

**Cahier des charges relatif à l'exploitation des  
centres publics d'internet**

*Chapitre premier*

**Dispositions générales**

Article premier - Le présent cahier des charges a pour objet de fixer les conditions générales et les procédures d'exploitation des centres publics d'internet.

L'exploitation de ces centres est régie par les dispositions du code des télécommunications et les dispositions du décret n° 2012-2361 du 5 octobre 2012 susvisé fixant les services des télécommunications soumis à un cahier des charges,

Art. 2 - On entend par centre public d'internet tout espace aménagé et dédié à l'accès du public à l'internet conformément aux dispositions prévues par le présent cahier des charges.

Art. 3 - Peuvent également être fournis par le centre public d'internet, Les services liés à la diffusion de la culture numérique et d'autres services commerciales qui ne sont pas en contradiction avec la nature de l'activité du centre et ce conformément à la législation et la réglementation en vigueur.

Art. 4 - Toute personne désirant exploiter un centre public d'internet, dépose auprès des services du gouvernorat dont relève le centre public d'internet, directement contre récépissé ou par poste recommandée avec accusé de réception, trois exemplaires du présent cahier des charges paraphés dans toutes les pages et signés par lui ainsi que la déclaration d'activité et ce dans un délai maximum de 15 jours à partir de la conclusion d'un contrat avec un opérateur de réseau public de télécommunications et conserve pour lui un exemplaire paraphé par le gouvernorat dont relève le centre en vu de prouver sa notification.

Une copie de ce cahier ainsi que la déclaration d'activité sont envoyés par les services du gouvernorat au ministère chargé des télécommunications.

La personne désirant exploiter un centre public d'internet, peut retirer le cahier des charges et le model de la déclaration d'activité auprès du gouvernorat ou du ministère chargé des télécommunications ou à travers le réseau internet ou en fera une copie du Journal officiel de la République tunisienne.

## Chapitre 2

### Les conditions d'exploitation

#### Section 1 - Les conditions relatives à l'exploitant

Art. 5 - Toute personne désirant exploiter un centre public d'internet, doit remplir les conditions suivantes :

##### Pour la personne physique :

- être de nationalité tunisienne et n'ayant pas d'antécédents judiciaires,

- être titulaire d'un diplôme des études supérieures ou d'un diplôme de baccalauréat plus deux ans d'études supérieures au minimum en télécommunication ou en informatique,

- se consacrer entièrement à l'activité du centre tout en assurant personnellement la supervision de l'exploitation et la gestion du centre,

- ou s'engage à employer une personne répondant aux conditions précitées.

##### Pour la personne morale :

- être constituée conformément à la législation tunisienne,

- sa raison sociale doit porter uniquement sur l'exploitation d'un centre public d'internet,

- désigner un gérant remplissant les conditions prévues ci-dessus relatives à la personne physique.

Art. 6 - Pour assurer la permanence de l'exploitation du centre, l'exploitant ou l'un des agents chargés de l'exploitation des micro-ordinateurs doivent être présent, de manière continue au centre.

#### Section 2 - Les conditions relatives au centre et aux équipements

Art. 7 - L'une des dimensions du local ne doit pas être inférieure à trois (3) mètres et il doit avoir une forme régulière et fonctionnelle telle que carré, rectangle ou demi-cercle.

Les exploitants des centres publics d'internet sont tenus de fournir pour chaque terminal une superficie minimale de 2.5 m<sup>2</sup> et la superficie totale obtenue doit être majorée de :

- Six (6) m<sup>2</sup> pour les centres exploitants moins de cinq (5) terminaux,

- dix(10) m<sup>2</sup> pour les centres exploitants plus que dix(10) terminaux,

- majoré de six (6) m<sup>2</sup> pour chaque tranche de dix (10) ou fraction de dix(10) terminaux supplémentaires si le nombre des terminaux dépasse vingt (20).

Le nombre des terminaux installés aux centre ou dans ses sites ne doit pas être inférieur à trois (3).

Art. 8 - L'exploitation des centres publics d'internet est soumise aux conditions suivantes :

- respecter les règles de salubrité et sécurité conformément à la réglementation en vigueur.

- afficher sur l'une des façades du centre et à la charge des exploitants, un panneau claire et visible à distance sur lequel est écrit « centre public d'internet ».

- le centre public d'internet doit être ouvert et mis à la disposition du public suivant l'horaire du travail fixé par l'exploitant. L'horaire doit être affiché à l'entrée du centre de manière visible.

- disposer d'un système de ventilation pour les centres exploitant moins de dix (10) équipements terminaux et d'un système de climatisation pour les centres publics exploitant dix (10) équipements terminaux ou plus.

- équiper le centre d'un espace sanitaire.

Art. 9 - Le centre public d'internet peut être multi-site à condition que ces emplacements répondent aux conditions prévues par le présent cahier des charges.

Les emplacements relatifs au centre public d'internet ne doivent pas dépasser, dans tous les cas, le nombre deux (2) dans la circonscription du gouvernorat où se trouve le centre .

L'exploitant doit recruter un gérant dans chaque emplacement du centre public d'internet répondant aux conditions mentionnées à l'article 6 du présent cahier des charges.

Art. 10 - Les terminaux exploités dans les centres publics d'internet doivent répondre aux conditions suivantes :

- être homologués conformément à la réglementation en vigueur,

- répondre aux caractéristiques et spécifications des réseaux publics des télécommunications,

- être obligatoirement mis en place et entretenus par les entreprises habilitées à cet effet conformément à la réglementation en vigueur.

### *Chapitre 3*

#### **Obligations de l'exploitant**

##### **Section 1 - Obligations vis à vis des clients**

Art. 11 - L'exploitant s'engage à :

- Garantir au public le libre accès,

- Afficher le tableau des tarifs en vigueur dans un endroit visible au public,

- Aménager un espace pour l'accueil des clients,

- Fournir des chaises d'attente aux clients,

- Fournir un reçu où figurent le montant et la durée de l'utilisation aux clients chaque fois qu'ils le demandent,

- Fournir aux clients des clarifications sur les services de l'internet et leurs donner de l'aide à chaque fois qu'ils le demandent,

- Aménager une entrée spéciale pour les personnes handicapées et à défaut, les exploitants concernés doivent charger un de leurs personnels pour faciliter l'accès de ces personnes aux centres.

##### **Section 2 - Obligations vis à vis de l'administration**

Art. 12 - L'exploitant du centre public d'internet s'engage à ce qui suit :

- Souscrire des contrats d'abonnement pour les lignes téléphoniques conformément aux procédures en vigueur, pour le raccordement au réseau public des télécommunications,

- Conclure une convention d'accès au réseau internet avec un fournisseur de service internet,

- Ne pas transférer ou sous-traiter ou céder l'activité d'exploitation du centre aux tiers sauf approbation préalable de la part du ministre chargé des télécommunications,

- Informer les services du gouvernorat dont relève le centre, par écrit, de tout changement survenant sur les données déclarées dans un délai de quinze (15) jours au plus tard de la date du changement,

- Tenir les documents relatifs au centre et à l'exploitation, d'une façon régulière et permanente.

### *Chapitre 4*

#### **Domaine d'intervention de l'administration**

Art. 13 - Les infractions aux dispositions du présent cahier sont constatées par des procès-verbaux établis par les agents habilités conformément aux dispositions des articles 78 et 79 du code des télécommunications.

Art. 14 - Les agents prévus à l'article 14 susvisé qui sont chargés du contrôle et habilités à cet effet, d'entrer à tout moment et sans préavis au centre public d'internet pour effectuer les travaux d'inspection.

Ils ont le droit de consulter notamment les documents suivants :

- La carte d'identité nationale de l'exploitant ou du représentant légal de la personne morale qui exploite le centre ou du gérant,

- Une copie des statuts de la personne morale qui exploite le centre,

- L'attestation de prévention spéciale au local délivrée par les services compétents de l'office national de la protection civile en cours de validité,

- Le diplôme cité au présent cahier des charges,

- Les documents relatifs à l'exploitation du centre.

Art. 15 - Sans préjudice des sanctions pénales prévues par la législation en vigueur, le ministre chargé des télécommunications peut après audition de la personne concernée, infliger à tout contrevenant aux dispositions du présent cahier des charges, les sanctions suivantes :

- La mise en demeure du contrevenant qui lui est adressée par une lettre recommandée avec accusé de réception le rappelant à l'obligation de lever l'infraction dans un délai maximum de 30 jours de la date de la réception de la mise en demeure.

- La fermeture du local ou de l'emplacement pour une période n'excédant pas un (1) mois en cas de non soumission à la mise en demeure ou de récidive.

La sanction de fermeture susvisée est décidée par arrêté du ministre chargé des télécommunications après avis des services du gouvernement dont relève le centre et après audition de l'exploitant.

Le contrevenant peut poursuivre l'activité en vertu d'un arrêté du ministre chargé des télécommunications suite à une déclaration sur l'honneur confirmant la levée de l'infraction constaté dans un rapport établi à cet effet par les agents habilités prévus à l'article 14 susvisé mentionnant la régularisation de la situation.

Art. 16 - La fermeture provisoire du local ne dispense pas l'exploitant du respect de ses obligations vis à vis des personnes bénéficiaires des services du centre.

### *Chapitre 6*

#### **Dispositions diverses**

Art. 17 - L'exploitant assume les risques relatifs aux équipements quelque soient leurs natures. Il est personnellement responsable vis à vis des tiers de tous les dommages qui pourront résulter de l'activité de l'exploitation, ou des travaux de l'installation ou de l'entretien des terminaux.

Art. 18 - L'exploitant assume la responsabilité de non respect de ses obligations vis à vis de l'opérateur du réseau public des télécommunications ou du fournisseur des services d'accès au réseau internet et notamment des mesures de suspension ou d'annulation de la connexion du centre au réseau d'internet vis à vis des clients bénéficiaires des services du centre.

---

Je soussigné et je déclare avoir lu toutes les dispositions et les conditions prévues dans ce cahier et je m'engage de les respecter et de les exécuter en exerçant mon activité.

Tunis le .....

Signature (conforme)