



CEGESTI

Organisme Mixte de Gestion Agréé

PARC DES EXPOSITIONS – R.N. 57 – Immeuble Alain Lalance – 54500 VANDŒUVRE-LES-NANCY

Charte d'appui technique informatique à distance (télémaintenance)

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). Elle s'applique à toute demande de support technique à distance formulée par un adhérent auprès de l'association et constitue, avec le formulaire de consentement signé par l'adhérent, l'engagement contractuel entre les parties

Article 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 de 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 – Limites du service

Le service ne couvre pas :

- La récupération garantie de données en cas de perte
- La création ou la 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 un usage commercial

Article 2 – Nature de l'obligation et responsabilité

Article 2.1 – Obligation de moyens

L'association exerce une obligation de moyens, et 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 prouvée de sa part.

Article 3 – Consentement et autorisation d'accès

Article 3.1 – Consentement explicite obligatoire

CE.GEST.I. ne réalise aucune prise de contrôle à distance et ne peut intervenir sans un consentement libre, spécifique, éclairé et univoque de l'adhérent, donné par écrit (courriel ou formulaire signé) ou oralement avant chaque intervention.

L'adhérent peut refuser, demander l'arrêt de l'intervention ou se désabonner du service à tout moment. Dans ce cas, il reste débiteur des factures liées aux travaux précédemment réalisés.

Article 3.2 – Périmètre d'accès autorisé

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

- Fermer les documents, courriels ou fichiers personnels/sensibles
- Signaler tout répertoire à ne pas consulter
- Informer l'intervenant de la présence de données confidentielles (données bancaires, mots de passe)

Article 3.3 – Durée et fermeture de l'accès distant

L'accès à distance via le logiciel de télémaintenance n'est ouvert que pour la durée strictement nécessaire à l'intervention, préalablement définie avec l'adhérent. Il est systématiquement refermé à l'issue de la session, sans possibilité de reconnexion automatique ou de maintien d'un accès permanent.

Article 3.4 – Absence d'enregistrement des données personnelles

L'association s'engage à ne pas enregistrer, copier ou réutiliser les données personnelles auxquelles elle accède lors de l'intervention. Aucune donnée de contenu (documents, courriels, identifiants) n'est conservée au-delà de l'intervention ; seules les informations de suivi décrites à l'article 4 sont conservées.

Article 4 – Protection des données personnelles (RGPD et loi Informatique et Libertés)

Article 4.1 – Responsable de traitement, finalités et base légale

L'association CE.GEST.I., représentée par son Président, est responsable du traitement des données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre du service d'appui technique à distance. Ce traitement a pour finalités la réalisation de l'intervention demandée, le suivi qualité et la gestion d'éventuels litiges.

La base légale du traitement est, selon les cas, l'exécution de la relation contractuelle/associative liant l'adhérent à l'association (article 6.1.b du RGPD) et le consentement explicite de l'adhérent pour la prise de contrôle à distance (article 6.1.a du RGPD).

Article 4.2 – Confidentialité et données traitées

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. Les données accumulées (date, durée, objet, actions réalisées) sont conservées dans un journal interne de support à usage exclusif pour le suivi de qualité et la résolution de litiges. Aucun transfert à des tiers n'est effectué, hors obligation légale.

Article 4.3 – Sous-traitance et prestataires techniques

Le logiciel de télémaintenance utilisé (RealVNC) est fourni par un prestataire tiers susceptible d'agir en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD si des données à caractère personnel transitent par son infrastructure. L'association s'assure qu'un contrat ou des conditions contractuelles conformes à l'article 28 du RGPD encadrent cette relation, incluant, le cas échéant, les garanties applicables à un transfert de données hors de l'Union européenne (articles 44 à 49 du RGPD).

Article 4.4 – Durée de conservation

Le journal d'intervention est conservé pendant une durée maximale de un an à compter de l'intervention, conformément aux recommandations de la CNIL en matière de traçabilité des opérations de maintenance, puis supprimé de façon sécurisée.

Article 4.5 – Sécurité des données

L'association met en place des mesures de sécurité appropriées (chiffrement des connexions VNC, accès limité à l'intervenant informatique habilité, effacement sécurisé des données des supports en fin de maintenance, suppression régulière des journaux) pour protéger les données contre tout accès non autorisé, conformément à l'article 32 du RGPD.

Article 4.6 – Droits des personnes

L'adhérent dispose, sur les données le concernant, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et, le cas échéant, de portabilité. Ces droits peuvent être exercés auprès du Directeur de l'association, dont les coordonnées figurent à l'article 12.

En cas de difficulté, l'adhérent dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) – 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07 – www.cnil.fr.

Article 4.7 – Violation de données à caractère personnel

En cas de violation de données à caractère personnel susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des adhérents, l'association notifie cette violation à la CNIL dans les meilleurs délais et, si nécessaire, au plus tard 72 heures après en avoir eu connaissance, conformément à l'article 33 du RGPD, et en informe les adhérents concernés lorsque le risque est élevé, conformément à l'article 34 du RGPD.

Article 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, l'adhérent peut :

- Fournir un mot de passe temporaire à changer après l'intervention
- Quitter sa session et laisser l'intervenant 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 lors de l'intervention. Toute violation de cet engagement peut entraîner une responsabilité disciplinaire et, le cas échéant, civile ou pénale de son auteur.

Article 6 – Limitation de responsabilité et couverture d'assurance

Article 6.1 – Limitation de la responsabilité

L'association ne peut être tenue responsable que des dommages directs causés par une faute prouvée. Elle ne répond pas :

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

Cette limitation de responsabilité ne saurait toutefois s'appliquer en cas de faute lourde ou dolosive de l'association ou de son intervenant, ni porter atteinte à l'obligation essentielle du service, conformément aux articles 1170 et 1231-3 du Code civil.

Article 6.2 – Couverture d'assurance

L'association dispose d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle couvrant les dommages causés aux adhérents dans le cadre du service. La responsabilité de l'association est limitée aux dommages effectivement couverts par cette assurance, dans les conditions et plafonds prévus par le contrat d'assurance. L'attestation d'assurance est consultable au siège de l'association sur simple demande.

Article 7 – Conditions techniques

Article 7.1 – Infrastructure requise

Pour permettre l'intervention :

- Connexion Internet stable obligatoire
- Logiciel de télémaintenance installé et fonctionnel
- Présence de l'adhérent pour valider les actions réalisées

Article 7.2 – Durée et horaires

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

Article 7.3 – Interruption de l'intervention

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

- L'adhérent ne coopère pas ou se montre hostile
- Des problèmes de sécurité surgissent (tentative de virus, intrusion)
- L'intervention dépasse le champ défini à l'article 1
- L'adhérent le demande

Article 8 – Traçabilité et documentation

Article 8.1 – Journal de support

Chaque intervention donne lieu à l'enregistrement des éléments suivants dans un journal interne (main courante) :

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

Cet enregistrement est conservé pendant un an (article 4.4) et peut être consulté en cas de litige.

Article 8.2 – Rapport post-intervention

À la demande de l'adhérent, l'association fournit un résumé écrit de l'intervention : diagnostic, actions réalisées et conseils formulés.

Article 9 – Droit de rétractation

Lorsque l'adhérent agit en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation et que la demande d'intervention est formulée à distance, il bénéficie en principe d'un délai de rétractation de quatorze jours (article L.221-18 du Code de la consommation).

Toutefois, dans la mesure où l'intervention est réalisée à la demande expresse et immédiate de l'adhérent, celui-ci reconnaît, en signant le formulaire de consentement, avoir demandé l'exécution immédiate de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation et perdre corrélativement son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée, conformément à l'article L.221-28, 1° du Code de la consommation.

Article 10 – Réclamations, médiation et litiges

Article 10.1 – Procédure de réclamation interne

En cas de mécontentement, l'adhérent est invité à adresser une réclamation écrite au Président de l'association dans un délai raisonnable après l'intervention, et au plus tard dans les délais légaux de prescription applicables, en décrivant précisément le problème rencontré et ses conséquences.

Article 10.2 – Médiation de la consommation

« En cas de litige entre le Client et CE.GEST.I., ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, le client est informé qu'il peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation désigné : **CIMAE** (Centre Indépendant de Médiation d'Arbitrage et d'Expertise)], dont les coordonnées sont : 3 rue de la Moselotte, 54520 Laxou, site internet : <https://www.cimae.eu/> ou courriel : cimaelorraine@gmail.com.

Article 10.3 – Résolution amiable

L'association examine chaque réclamation et propose une solution amiable. En l'absence d'accord, l'adhérent peut saisir le médiateur de la consommation visé à l'article 10.2, ou les juridictions compétentes.

Article 10.4 – Prescription

Les actions relatives à l'exécution de la présente charte se prescrivent dans les délais prévus par la loi, notamment l'article 2224 du Code civil (prescription de droit commun de cinq ans) et, si l'adhérent a la qualité de consommateur, l'article L.218-2 du Code de la consommation. La présente charte n'a pas pour objet de réduire ces délais légaux de prescription.

Article 11 – Acceptation et modification de la charte

Article 11.1 – Acceptation

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

Article 11.2 – Modification

L'association se réserve le droit de modifier la présente charte. Les modifications sont communiquées par courriel ou par affichage sur le site internet de l'association, avec un préavis raisonnable. La poursuite de l'utilisation du service après cette communication vaut acceptation des nouvelles conditions.

Article 12 – Données de contact

Responsable support informatique

- Nom: Thierry MARCHAND
- Téléphone: 03 83 50 27 83 / 06 83 99 35 83
- Courriel : tmarchand@cegesti.fr

Adhérent – Consentement à la prise de contrôle à distance

N° Adhésion : _____

Je, soussigné(e) _____, adhérent(e) 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 (article 2.3).
- J'autorise la prise de contrôle à distance de mon ordinateur pour la durée strictement nécessaire à l'intervention (articles 3.1 à 3.3).
- Je comprends que l'association agit en obligation de moyens (article 2.1).
- Je consens au traitement de mes données personnelles décrit à l'article 4 de la présente charte.
- Je demande expressément l'exécution immédiate de la prestation avant l'expiration de tout délai de rétractation applicable, et je reconnais perdre mon droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée (article 9).
- J'ai été informé(e) de la procédure de réclamation et de médiation prévue à l'article 10 de la présente charte.

Date: _____

Nom: _____

Signature (*): _____

() Lu et approuvé, bon pour accord*