le décret exécutif n°03-37 du 13 janvier 2003 fixant le montant de la redevance applicable aux opérateurs

titulaires d'autorisations pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de télécommunications et/ou la fourniture des services de télécommunications.

ARTICLE 13: SANCTION

Sans préjudice de toute action devant les juridictions dont le Titulaire pourrait faire l'objet, y compris sur saisine de l'ARPT, l'ARPT peut, en cas de défaillance ou de violation des obligations issues des termes et conditions du présent cahier des charges, procéder à la suspension partielle ou totale de l'Autorisation et/ou à son retrait et ce conformément aux dispositions des articles 35, 36, 37 et 38 de la loi 2000-03 du 05 août 2000.

ARTICLE 14: ENTREE EN VIGUEUR – DUREE – RENOUELEMENT

Le présent cahier des charges est annexé à l'autorisation du titulaire et en fait partie intégrante. L'Autorisation est délivrée au Titulaire par l'ARPT pour une durée de 5 ans. Le renouvellement de l'autorisation ne peut en aucun cas intervenir par tacite reconduction. Il doit impérativement faire l'objet d'une demande expresse adressée par son titulaire à l'ARPT dans un délai de 45 jours, attestée par accusé de réception, avant l'expiration de la durée de son autorisation.

Si à l'issue du délai prescrit à l'alinéa précédent, l'autorisation n'est pas renouvelée, elle prendra fin à la date de son échéance sans aucune autre formalité que l'expiration de sa durée.

L'autorisation dont la demande de renouvellement a reçu un avis favorable de la part de l'ARPT est renouvelable pour une durée fixée à cinq (05) ans.

Fait à Alger : le.....

A signer (précédée de la mention *Lu et approuvé*) :

Le Représentant légal du titulaire