

Politique générale de protection des données à caractère personnel

I. Introduction & contexte

Objet :

- La présente Politique générale de protection des données à caractère personnel a pour objectif de définir les principes et lignes directrices mis en œuvre par **Ooredoo** en matière de traitement des données à caractère personnel.
- Elle a également pour objet de définir les conditions de traitement des données à caractère personnel et de mettre l'accent sur les obligations qui régissent **Ooredoo** en matière de respect des droits des personnes concernées (clients, employés, stagiaires, sous-traitants, fournisseurs, partenaires, assureurs, prestataires) lors du traitement et du transfert de leurs données.

II. Détails de la politique

II.1 Responsable du traitement :

Wataniya Télécom Algérie « Ooredoo », sise à Ouled Fayet, Chéraga, Alger ("Nous"), en sa qualité de responsable du traitement, est chargée de la collecte et du traitement de vos données personnelles dans le cadre de ses activités en tant que fournisseur de produits et de services de téléphonie mobile en Algérie.

II.2 Engagement en matière de protection des données personnelles :

Ooredoo, en sa qualité de responsable du traitement, s'engage à maintenir et à améliorer la sécurité des informations, ainsi qu'à traiter et protéger les données personnelles collectées conformément aux dispositions de la loi n° 18-07 du 10 juin 2018 relative à la protection des personnes physiques dans le traitement des données à caractère personnel, modifiée et complétée par la loi n° 25-11 du 24 juillet 2025.

Dans le cadre de ses activités, Ooredoo est amenée, en tant que responsable du traitement, à collecter et à traiter des données personnelles relatives notamment à ses clients, fournisseurs, prestataires, partenaires, ainsi qu'aux visiteurs de son site internet.

II.3 Catégories et types des données personnelles que nous collectons et traitons :

Catégories des données	Types des Données
Données à caractère personnel	Numéro d'Identifiant National (NIN) / Nom et prénom / Date de naissance / Lieu de naissance / Photos et vidéos / Situation familiale / Données biométriques (empreinte digitale) / Adresse du domicile / Adresse e-mail / Numéro de téléphone / Numéro de pièce d'identité / Lieu de délivrance de la carte d'identité / Permis de conduire / Passeport / Adresse IP / Données de navigation sur le site / Cookies / Logs / Données d'identification et d'authentification aux espaces connectés, etc.
Données professionnelles	Fonction / Employeur / Curriculum Vitae (CV) /etc.
Données financières	Informations d'ordre économique et financier (revenus, situation financière, situation fiscale). Données bancaires (RIB, IBAN, N° carte bancaire, Transactions, etc.) Données de facturation ou de paiement, etc.

II.4 Finalités des traitements :

Les données à caractère personnel collectées sont traitées par Ooredoo dans le but de les utiliser pour la réalisation d'opérations en votre faveur. Ces données sont également traitées dans le cadre de la réalisation d'une ou plusieurs des finalités suivantes :

- La connaissance du Client et la mise à jour de ses données ;
- La gestion du compte et de la relation clientèle ;
- La gestion des produits/services fournis par Ooredoo ;
- L'évaluation et la gestion du risque ;
- La prévention, la recherche et la détection des impayés et de la fraude ;
- Le recouvrement ;
- Recrutement et gestion du personnel ;

- Le conseil/information ;
- Sécurisation de la chaîne d'approvisionnement ;
- Sécurité du système d'informations, des personnes et des biens ;
- La conservation et l'archivage ;
- Le bon fonctionnement du système d'information ;
- L'obligation légale et réglementaire.

II.5 Durée de conservation des données personnelles :

Nous conservons vos données personnelles pendant la durée strictement nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées.

La plupart des données personnelles recueillies sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, puis pendant une période déterminée à compter de la fin de celle-ci, ou conformément aux lois applicables.

II.6 La sécurité des données personnelles :

Ooredoo est certifiée ISO 27001 : 2022 relative à la sécurité de l'information depuis 2013 et prend toutes les mesures physiques, techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données personnelles, afin de les protéger contre la perte, la destruction accidentelle, l'altération ou l'accès non autorisé.

En cas de violation de vos données personnelles, Ooredoo notifiera l'incident à l'Autorité Nationale de Protection des Données à Caractère Personnel (ANPDP) dans les délais réglementaires. Si cette violation représente un risque élevé pour vos droits et libertés, Ooredoo vous informera rapidement de sa nature et des mesures prises pour y remédier.

Dans le cadre des efforts déployés par la société pour préserver la confidentialité et la sécurité des données, les mesures suivantes doivent être respectées :

- Organiser régulièrement des formations et des initiatives de sensibilisation pour l'ensemble des employés afin de garantir une culture de conformité aux réglementations internes en matière de confidentialité et de sécurité ;
- Mettre en place des contrôles de sécurité, tels que l'authentification des identités, l'évaluation et la mise à jour régulières des risques liés au réseau, ainsi que des systèmes de surveillance et de détection rigoureux ;
- Reporter les violations de données dans le rapport annuel ;
- Réaliser régulièrement des tests de résistance en cybersécurité afin d'évaluer la performance dans tous les domaines de la sécurité informatique ;
- Réviser cette politique ainsi que les procédures et normes qui en découlent au moins une fois par an, ou en cas de changements majeurs au sein de la

société ou de son environnement, afin d'en garantir la pertinence, l'adéquation et l'efficacité ;

- Veiller à ce que les données traitées ne soient partagées qu'avec les utilisateurs et systèmes autorisés, afin de prévenir toute utilisation abusive. Les données partagées, qu'elles soient internes ou externes, ne doivent en aucun cas permettre l'identification des clients de la société ;
- Effectuer périodiquement des audits internes et externes des systèmes de traitement des données.

II.7 Destinataires :

Vos données peuvent être communiquées, en fonction des finalités poursuivies :

- Aux structures internes d'Ooredoo, ainsi qu'à ses partenaires, assureurs, sous-traitants et prestataires ;
- Dans le respect des réglementations applicables ;
- À certaines professions réglementées, telles que les commissaires aux comptes pour la fourniture de rapports réglementaires, ou les avocats, pour la défense des droits d'Ooredoo.

Le transfert de vos données personnelles depuis l'Algérie vers un autre pays peut avoir lieu sur la base d'une décision de l'Autorité Nationale, lorsque celle-ci a reconnu que le pays destinataire assure un niveau de protection adéquat et qu'une autorisation formelle de transfert est délivrée par ladite autorité.

En cas de transfert de vos données vers un pays dont le niveau de protection n'a pas été reconnu comme adéquat par l'Autorité Nationale, nous nous appuierons sur une dérogation applicable à la situation spécifique, sous réserve que l'autorisation de l'Autorité Nationale demeure obtenue.

II.8 Droits du titulaire des données :

1. Droit à l'information :

Conformément à l'article 32 de la loi, toute personne physique doit être **informée de manière claire, transparente et compréhensible** sur la manière dont ses données personnelles sont collectées, utilisées et traitées.

Avant toute collecte de données à caractère personnel, le responsable du traitement, ou son représentant le cas échéant, doit fournir à la personne concernée les informations suivantes :

- L'identité du responsable du traitement et, le cas échéant, celle de son représentant ;
- Les finalités du traitement ;
- Toutes les informations supplémentaires utiles, notamment le ou les destinataires des données, l'obligation éventuelle de répondre et ses conséquences, ainsi que vos droits et le transfert éventuel de vos données à l'étranger.

2. Droit d'accès :

Conformément à l'article 34 de la loi, toute personne physique a le droit d'accéder à ses données personnelles détenues par Ooredoo.

Ainsi, toute personne physique peut demander à Ooredoo :

- La confirmation que les données personnelles la concernant sont ou ne sont pas traitées, ainsi que les finalités du traitement, les catégories de données concernées et les destinataires de ces données ;
- La communication, sous une forme intelligible, des données faisant l'objet de traitement, ainsi que de toute information disponible sur l'origine de ces données.

3. Droit de rectification :

Si la personne concernée constate que les données personnelles détenues par Ooredoo à son sujet sont inexactes ou incomplètes, elle a le droit de demander leur rectification ou mise à jour.

4. Droit d'opposition :

La personne concernée a le droit de s'opposer, à tout moment, au traitement de ses données personnelles pour des raisons liées à sa situation particulière.

Dans ce cas, Ooredoo doit cesser de traiter ces données, sauf si des motifs légitimes prévalent ou si le traitement est nécessaire pour l'exercice ou la défense de droits en justice.

Ces droits s'exercent auprès de notre délégué à la protection des données à caractère personnel par :

E-mail : PDPSubmission@ooredoo.dz

Courrier à l'adresse suivante : 66, route de Ouled Fayet, Chéraga, Alger.

Vous pouvez également déposer une réclamation, un recours ou une plainte auprès de l'ANPDP, soit par e-mail à l'adresse : contentieux@anpdp.dz, soit par courrier postal à l'adresse suivante : 15, rue Yahia Cherif Omar, Hydra, Wilaya d'Alger.

Comment nous contacter ?

Pour toute question ou préoccupation concernant cette politique de confidentialité, veuillez nous contacter :

- Par e-mail : PDPSubmission@ooredoo.dz
- Par courrier : 66, route de Ouled Fayet, Chéraga, Alger