

Titre du document :
POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Entreprise :
ARC TELECOM

Version :
Version 1.0

Date d'entrée en vigueur
01/01/2025

Cadre juridique de référence
Loi n°2008-12 relative à la protection des données à caractère personnel

Responsable du traitement
ARC TELECOM

Article 1 – Objet et champ d’application

La présente politique de confidentialité a pour objet d’informer, de manière claire, toute personne concernée par un traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par **ARC TELECOM**, des modalités selon lesquelles ces données sont collectées, utilisées, conservées, sécurisées et, le cas échéant, partagées.

Elle s’applique à l’ensemble des traitements de données à caractère personnel effectués par **ARC TELECOM**, en sa qualité de responsable du traitement, dans le cadre de ses activités, notamment à l’occasion :

- de la fourniture de services de télécommunications et de services informatiques / numériques ;
- de la gestion des relations précontractuelles, contractuelles et commerciales ;
- de l’exploitation des sites web, plateformes digitales, applications, outils métiers et systèmes d’information ;
- des échanges avec les clients, prospects, partenaires, fournisseurs et collaborateurs.

La présente politique couvre tous les traitements, automatisés ou non, de données à caractère personnel, quel que soit le support utilisé, dès lors que ces traitements sont réalisés par **ARC TELECOM** ou pour son compte.

Elle s’applique indépendamment de la nature de la relation liant la personne concernée à **ARC TELECOM** (client, utilisateur final, prospect, partenaire, fournisseur ou collaborateur), et ce, sur l’ensemble des territoires où **ARC TELECOM** exerce ses activités, sous réserve des dispositions légales et réglementaires locales applicables.

Article 2 – Définitions

Aux fins de la présente politique de confidentialité, les termes ci-après, qu’ils soient employés au singulier ou au pluriel, ont la signification suivante :

« **ARC TELECOM** » : désigne la société **ARC TELECOM S.A.**, Fournisseur d’Accès Internet, agissant en qualité de responsable du traitement au sens de la réglementation applicable.

« **Données à caractère personnel** » : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel qu’un nom, un numéro d’identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité.

« **Personne concernée** » : toute personne physique dont les données à caractère personnel font l’objet d’un traitement par **ARC TELECOM**, notamment les clients, utilisateurs finaux, prospects, partenaires, fournisseurs ou collaborateurs.

« **Traitement** » : toute opération ou tout ensemble d’opérations effectuées ou non à l’aide de procédés automatisés et appliquées à des données à caractère personnel, telles que la collecte, l’enregistrement, l’organisation, la structuration, la conservation, l’adaptation, la consultation, l’utilisation, la communication, la diffusion, l’effacement ou la destruction.

« **Responsable du traitement** » : la personne morale qui détermine les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel. En l’espèce, **ARC TELECOM**.

« **Sous-traitant** » : toute personne physique ou morale qui traite des données à caractère personnel pour le compte d’**ARC TELECOM**, sur instruction documentée de celle-ci.

« **Destinataire** » : toute personne physique ou morale, autorité publique, service ou organisme qui reçoit communication de données à caractère personnel, qu’il s’agisse ou non d’un tiers.

« **Consentement** » : toute manifestation de volonté, libre, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par un acte positif clair, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement.

« **Violation de données à caractère personnel** » : toute violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès non autorisé à des données à caractère personnel.

« **Autorité de protection des données** » : l'autorité administrative indépendante compétente en matière de protection des données à caractère personnel, à savoir la **Commission des Données Personnelles (CDP)**.

Article 3 – Responsable du traitement

Le responsable du traitement des données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre des activités d'ARC TELECOM est :

ARC TELECOM

Société de droit sénégalais

Siège social : Point E, Impasse 29PE-36, BP 3377 Dakar, Senegal

Immatriculation : RCCM - SN.DKR-2017-B-12784 ; NINEA : 006 371611 2V3

Adresse électronique : **arctelecom@arctelecom.sn**

ARC TELECOM, en sa qualité de responsable du traitement, détermine les finalités et les moyens des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de ses activités de fourniture de services de télécommunications et de services numériques.

À ce titre, ARC TELECOM s'engage à :

- traiter les données à caractère personnel de manière licite, loyale et transparente ;
- ne collecter que des données adéquates, pertinentes et strictement nécessaires au regard des finalités poursuivies ;
- garantir l'exactitude et la mise à jour des données traitées ;
- mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données ;
- respecter les obligations légales et réglementaires applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

Lorsque certains traitements sont confiés à des prestataires agissant en qualité de sous-traitants, ARC TELECOM s'assure que ceux-ci présentent des garanties suffisantes en matière de sécurité et de conformité, et encadre ces traitements par des engagements contractuels conformes à la réglementation en vigueur au Sénégal.

Article 4 – Cadre juridique et réglementaire applicable

Les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par ARC TELECOM sont réalisés dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, notamment :

- **La loi n°2008-12 du 25 janvier 2008** relative à la protection des données à caractère personnel en République du Sénégal ;
- **Les textes d'application, décisions, délibérations et recommandations** édictés par la Commission des Données Personnelles (CDP) ;

- **Les obligations sectorielles applicables aux opérateurs de télécommunications**, notamment en matière de sécurité des réseaux, de confidentialité des communications et de conservation légale de certaines données techniques ;

ARC TELECOM s'engage à assurer une veille juridique et réglementaire permanente afin d'adapter ses traitements, procédures internes et mesures de sécurité à toute évolution législative, réglementaire ou jurisprudentielle affectant la protection des données à caractère personnel.

En cas de conflit ou de divergence entre plusieurs cadres juridiques applicables, ARC TELECOM applique le régime offrant le niveau de protection le plus élevé aux personnes concernées, sous réserve des obligations légales impératives.

Article 5 – Catégories de données à caractère personnel collectées

Dans le cadre de ses activités, ARC TELECOM est susceptible de collecter et de traiter les catégories de données à caractère personnel suivantes, dans le respect du principe de minimisation des données :

5.1 Données d'identification et de contact

- nom et prénom ;
- raison sociale, le cas échéant ;
- fonction ou qualité professionnelle ;
- numéro de pièces d'identité
- numéro(s) de téléphone ;
- adresse(s) email(s) ;
- adresse(s) physique(s) ;
- coordonnées GPS.

5.2 Données contractuelles et commerciales

- numéro d'identification client ;
- informations relatives aux contrats, abonnements et services souscrits ;
- historique des commandes, prestations et interventions ;
- données de facturation, de paiement et de recouvrement.

5.3 Données techniques et de connexion

- adresse IP et identifiants techniques nécessaires à la fourniture du service ;
- journaux de connexion et données de supervision réseau ;
- données de trafic et de performance strictement nécessaires à l'exploitation, à la maintenance, à la sécurisation des réseaux et au respect des obligations réglementaires.

5.4 Données relatives à la relation client et au support

- demandes, réclamations et tickets d'assistance ;
- échanges par courrier électronique, téléphone ou formulaires en ligne ;
- enregistrements d'appels, le cas échéant, après information préalable des personnes concernées.

5.5 Données de prospection commerciale

- informations professionnelles collectées dans le cadre d'actions de prospection ;
- préférences de contact et d'abonnement aux communications commerciales.

ARC TELECOM ne collecte ni ne traite volontairement de données dites sensibles au sens de la réglementation applicable, sauf obligation légale expresse ou consentement explicite de la personne concernée.

Article 6 – Modalités de collecte des données

Les données à caractère personnel traitées par ARC TELECOM sont collectées de manière licite, loyale et transparente, selon les modalités suivantes :

6.1 Collecte directe auprès de la personne concernée

Les données peuvent être collectées directement auprès de la personne concernée notamment lors :

- de la souscription à un service ou à un abonnement ;
- de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat ;
- de l'utilisation des sites web, plateformes numériques ou applications d'ARC TELECOM ;
- des échanges avec les services commerciaux, techniques ou de support client ;
- de la participation à des opérations de prospection ou de communication.

6.2 Collecte indirecte

Certaines données peuvent être collectées indirectement, notamment :

- par l'intermédiaire de partenaires commerciaux ou techniques dûment habilités ;
- dans le cadre de relations contractuelles B2B (Business to Business), auprès de représentants autorisés de la personne morale cliente ;
- à partir de sources accessibles au public, dans le respect de la réglementation applicable.

6.3 Collecte automatique

Dans le cadre de l'exploitation de ses services et systèmes d'information, ARC TELECOM peut collecter automatiquement certaines données techniques, notamment des données de connexion, de trafic ou de navigation, strictement nécessaires à :

- la fourniture et la sécurisation des services ;
- la supervision et la maintenance des réseaux ;
- le respect des obligations légales et réglementaires.

6.4 Information des personnes concernées

Lors de la collecte des données, ARC TELECOM informe les personnes concernées, par tout moyen approprié, des finalités du traitement, des droits dont elles disposent et des modalités d'exercice de ces droits, conformément à la réglementation en vigueur.

Article 7 – Finalités des traitements

Les données à caractère personnel collectées par ARC TELECOM sont traitées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne font pas l'objet de traitements ultérieurs incompatibles avec ces finalités.

À ce titre, les données personnelles sont traitées notamment pour les finalités suivantes :

7.1 Fourniture et gestion des services

- fourniture, activation et exploitation des services de télécommunications et de services numériques ;
- gestion des abonnements, des accès et des configurations techniques ;
- supervision, maintenance et optimisation des réseaux et infrastructures.

7.2 Gestion contractuelle et administrative

- gestion des relations précontractuelles et contractuelles ;

- gestion de la facturation, des paiements, du recouvrement et de la comptabilité ;
- gestion des litiges, réclamations et contentieux.

7.3 Support client et qualité de service

- traitement des demandes, incidents et tickets de support ;
- suivi de la qualité de service, respect des engagements contractuels et des SLA ;
- amélioration continue des services et des processus internes.

7.4 Sécurité et conformité réglementaire

- sécurisation des réseaux, des systèmes d'information et des données ;
- prévention et détection des incidents de sécurité, fraudes et usages illicites ;
- respect des obligations légales, réglementaires et sectorielles applicables aux opérateurs de télécommunications.

7.5 Communication et prospection commerciale

- information des clients sur les services, évolutions et offres d'ARC TELECOM ;
- actions de prospection commerciale, sous réserve du respect des règles applicables en matière de consentement et d'opposition.

7.6 Analyses et statistiques

- réalisation d'analyses statistiques, d'audits internes et de rapports de performance ;
- exploitation de données agrégées ou anonymisées à des fins d'étude et d'amélioration des services.

Article 8 – Destinataires des données

Les données à caractère personnel traitées par ARC TELECOM sont destinées, dans la limite de leurs attributions respectives et selon le principe du besoin d'en connaître, aux catégories de destinataires suivantes :

8.1 Destinataires internes

Les données peuvent être accessibles aux collaborateurs habilités d'ARC TELECOM, notamment au sein des services :

- commercial et service client ;
- technique, exploitation et support ;
- facturation, finance et recouvrement ;
- juridique, conformité et audit interne.

Ces accès sont strictement encadrés et limités aux données nécessaires à l'exercice des missions concernées.

8.2 Destinataires externes et partenaires

Les données peuvent être communiquées à des tiers agissant pour le compte ou en collaboration avec ARC TELECOM, notamment :

- les prestataires techniques et sous-traitants (hébergement, cloud, supervision, maintenance, support) ;
- les partenaires commerciaux ou intégrateurs intervenant dans la fourniture des services
- les prestataires administratifs, juridiques, comptables ou financiers.

Ces tiers interviennent exclusivement sur instruction d'ARC TELECOM et sont contractuellement tenus à des obligations de confidentialité, de sécurité et de conformité à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

8.3 Autorités publiques et organismes habilités

Les données peuvent être communiquées aux autorités administratives, judiciaires ou réglementaires compétentes, uniquement :

- sur obligation légale ou réglementaire ;
- dans le cadre d'une décision judiciaire ou d'une réquisition légalement fondée.

ARC TELECOM ne procède à aucune cession, vente ou location de données à caractère personnel à des tiers non autorisés.

Article 9 – Sous-traitance et partenaires

Lorsque ARC TELECOM confie tout ou partie d'un traitement de données à caractère personnel à des prestataires ou partenaires agissant en qualité de sous-traitants, elle s'assure que ceux-ci présentent des garanties suffisantes en matière de protection des données à caractère personnel, de sécurité et de confidentialité.

Les sous-traitants et partenaires d'ARC TELECOM interviennent exclusivement sur instruction documentée de celle-ci et uniquement pour les besoins strictement nécessaires à la fourniture des services ou à l'exécution des missions qui leur sont confiées.

À ce titre, ARC TELECOM veille à ce que les relations avec ses sous-traitants soient encadrées par des engagements contractuels prévoyant notamment :

- l'objet et la durée du traitement ;
- la nature des données traitées et les catégories de personnes concernées ;
- les obligations de confidentialité et de sécurité ;
- l'interdiction d'utiliser les données à d'autres fins que celles définies par ARC TELECOM ;
- les conditions de recours à d'éventuels sous-traitants ultérieurs ;
- les modalités d'assistance à ARC TELECOM dans le respect des droits des personnes concernées.

ARC TELECOM demeure pleinement responsable du respect des obligations légales et réglementaires applicables aux traitements confiés à des sous-traitants.

Article 10 – Transferts de données hors du Sénégal

Dans le cadre de ses activités, ARC TELECOM peut être amenée à effectuer des transferts de données à caractère personnel vers des pays situés en dehors du territoire de la République du Sénégal, notamment lorsque ces transferts sont nécessaires :

- à l'exploitation de services ou plateformes techniques hébergés à l'étranger ;
- à la collaboration avec des partenaires ou sous-traitants internationaux ;
- à la fourniture de services à des clients ou partenaires situés hors du Sénégal.

Lorsque de tels transferts sont réalisés, ARC TELECOM s'assure, préalablement à leur mise en œuvre, que le pays destinataire offre un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel ou, à défaut, que des garanties appropriées sont mises en place afin d'assurer un niveau de protection équivalent à celui requis par la réglementation applicable.

Ces garanties peuvent notamment prendre la forme :

- de clauses contractuelles appropriées encadrant les transferts de données ;
- de mécanismes contractuels ou organisationnels assurant la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données transférées ;
- de toute autre mesure reconnue comme offrant des garanties suffisantes par l'autorité de protection des données compétente.

En tout état de cause, les transferts de données sont strictement limités aux données nécessaires à la finalité poursuivie et réalisés dans le respect des droits des personnes concernées.

Article 11 – Durées de conservation des données

ARC TELECOM conserve les données à caractère personnel uniquement pendant la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et traitées, conformément au principe de limitation de la conservation prévu par la réglementation.

Les durées de conservation applicables sont déterminées notamment en fonction :

- de la nature des données traitées ;
- de la finalité du traitement ;
- de la durée de la relation contractuelle ;
- des obligations légales, réglementaires et fiscales incombant à ARC TELECOM.

À titre indicatif :

- **Données relatives à la relation contractuelle et à la fourniture des services** : conservées pendant toute la durée du contrat, puis archivées pour la durée légale applicable après la fin de la relation contractuelle ;
- **Données de facturation et comptables** : conservées conformément aux obligations légales et fiscales en vigueur ;
- **Données techniques et journaux de connexion** : conservées pour les durées strictement nécessaires à l'exploitation des services, à la sécurité des réseaux et au respect des obligations réglementaires ;
- **Données de prospection commerciale** : conservées pour une durée maximale de trois (3) ans à compter du dernier contact avec la personne concernée ;
- **Données relatives aux litiges et contentieux** : conservées jusqu'à l'extinction des voies de recours et des délais de prescription applicables.

À l'issue des durées de conservation définies, les données sont soit supprimées, soit anonymisées de manière irréversible, soit archivées conformément aux obligations légales en vigueur.

Article 12 – Sécurité et confidentialité des données

ARC TELECOM met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques, et d'assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des données à caractère personnel qu'elle traite.

Ces mesures comprennent notamment :

- des dispositifs de contrôle des accès aux données et aux systèmes d'information, fondés sur des habilitations strictes et régulièrement révisées ;
- des mécanismes de sécurisation des réseaux et des infrastructures, incluant la segmentation, la supervision et la journalisation des accès ;
- des mesures de protection contre les accès non autorisés, les pertes, les altérations ou les divulgations illicites de données ;
- des procédures internes de gestion des incidents et violations de données à caractère personnel ;

- des actions de sensibilisation et de formation du personnel aux exigences de confidentialité et de protection des données.

ARC TELECOM veille à ce que ses sous-traitants et partenaires mettent en œuvre des mesures de sécurité équivalentes et adaptées aux traitements qui leur sont confiés.

En cas de violation de données à caractère personnel susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes concernées, ARC TELECOM s'engage à en informer l'autorité de protection des données compétente et, le cas échéant, les personnes concernées, conformément aux obligations légales et réglementaires applicables.

Article 13 – Droits des personnes concernées

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, toute personne concernée par un traitement mis en œuvre par ARC TELECOM dispose des droits suivants :

13.1 Droit d'accès

La personne concernée a le droit d'obtenir la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées par ARC TELECOM et, lorsqu'elles le sont, d'en obtenir la communication dans les conditions prévues par la réglementation.

13.2 Droit de rectification

La personne concernée peut demander la rectification des données à caractère personnel inexacts ou incomplètes la concernant.

13.3 Droit d'opposition

La personne concernée peut s'opposer, pour des motifs légitimes, au traitement de ses données à caractère personnel, notamment lorsque ces données sont utilisées à des fins de prospection commerciale.

13.4 Droit à l'effacement

La personne concernée peut demander l'effacement de ses données à caractère personnel lorsque celles-ci ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, sous réserve des obligations légales ou réglementaires imposant leur conservation.

13.5 Droit à la limitation du traitement

La personne concernée peut demander la limitation du traitement de ses données dans les cas prévus par la réglementation applicable.

L'exercice de ces droits s'effectue dans les limites prévues par la loi, notamment lorsque le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale, à l'exécution d'un contrat ou à la défense des droits et intérêts légitimes d'ARC TELECOM.

Article 14 – Exercice des droits et modalités de contact

Toute personne concernée peut exercer les droits qui lui sont reconnus à l'article 13 de la présente politique en adressant sa demande à ARC TELECOM, par tout moyen permettant d'en justifier la réception.

Les demandes peuvent être adressées :

- par courrier électronique à l'adresse : arctelecom@arctelecom.sn ;
- ou par courrier postal à l'adresse du siège social d'ARC TELECOM.

La demande doit permettre d'identifier la personne concernée et préciser l'objet de la demande. ARC TELECOM se réserve le droit de solliciter toute information complémentaire nécessaire à la vérification de l'identité du demandeur, afin de prévenir toute communication non autorisée de données.

ARC TELECOM s'engage à répondre aux demandes dans les délais prévus par la réglementation applicable. L'exercice des droits est gratuit, sauf en cas de demandes manifestement abusives ou excessives.

Sans préjudice de tout autre recours administratif ou juridictionnel, la personne concernée dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données compétente, à savoir la **Commission des Données Personnelles (CDP)**.

Article 15 – Cookies, traceurs et technologies similaires

Les sites web, plateformes et services numériques exploités par ARC TELECOM peuvent utiliser des cookies et autres technologies similaires afin d'assurer leur bon fonctionnement, d'améliorer l'expérience utilisateur et de mesurer la performance des services proposés.

15.1 Cookies strictement nécessaires

Certains cookies sont indispensables au fonctionnement des sites et services d'ARC TELECOM. Ces cookies ne nécessitent pas le consentement préalable de l'utilisateur, dès lors qu'ils sont strictement nécessaires à la fourniture du service demandé.

15.2 Cookies soumis au consentement

Les cookies non strictement nécessaires, notamment ceux utilisés à des fins de mesure d'audience, d'analyse statistique ou de personnalisation des contenus, sont déposés uniquement après recueil du consentement préalable de l'utilisateur, conformément à la réglementation applicable.

L'utilisateur peut à tout moment accepter, refuser ou paramétrer l'utilisation des cookies via les outils de gestion mis à sa disposition sur les sites d'ARC TELECOM.

15.3 Durée de conservation des cookies

Les cookies sont conservés pour une durée maximale conforme à la réglementation en vigueur et proportionnée à la finalité poursuivie.

Article 16 – Obligations légales et divulgation aux autorités

Nonobstant les dispositions de la présente politique, ARC TELECOM peut être tenue de communiquer certaines données à caractère personnel aux autorités administratives, judiciaires ou réglementaires compétentes, lorsque cette communication est requise par la loi ou par une décision émanant d'une autorité légalement habilitée.

Ces communications de données peuvent notamment intervenir dans le cadre :

- du respect des obligations légales et réglementaires applicables aux opérateurs de télécommunications ;
- de la coopération avec les autorités compétentes en matière de sécurité, de défense, de justice ou de régulation ;
- de la prévention, de la détection et de la poursuite d'infractions pénales ou d'atteintes à la sécurité des réseaux et des systèmes d'information.

ARC TELECOM veille à ce que toute divulgation de données soit strictement limitée aux données nécessaires à la finalité poursuivie et réalisée dans le respect des garanties prévues par la réglementation applicable.

Sauf interdiction légale ou réglementaire, ARC TELECOM s'efforce d'informer la personne concernée de toute communication de ses données aux autorités compétentes.

Article 17 – Modification de la politique de confidentialité

ARC TELECOM se réserve le droit de modifier, compléter ou mettre à jour la présente politique de confidentialité à tout moment, notamment afin de prendre en compte toute évolution légale, réglementaire, jurisprudentielle, technique ou organisationnelle.

Toute modification substantielle de la politique de confidentialité fera l'objet d'une information appropriée des personnes concernées, par tout moyen jugé adéquat, notamment par publication sur les supports numériques d'ARC TELECOM ou par communication directe lorsque cela est requis par la réglementation applicable.

La version en vigueur de la politique de confidentialité est celle publiée et accessible sur les supports officiels d'ARC TELECOM. Il appartient aux personnes concernées de consulter régulièrement cette politique afin de prendre connaissance de ses éventuelles mises à jour.

Article 18 – Entrée en vigueur

La présente politique de confidentialité entre en vigueur à compter de sa date de publication par ARC TELECOM.

Elle est opposable à toute personne concernée dès sa mise à disposition sur les supports officiels d'ARC TELECOM, notamment sur ses sites web, plateformes numériques ou tout autre support de communication approprié.

La politique de confidentialité demeure applicable tant qu'elle n'est pas modifiée ou remplacée par une version ultérieure, conformément aux dispositions de l'article 1

Étape	Responsable	Rôle	Date & Signature
1	Juridique	Rédaction et vérification conformité juridique	
2	Direction Technique / DSI	Validation technique et sécurité	
3	Direction Général Adjoint	Validation opérationnelle	
4	Direction Générale	Validation finale et engagement de l'entreprise	