



Charte d'appui technique informatique à distance

Préambule

L'association CE.GEST.I. met à disposition de ses adhérents un **service d'appui technique informatique à distance**. Ce service vise à résoudre les problèmes techniques liés aux outils numériques des adhérents, favorisant ainsi l'accès au numérique et le bon fonctionnement de leurs équipements.

La présente charte encadre les conditions de réalisation de cet appui, notamment les interventions à distance impliquant une **prise de contrôle de l'ordinateur** via un logiciel de télémaintenance (**RealVNC**)

Cette charte s'applique à toute demande de support technique à distance formulée par un adhérent auprès de l'association.

1. Objet et champ d'application

Article 1.1 – Service proposé

L'association propose un service d'**appui technique à distance** incluant :

- Diagnostic à distance de problèmes informatiques
- Installation de mises à jour logicielles et sécurité
- Configuration de paramètres système ou logiciels
- Optimisation des performances de l'ordinateur
- Conseil sur l'utilisation d'outils bureautiques
- Assistance lors de sauvegardes de données

Article 1.2 – Limite du service

Le service ne couvre pas :

- La récupération garantie de données en cas de perte
- La création ou saisie de contenus
- L'assistance sur des logiciels spécialisés (sauf formation préalable)
- Les interventions physiques sur site (hors télémaintenance)
- La prestation de dépannage rémunéré pour usage commercial

2. Responsabilité et obligation de moyens

Article 2.1 – Obligation de moyens

L'association exerce une **obligation de moyens**, non une obligation de résultat. Elle intervient avec compétence, professionnalisme et prudence pour résoudre le problème signalé, mais ne garantit pas la résolution complète, notamment en cas de matériel défectueux ou de données irrémédiablement perdues.

Article 2.2 – État antérieur de l'ordinateur

L'adhérent reconnaît que son ordinateur peut présenter des dysfonctionnements, des risques de défaillance, ou des données corrompues **avant l'intervention**. L'association ne sera responsable que des dommages directement causés par ses actions.

Article 2.3 – Sauvegarde préalable des données

L'association recommande formellement une sauvegarde préalable de toutes les données importantes (documents, photos, courriels, etc.) sur un support externe (clé USB, disque dur externe, service en ligne) avant toute intervention comportant un risque de perturbation (mise à jour majeure, nettoyage du registre, réinitialisation du système).

L'adhérent est responsable de la sauvegarde de ses données. L'association ne sera responsable en cas de perte de données que si celle-ci résulte d'une faute grave ou d'une négligence manifeste.

3. Consentement et autorisation d'accès

Article 3.1 – Consentement explicite obligatoire

Aucune prise de contrôle à distance sans consentement explicite et préalable de l'adhérent. Le consentement doit être donné par écrit (courriel) ou oralement avant chaque intervention.

L'adhérent peut refuser, demander l'arrêt ou se désabonner du service à tout moment.

Article 3.2 – Périmètre d'accès autorisé

L'adhérent autorise l'accès aux éléments du système strictement nécessaires au problème.
L'adhérent s'engage à :

- Fermer les documents, mails ou fichiers personnels/sensibles
- Signaler tout répertoire à ne pas toucher
- Informer de la présence de données confidentielles (données bancaires, mots de passe)

Article 3.3 – Pas d'enregistrement de données

L'association s'engage à **ne pas enregistrer, copier, ou réutiliser les données personnelles** auxquelles elle accède. Aucune donnée ne sera conservée au-delà de l'intervention.

4. Protection des données personnelles (RGPD)

Article 4.1 – Confidentialité stricte

Toute donnée personnelle ou sensible aperçue lors de l'intervention est traitée de manière **strictement confidentielle** et ne sera jamais divulguée à des tiers, sauf obligation légale.

Article 4.2 – Traitement des données

Les données accumulées (date, durée, objet, actions réalisées) sont conservées dans un **journal interne de support** à usage exclusif pour suivi de qualité et résolution de litiges.
Aucun transfert à des tiers.

Article 4.3 – Droits de l'adhérent

L'adhérent dispose du droit d'accès, rectification et suppression de ses données. Ces droits peuvent être exercés auprès du Directeur de l'association.

Article 4.4 – Sécurité des données

L'association met en place des mesures de sécurité appropriées (chiffrement des connexions VNC, accès limité à l'intervenant informatiques habilité, suppression régulière des données) pour protéger les données contre tout accès non autorisé.

5. Mots de passe et confidentialité

Article 5.1 – Gestion des mots de passe

L'intervenant ne demandera jamais de mot de passe permanent. Si un accès sécurisé est nécessaire :

- Fournir un mot de passe temporaire à changer après l'intervention
- Quitter la session et permettre à l'intervenant de travailler sur un compte administrateur temporaire

Article 5.2 – Engagement de confidentialité

L'intervenant technique s'engage à une **obligation de confidentialité absolue** sur toute information personnelle, professionnelle ou sensible rencontrée. La violation pourrait entraîner une responsabilité disciplinaire.

6. Limitation de responsabilité et couverture d'assurance

Article 6.1 – Limitation de la responsabilité

L'association ne peut être responsable que des dommages directs causés par faute ou négligence manifeste. Elle ne répond pas :

- Des dommages indirects (perte de données, perte d'exploitation, préjudice commercial)
- Des dommages causés par défauts matériels préexistants
- Des dommages résultant du non-respect des recommandations (absence de sauvegarde)

Article 6.2 – Couverture d'assurance

L'association dispose d'une **Responsabilité Civile Professionnelle** couvrant les dommages aux adhérents. La responsabilité est limitée aux dommages couverts par cette assurance. L'attestation est consultable au siège.

Article 6.3 – Recours en cas de litige

En cas de désaccord, l'adhérent dispose du droit de saisir le médiateur de l'association ou les autorités compétentes (DGCCRF, tribunal compétent).

7. Conditions techniques

Article 7.1 – Infrastructure requise

Pour permettre l'intervention :

- Connexion Internet stable obligatoire
- Logiciel de télémaintenance installé et fonctionnel
- Adhérent présent pour valider les actions

Article 7.2 – Durée et horaires

Les interventions sont limitées à **1 heure par session** en horaires normaux (lundi-vendredi, 9h-17h). Les interventions exceptionnelles font l'objet d'un accord préalable.

Article 7.3 – Interruption de l'intervention

L'association se réserve le droit d'interrompre si :

- L'adhérent ne coopère pas ou se montre hostile
- Des problèmes sécuritaires surgissent (tentative de virus)
- L'intervention dépasse le champ défini
- L'adhérent le demande

8. Traçabilité et documentation

Article 8.1 – Journal de support

Chaque intervention donne lieu à l'enregistrement des éléments suivants dans un **journal interne** :

- Date et durée de l'intervention
- Identité de l'adhérent et problème signalé
- Principales actions réalisées et diagnostics
- État du système avant/après
- Recommandations formulées

Cet enregistrement est conservé pendant **1 an** et peut être consulté en cas de litige.

Article 8.2 – Rapport post-intervention

À la demande, l'association fournit un **résumé écrit** de l'intervention, diagnostic, actions et conseils.

9. Réclamations et litiges

Article 9.1 – Procédure de réclamation

En cas de mécontentement, adresser une **réclamation écrite** au Directeur de l'association dans les **8 jours suivant l'intervention**, décrivant précisément le problème et les conséquences.

Article 9.2 – Résolution

L'association enquête et propose une solution à l'amiable. Si aucun accord, recours au médiateur ou autorités compétentes.

Article 9.3 – Délai de prescription

Les réclamations doivent être formalisées dans un délai maximum de **1 an** à compter de l'intervention.

10. Acceptation et engagement

Article 10.1 – Acceptation

En utilisant le service, l'adhérent déclare avoir lu et accepter les termes de la présente charte.

Article 10.2 – Modification

L'association se réserve le droit de modifier la charte. Les modifications seront communiquées par courriel ou affichage sur le site. La poursuite implique l'acceptation des nouvelles conditions.

11. Données de contact

Responsable de l'association :

- Nom du président : Jean-Paul DAUL
- Siège social : PARC DES EXPOSITIONS – R.N.57- Immeuble Alain LALANCE-54500 VANDŒUVRE-LÈS-NANCY
- Courriel : jp.daul@cegesti.fr

Directeur de l'association :

- Nom du Directeur : Frédéric ZIMMER
- Siège social : PARC DES EXPOSITIONS – R.N.57- Immeuble Alain LALANCE-54500 VANDŒUVRE-LÈS-NANCY
- Courriel : fzimmer@cegesti.fr

Responsable du service support :

- Nom : Thierry MARCHAND
- Téléphone : 03 83 50 27 83
- Courriel : tmarchand@cegesti.fr

Données d'assurance :

- Assureur : MAPA
- Type de couverture : Responsabilité Civile Professionnelle
- Numéro de police : [134363/1]



Adhérent – Consentement à la prise de contrôle à distance

N° Adhésion : _____

Je, soussigné(e) _____, adhérent de l'association, déclare avoir lu et accepter les termes de la présente charte de support à distance.

Je reconnais notamment que :

- ☐ J'ai sauvegardé mes données importantes avant cette intervention
- ☐ J'autorise la prise de contrôle à distance de mon ordinateur
- ☐ Je comprends que l'association agit en obligation de moyens
- ☐ Je m'engage à ne pas contester la qualité de l'intervention au-delà de 8 jours

Date : _____

Nom : _____

Signature : _____

Annexe : Recommandations de sécurité pour l'adhérent

Avant chaque intervention :

- Fermer les applications de banque en ligne, courriels personnels, documents confidentiels
- Informer l'intervenant technique de tout mot de passe ou donnée sensible visible à l'écran
- Sauvegarder les données importantes

Pendant l'intervention :

- Rester présent et surveiller les actions réalisées
- Demander des explications si une action semble inhabituelle
- Interrompre si vous sentez une anomalie

Après l'intervention :

- Changer les mots de passe temporaires utilisés
- Vérifier le bon fonctionnement de l'ordinateur
- Consigner les conseils du technicien pour prévenir la récurrence