



CONVENTION DE PRESTATION DE SERVICES
Assistance et Services aux personnes

ENTRE LES SOUSSIGNEES :

VYV Écoute & Solutions

Société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 40 310 euros et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 808 130 140 R.C.S. NANTES
Siège social : 46 rue du Moulin, 44120 VERTOOU.

Représentée à la signature des présentes par **Madame Laure-Anne GARNIER**
Agissant en sa qualité de **Directrice Gestion des Réseaux et Prestations**.

Ci-après dénommée « **l'Assisteur** » ou « **le Client** » d'une part,

ET

L'Entreprise/l'Association.....
(Rayer les mentions inutiles)

Au Capital social de€.

Immatriculée au registre du commerce et des sociétés (RCS) ou au répertoire national des associations (RNA) de.....sous le numéro

Numéro d'agrément / autorisation SAP :

Siège social :
.....
.....

Représentée à la signature des présentes **par**.....

Agissant en sa qualité de

Ci-après dénommée « **le Prestataire** » d'autre part,

Ci-après dénommées ensemble « **les Parties** ».

Sommaire

ARTICLE 1. OBJET	3
ARTICLE 2. OBLIGATIONS DES PARTIES	6
2.1 Engagements de l'Assisteuse envers le Prestataire	6
2.2 Engagements du Prestataire envers l'Assisteuse	7
ARTICLE 3. CONDITIONS FINANCIERES	8
3.1 Mise à jour des tarifs	9
3.2 Dans le cas de l'Assistance : prise en charge totale des heures par l'Assisteuse	9
3.3 Dans le cas du service d'intermédiation : absence de prise en charge des heures par l'Assisteuse	9
3.4 Dans le cas du Service à domicile (SAD) géré par l'Assisteuse	9
3.5 Prestation non réalisée	9
3.6 Modalités de facturation	10
3.7 Modalités de règlement	10
ARTICLE 4. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES	10
4.1 Objet des présentes dispositions	10
4.2 Description des traitements effectués par le Prestataire	11
4.3 Point de contact/Délégué à la protection des données à caractère personnel	12
4.4 Obligations du Client vis-à-vis du Prestataire	12
4.5 Obligations du Prestataire vis-à-vis du Client	12
4.6 Sous-traitants ultérieurs	13
4.7 Droits des personnes concernées	13
4.8 Assistance apportée au Client par le Prestataire	14
4.9 Sécurité des données	14
4.10 Notification des violations de données à caractère personnel	16
4.11 Responsabilité	18
4.12 Réversibilité des données	18
4.13 Documentation	18
4.14 Audit	18
4.15 Loi applicable	20
ARTICLE 5. CONFIDENTIALITE	20
ARTICLE 6. DATE D'EFFET ET DUREE	20
ARTICLE 7. RESILIATION POUR MANQUEMENT	20
ARTICLE 8. INDEPENDANCE DU PRESTATAIRE	21
ARTICLE 9. ABSENCE D'EXCLUSIVITE	21
ARTICLE 10. AUDIT	21
ARTICLE 11. INTUITU PERSONAE – SOUS-TRAITANCE – CESSION	21
ARTICLE 12. LITIGES	22
ANNEXE 1. ACCORD TARIFAIRE	23
ANNEXE 2. CHARTE ETHIQUE	23

ETANT PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIIT :

VYV Écoute & Solutions a pour objet de gérer et mettre en œuvre des garanties d'assistance assurées par Ressources Mutuelles Assistance (RMA), personne morale de droit privé à but non lucratif, qui propose aux adhérents/assurés de divers contrats santé, prévoyance, obsèques (liste non exhaustive), dûment bénéficiaires, des prestations relevant de la branche 18 – assistance (article R.211-2 du Code de la mutualité). VYV Écoute & Solutions a également pour objet de coordonner l'ensemble des solutions d'assistance et de services du groupe VYV.

Les organismes clients de RMA ont souscrit auprès de cette dernière un contrat collectif permettant à leurs adhérents/assurés (ci-après les « Bénéficiaires ») de bénéficier de garanties d'assistance gérées par VYV ÉCOUTE & SOLUTIONS ci-après « l'Assisteur ». Les dits bénéficiaires (personnes physiques) peuvent effectuer leurs demandes d'assistance grâce à un accès à une plateforme téléphonique (plateforme de service) gérée par l'Assisteur. L'Assisteur organise, dans une logique de proximité, une mise en relation entre les Bénéficiaires de l'assistance et les prestataires de service, agissant sur tout le territoire français.

Cette mise en relation concerne les prestations d'assistance et de service aux personnes proposées aux Bénéficiaires qui peuvent se trouver en situation de fragilité ou de dépendance.

C'est dans ce cadre que VYV Écoute & Solutions fait appel à des prestataires de « Services à la Personne ». Le référencement de ceux-ci est réalisé au travers de la présente Convention.

Le terme « Prestataire » désigne la société ou l'association à laquelle VYV Écoute & Solutions confie la réalisation des prestations d'assistance.

ARTICLE 1. OBJET

La présente Convention a pour objet de définir les rôles respectifs de chacune des parties, en ce qui concerne la réalisation, pour le compte des Bénéficiaires faisant appel à la plateforme de services, des prestations suivantes :

- **Aide à domicile :**

La mission de l'aide à domicile concerne la réalisation des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage au domicile du bénéficiaire ou des courses de proximité qui ne nécessitent pas l'usage d'un véhicule. Dans le cas où un véhicule serait utilisé pour réaliser les courses du bénéficiaire, les frais kilométriques sont à la charge du bénéficiaire. Le bénéficiaire devra impérativement être informé et donner son accord avant toute réalisation d'une prestation de courses.

- **Aide administrative**

La mission d'aide administrative à domicile apporte une aide pour remplir des formulaires, des papiers administratifs auprès des bénéficiaires.

- **Aide informatique et Internet à domicile**

L'aide informatique et Internet à domicile apporte une aide dans l'utilisation des outils informatiques, peut initier à l'usage d'Internet, aider à la prise en main d'un PC ou d'une tablette. Il ne s'agit pas d'un dépannage informatique.

- **Petit jardinage**

La prestation de petit jardinage comprend la tonte, la taille, le désherbage, l'évacuation de déchets vert (hors élagage, et création paysagère).

- **Petit bricolage**

Elle concerne des prestations occasionnelles et élémentaires, n'appelant pas de savoir-faire professionnel particulier et pouvant être réalisées en deux heures maximum. Par exemple : fixer une étagère, poster un lustre, poser des rideaux, monter des petits meubles livrés en kit, installer un avertisseur de fumée... Sont exclus : les enlèvements de matériels, le débarras de garage ou de grenier, les activités de déménagement, les activités de construction, d'entretien et de réparation des bâtiments, la mise en place, l'entretien et la réparation des réseaux utilisant des fluides ainsi que des matériels et équipements destinés à l'alimentation en gaz, au chauffage et aux installations électriques...

Le prix des produits nécessaires à la réalisation de la prestation de petit bricolage reste à la charge du bénéficiaire.

- **Auxiliaire de vie sociale (AVS) :**

Les missions de l'auxiliaire de vie sociale :

- aide à l'habillage et au déshabillage, au lever et au coucher,
- aide à faire la toilette, dès que cet acte ne fait pas l'objet de prescription médicale, s'habiller, se coiffer,
- surveillance de la prise de médicaments, à l'exclusion de la préparation du pilulier (ou semainier) et de l'administration des médicaments qui sont des actes médicaux,
- apport d'un soutien au moment de l'appareillage des personnes handicapées.

- **Garde d'enfants plus (+) de 3 ans :**

A titre indicatif : Surveillance adaptée, repas, changes, lever/coucher/sieste, activités jeux.

- **Garde d'enfants moins (-) de 3 ans :**

A titre indicatif : Surveillance adaptée, repas, changes, lever/coucher/sieste, activités jeux.

- **Transport Aller/Retour à l'école :**

Transport véhiculé ou non de l'enfant du domicile à son école ou de l'école au domicile lorsque le parent ne peut assurer ce transport (hospitalisation, immobilisation) dans la limite de 30km aller-retour.

- **Transport Aller/retour extrascolaire :**

Transport véhiculé ou non de l'enfant du domicile à son lieu d'activité extrascolaire ou de l'activité extrascolaire vers le domicile lorsque le parent ne peut assurer ce transport (hospitalisation, immobilisation...) dans la limite de 30km aller-retour.

- **Technicien(ne) de l'intervention sociale et familiale – TISF :**

- Accompagne et aide à l'exercice de la fonction parentale
- Aide au domicile pour les parents et/ou les enfants lors de difficultés ponctuelles (surcharge de travail domestique, naissances multiples, maladie ou décès d'un des parents, séparation...) afin de maintenir ou développer leur autonomie dans la vie quotidienne.
- Conseille en matière de gestion du budget quotidien et transmet des savoir-faire.

Lorsque la garde de l'enfant est retirée aux parents, il (elle) peut être mandaté(e) pour encadrer les droits de visite.

- **Auxiliaire de puériculture**

L'auxiliaire de puériculture peut donner des soins ordinaires aux nouveau-nés ou aux enfants en bas âge. Elle peut les changer, faire leur toilette et préparer les biberons par exemple. Elle peut conseiller les mères dans les soins les plus courants.

- **Garde de personnes dépendantes à charge :**

Garde et veille de personnes âgées et handicapées ou atteintes de pathologie chronique incluant garde malade (sauf actes de soins et actes médicaux).

- **Nettoyage du domicile vide en cas de mutation :**

Cette prestation nécessite d'intervenir avec le matériel de nettoyage professionnel du prestataire (balayage, aspiration, nettoyage des sanitaires, serpillage, vitrerie)

Elle comprend :

Chambres/Salon/Séjour/Bureau :

- Aspiration de sols
- Remise à blanc des sols et/ou shampooinage si moquette
- Dépoussiérage : luminaires, intérieur et extérieur des placards, plinthes
- Nettoyage Vitrerie intérieure
- Nettoyage Baie vitrée intérieur et extérieure + rail
- Nettoyage volet roulant

Sanitaires :

- Nettoyage et détartrages lavabos
- Nettoyage miroir
- Détartrage des WC et nettoyage du pied de WC
- Dépoussiérage porte papier-toilette

Cuisine :

- Aspiration des sols
- Remise à blanc des sols
- Dépoussiérage : luminaires, intérieur et extérieur placard, plinthes
- Nettoyage four + plaques
- Nettoyage frigo et faire dégivrer si besoin
- Nettoyage de hotte
- Nettoyage plan de travail + évier + robinetterie
- Nettoyage vitrerie intérieur
- Nettoyage baie vitrée intérieure et extérieure + rail
- Nettoyage de volet roulant

Si Terrasse et garage :

- Enlèvement des toiles d'araignées
- Balayer + ramassage des papiers autour

- **Portage de repas**

Le portage de repas à domicile comprend la préparation des repas ; qui peuvent être adaptés à un régime particulier (ex : régime sans sel). Les repas sont ensuite livrés sous forme de plateaux-repas la plupart du temps, à réchauffer. Les plateaux repas du week-end sont généralement livrés le vendredi. Coût pour une journée comprenant le déjeuner et le dîner.

- **L'aide à l'entretien du linge**

L'intervenant-e assure un traitement du linge et respecte les températures des tissus lors du lavage en machine à laver. L'intervenant-e prend en charge l'étendage, le repassage et le rangement des vêtements comme du linge de maison (draps, serviettes...)

Le bénéficiaire doit disposer du matériel à l'entretien du linge : un lave-linge pour les lessives, de la lessive, adoucissant et autres produits, un sèche-linge ou un étendoir pour faire sécher le linge, un fer à repasser et eau déminéralisée pour le repassage.

- **Une heure d'accompagnement courses**

La prestation comprend une heure d'accompagnement courses et le transport dans la limite de 30km aller-retour du domicile du bénéficiaire au magasin sélectionné par le bénéficiaire. Les frais kilométriques au-delà sont à la charge du bénéficiaire. Le bénéficiaire devra impérativement être informé et donner son accord avant toute réalisation de la prestation.

- **Livraison de courses alimentaires**

La prestation comprend la réalisation et la livraison des courses alimentaires selon la demande du bénéficiaire. Le montant des courses reste à la charge du bénéficiaire.

ARTICLE 2. OBLIGATIONS DES PARTIES

Les Parties s'engagent à :

Se tenir réciproquement informées de tout événement pouvant entraîner une répercussion sur la qualité du service rendu lorsqu'il s'agit d'une modification d'ordre organisationnel (en particulier si le délai de mise en œuvre de la prestation ne peut être respecté).

2.1. Engagements de l'Assisteur envers le Prestataire

L'Assisteur s'engage à :

- Disposer d'un personnel compétent, notamment en informant régulièrement ses collaborateurs afin qu'ils soient en mesure de :

- Analyser la demande du Bénéficiaire,
- Informer sur les dispositifs en vigueur, sans empiéter sur les prérogatives du Prestataire,
- Proposer des missions claires et précises, adaptées aux besoins du Bénéficiaire et à la qualité du Prestataire,
- Rappeler la définition des prestations au bénéficiaire,
- Communiquer au Prestataire les éléments nécessaires à la réalisation de la prestation demandée via un ordre de mission en précisant :
 - Nom/prénom, date de naissance, numéro de téléphone et adresse du Bénéficiaire,
 - Le nom de la mutuelle du Bénéficiaire,
 - La nature de la prestation,
 - Les modalités de prise en charge du Bénéficiaire,
 - Le numéro de dossier,
 - Date et période de réalisation de la prestation,
 - Nom et numéro de la personne à contacter si différente du Bénéficiaire.
- Assurer de façon régulière un suivi qualité auprès des Bénéficiaires et tenir informé le Prestataire partenaire de l'appréciation portée par le Bénéficiaire et sur son intervention.
- Rechercher prioritairement, en cas de réclamation d'un Bénéficiaire, une réponse négociée avec le Prestataire concerné.

2.2. Engagements du Prestataire envers l'Assiste

Le Prestataire s'engage à :

- Fournir initialement (à la signature de la présente Convention) les pièces suivantes :
 - Fiche d'identification Prestataire fournie par l'Assiste
 - Charte éthique signée (disponible en annexe de cette Convention)
 - RIB
- Utiliser toute plateforme de vigilance légale mise à disposition par l'Assiste, pour la diffusion des documents administratifs tiers exigés dans le cadre de la présente Convention et à en autoriser l'accès à l'Assiste. Les accès à cette plateforme par le Prestataire sont gratuits.
Le Prestataire s'engage à répondre dans les 14 jours à toute demande de transmission de documents administratifs pendant toute la durée du conventionnement. Le compte devra être maintenu actif pendant toute la durée de la Convention.
Dans le cas où les documents réclamés ne seraient pas transmis dans les délais, l'Assiste se réserve la possibilité de suspendre les relations contractuelles en attendant qu'il ait fait diligence. Si le Prestataire ne répond pas dans le délai imparti, l'Assiste se réserve le droit d'appliquer les mesures prévues au Contrat cadre en matière de résiliation

Les documents à déposer sur la plateforme de vigilance légale et à maintenir en cours de validité sont :

- K-bis ou avis de situation SIRENE (valable 6 mois)
 - Attestation de vigilance
 - Liste des salariés étrangers soumis à autorisation de travail
 - Attestation d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle avec tableau des garanties
 - Agrément et/ou Autorisation et/ou Certification Qualité
-
- Conformément à l'Annexe 3, le Prestataire s'engage à informer VYV Écoute & Solutions de l'acceptation des missions confiées, dans les 48 heures ouvrées suivant l'envoi de l'ordre de mission. A défaut d'acceptation sous ce délai, l'ordre de mission laissé sans réponse sera considéré comme refusé. Une fois la mission acceptée, le Prestataire est tenu d'une obligation de résultat quant à sa réalisation.
 - A défaut du respect des délais énoncés, l'Assiste se réservera le droit de poursuivre le traitement de la demande du Bénéficiaire avec un autre Prestataire (d'éventuels refus successifs pourront remettre en cause le référencement).
 - Contacter le Bénéficiaire dans la demi-journée ou au plus tard sous un délai de 24 heures (hors week-end et jours fériés) après avoir réceptionné l'ordre de mission, et lui présenter une proposition d'intervention sous un délai convenu avec lui.
Dans le cas de transmission d'ordres de mission en intermédiation, rappeler le bénéficiaire dans les 48h ouvrées
 - Informer immédiatement l'Assiste de toute difficulté d'exécution de la mission et rendre compte de son bilan ainsi que de tout fait méritant d'être signalé.
 - Alerter l'Assiste de tout fait/soupçon pouvant constituer une fraude à l'assurance (fausse déclaration du Bénéficiaire...).
 - Sauf en cas d'accord spécifique avec l'Assiste, accepter un minimum de 80% des ordres de mission transmis

- D'une façon générale, fournir une prestation en s'assurant de la qualité et de la compétence des intervenants en veillant, en concertation avec le Bénéficiaire, à une réponse adaptée et limitée aux besoins de celui-ci.

Le Prestataire s'engage, par la signature de la présente Convention, à s'assurer que ses collaborateurs n'aient pas fait l'objet d'une condamnation pénale, d'une sanction civile ou d'une sanction administrative incompatible avec l'activité à destination des personnes physiques objet de la présente Convention.

Par ailleurs, compte-tenu de la nature des prestations confiées au Prestataire par l'Assisteur et de la situation des Bénéficiaires (fragilité, dépendance, besoin d'aide et d'assistance...), le Prestataire devra faire preuve de la plus grande délicatesse et de réserve auprès des Bénéficiaires. A ce titre et de manière déterminante au regard de l'exécution des prestations, le Prestataire devra s'assurer de la bonne compréhension des prestations et modalités de réalisation de celles-ci (horaires...) par les Bénéficiaires. Le Prestataire devra imposer ces mêmes règles et engagements à ses collaborateurs. Le Prestataire se porte fort de leur acceptation.

Le respect de la charte éthique (Annexe 2) par le Prestataire constitue une condition essentielle à la signature de la présente Convention.

ARTICLE 3. CONDITIONS FINANCIERES

L'accord tarifaire est défini à l'Annexe 1 de la présente Convention.

Le Prestataire s'engage à respecter les tarifs communiqués et arrêtés par les Parties.

Tous les tarifs indiqués s'entendent toutes taxes comprises (TTC).

Il est obligatoire de renseigner le taux de TVA (0% - 2,1% - 5,5% - 8,5% - 10% - 20%)

3.1. Mise à jour des tarifs

Une révision des tarifs, à l'initiative du Prestataire, pourra être proposée dans un délai de 12 mois à compter de l'entrée en vigueur du dernier accord tarifaire. Ceux-ci entreront en vigueur après accord entre les Parties dûment formalisés par la mise à jour et la signature de l'Accord tarifaire par les Parties figurant en Annexe 1 de la présente Convention.

La demande de mise à jour tarifaire doit être adressée au minimum un (1) mois calendaire avant la date de mise en application souhaitée.

Le délai de « un (1) mois » calendaire court à partir de la notification par le pôle prestataires de l'acceptation de la demande tarifaire.

La date d'effet ne pourra pas être antérieure à la date de réception de la demande de mise à jour par l'Assisteur.

Toute absence de données ou présence de données erronées dans l'accord tarifaire entraînera le report de mise à jour de l'accord tarifaire et donc de son entrée en vigueur.

Seul l'Assisteur est habilité à définir lequel des cas (l'assistance, l'intermédiation ou le SAD) s'appliquera lors du traitement de chacune des demandes exprimées par les Bénéficiaires. Le Prestataire en sera informé par l'ordre de mission.

3.2. Dans le cas de l'Assistance : prise en charge totale des heures par l'Assiste

Le Prestataire se doit d'adresser à l'Assiste mensuellement les factures correspondant aux prestations dûment et uniquement réalisées.

Si la prestation n'a pu être réalisée dans son intégralité, le Prestataire facture uniquement la prestation réelle réalisée et non celle prévue initialement dans l'ordre de mission.

L'Assiste s'engage, conformément à l'accord tarifaire arrêté par les Parties et annexé à la présente Convention, à régler la facture du Prestataire accompagnée des justificatifs nécessaires.

3.3. Dans le cas du service d'intermédiation : absence de prise en charge des heures par l'Assiste

Dans le cas du service d'intermédiation, l'Assiste agit uniquement en intermédiaire entre le Prestataire et le Bénéficiaire. Le coût des prestations réalisées est à la charge du Bénéficiaire. Le Prestataire se doit d'adresser directement au Bénéficiaire sa facture d'intervention.

3.4. Dans le cas de du Service à domicile (SAD) géré par l'Assiste

En ce qui concerne le Service à domicile Assurance (dit SAD Assurance) : l'Assiste prend en charge la totalité des heures.

En ce qui concerne l'Aide et l'Accompagnement solidaire (ASS) : l'Assiste prend partiellement en charge les heures, dans les limites fixées en Annexe 1. Le Prestataire en sera également informé par l'ordre de mission. Tout coût supplémentaire au-delà des plafonds ci-dessus sera à la charge du Bénéficiaire. Dans le cas d'un reste à la charge du Bénéficiaire, le Bénéficiaire en sera facturé directement par le Prestataire.

3.5. Prestation non réalisée

Dans le cadre d'une prise en charge totale des heures par l'Assiste (cf article 3.2 ci-dessus), l'Assiste pourra prendre en charge une (1) heure de la prestation missionnée :

- En cas d'annulation tardive à l'initiative du bénéficiaire (moins de 72 heures avant le début de la prestation prévue) ou,
- En cas d'absence injustifiée du bénéficiaire à son domicile empêchant la réalisation de la prestation.

Cette prise en charge par l'Assiste sera réalisée uniquement sur présentation d'un justificatif par le Prestataire.

En cas de décès ou de ré-hospitalisation imprévue du bénéficiaire, ou pour toutes autres raisons, aucune prise en charge par l'Assiste ne sera effectuée.

3.6. Modalités de facturation

Outre les mentions légales obligatoires, les factures du Prestataire reproduisent obligatoirement :

- Le numéro d'ordre de mission correspondant à votre facturation
- Le nom et le prénom l'adhérent et/ou du Bénéficiaire à l'identique de l'Ordre de Mission
- Désignation de la prestation (aide à domicile, garde d'enfant...)
- La quantité de services rendus (nombre d'heures, nombre de portage de repas...)
- Le coût unitaire de la prestation doit être identique à l'ordre de mission
- Le coût total HT et TTC de la prestation si soumis à TVA

Rappel de l'adresse de facturation :

VYV Écoute & Solutions
46 rue du Moulin
44120 VERTOU

Les factures (sans feuilles d'heures, relevés de présence), avoirs, factures « annule et remplace », traitement des litiges sont à déposer directement sur le portail prestataire ou adresser par email à l'adresse communiqué par nos services après exécution des prestations auprès du bénéficiaire.

Le non-respect par le Prestataire de ces prescriptions entraînera automatiquement le renvoi des factures.

La date d'émission de la facture constitue une mention légale obligatoire et doit donc être exacte et correspondre à la date d'envoi effectif de la facture à l'Assisteur.

En outre, l'envoi avec retard d'une facture par rapport à la date d'émission qui s'y trouve apposée est source d'erreurs et en compromet donc le bon traitement.

En conséquence, toute facture envoyée à l'Assisteur enregistrant un décalage de plus de 15 jours calendaires entre la date d'émission qui s'y trouve apposée et la date à laquelle elle est reçue sera retournée au Prestataire pour mise en conformité de sa date d'émission. Son paiement n'interviendra qu'après réception de la facture rectifiée.

Le Prestataire a l'obligation de délivrer sa facture dès que la prestation a été exécutée et s'y engage expressément.

3.7. Modalités de règlement

Conditions de règlement : Elles ne pourront pas excéder 45 jours nets date de facture.

En cas d'erreur de facturation (facture ne comportant pas les mentions listées et/ou contestation des heures effectivement réalisées par le Prestataire au regard des heures facturées) et/ou d'écart de plus de 15 jours calendaires dans les dates d'émission et de réception, l'Assisteur en informera le Prestataire dans un délai de 15 jours à compter de l'émission de la facture.

Toute modification de la présente Convention, ainsi que de ses annexes, fera l'objet d'un avenant signé entre les Parties.

ARTICLE 4. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

4.1. Objet des présentes dispositions

L'exécution de la présente Convention nécessite le traitement par le Prestataire des données à caractère personnel du Client.

Le présent article a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire s'engage à effectuer pour le compte du Client les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans ce cadre, les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après, « le Règlement européen sur la protection des données » ou « le RGPD ») et la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (ci-après, la « Loi informatique et libertés »).

4.2. Description des traitements effectués par le Prestataire

4.2.1. Services pour lesquels un traitement de données à caractère personnel est nécessaire

Le Prestataire est autorisé à traiter pour le compte du Client les données à caractère personnel mises à disposition par le Client, afin de fournir le ou les service(s) suivant(s), dans les conditions prévues par la Convention :

Nature des opérations réalisées sur les données	Finalités du traitement	Catégories de données à caractère personnel traitées	Catégories de personnes concernées	Durées de conservation des données à caractère personnel
Collecte d'un ordre de mission contenant des données personnelles afin de réaliser la prestation.	Réalisation de la prestation demandée par l'Assisteur auprès du Bénéficiaire.	Données d'identification (cf article 2.1, nom/prénom, date de naissance, numéro de téléphone, adresse) du Bénéficiaire des prestations d'assistance et de l'appelant s'il est différent.	Bénéficiaires des prestations d'assistance et éventuellement l'appelant.	10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable durant lequel la prestation a été réalisée.
Transmission à la personne physique en charge de réaliser la prestation.			Collaborateurs du Client.	Données accessibles en base active pendant 2 ans. Au-delà de ces 2 années, l'accès aux données doit être restreint au personnel habilité (comptabilité, juridique).
Enregistrement éventuel dans un outil de gestion.		Données d'identification du collaborateur du Client en charge du traitement du dossier.		

A ce titre, le Client déclare et garantit qu'il peut librement et valablement transférer les données à caractère personnel transmises au Prestataire.

4.2.2. Registre du Prestataire

Conformément à l'article 30 du RGPD, si le Prestataire a l'obligation d'établir un registre, ce dernier déclare avoir mis en place un registre écrit de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client comprenant la description des traitements, les finalités des traitements, les catégories de données à caractère personnel et plus généralement les informations exigées par l'article 30 du RGPD.

4.2.3. Durée autorisée des traitements

L'autorisation donnée par le Client au Prestataire pour effectuer les traitements cités dans le registre mentionné à l'article 4.2.2, est valable pour toute la durée de la Convention. Le Client pourra modifier cette durée au regard des finalités pour lesquelles les données à caractère personnel ont été collectées et informera le Prestataire, par écrit.

4.3. Toutefois, en cas de modification substantielle des traitements ou si un nouveau traitement de données à caractère personnel est nécessaire, le Client devra autoriser le nouveau traitement ou la

modification envisagée et préciser la durée de cette autorisation. Point de contact/Délégué à la protection des données à caractère personnel

Le Prestataire communique au Client les coordonnées de son délégué à la protection des données à caractère personnel (Data Protection Officer [DPO]) ou service responsable de la protection des données personnelles, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du RGPD.

Le DPO du Client peut être contacté aux coordonnées suivantes : dpo@vyv-es.fr

4.4. Obligations du Client vis-à-vis du Prestataire

Le Client s'engage à :

- Fournir au Prestataire les données visées à l'article 4.2.1 du présent article. Dans le cas où le Prestataire procède à la collecte de données, le Client s'engage à documenter par écrit ces instructions et au respect des autres obligations mentionnées ci-après ;
- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Prestataire ;
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD de la part du Prestataire.

4.5. Obligations du Prestataire vis-à-vis du Client

4.5.1. Obligations générales

Le Prestataire s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour les seules finalités définies par le Client et communiquées au Prestataire.
- Traiter les données conformément aux instructions documentées du Client, tel qu'elles seront communiquées au Prestataire. Si le Prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD, de la Loi informatique et libertés ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Client.
- Garantir la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel traitées pour le compte du Client, et notamment empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, consultées par ou communiquées à des personnes non autorisées.
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu de la Convention : (i) s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ; (ii) reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
- Prendre en compte s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et par défaut (Data Protection by Design & by Default).

Par ailleurs, le Prestataire se porte fort, le cas échéant, du respect des exigences du présent article par ses propres sous-traitants.

4.5.2. Obligations relatives au transfert des données personnelles

Sauf autorisation contraire, expresse et spécifique du Client, le Prestataire s'engage à traiter les données exclusivement sur le territoire d'un Etat membre de l'Espace Economique Européen (EEE).

Le Prestataire s'engage à ne divulguer, à ne rendre accessible ou à ne transférer aucune donnée du Client, même à des fins d'acheminement, à toute entité ou tout sous-traitant établi dans un pays situé en dehors de l'EEE, sauf avec le consentement préalable et écrit du Client et sous réserve que les conditions suivantes soient remplies :

- Le sous-traitant ou le bénéficiaire du transfert ont fourni les garanties appropriées concernant le transfert ;
- La personne concernée (au sens du RGPD) dispose de droits opposables et voies de droit effectives
- Le sous-traitant respecte ses obligations en vertu de la réglementation sur la protection des données en assurant un niveau de protection adéquat pour les données à caractère personnel qui sont transférées.

4.5.3. Obligations relatives au transfert de données en dehors de l’EEE

Lorsque le transfert de données à caractère personnel est nécessaire pour répondre à des demandes émanant d’autorités judiciaires ou administratives de pays situés en dehors de l’EEE, le Prestataire s’engage à veiller à ce que ce transfert soit fondé sur un accord international, tel qu’un traité d’entraide judiciaire, conclu entre le pays tiers et l’Union Européenne ou un Etat membre.

4.6. Sous-traitants ultérieurs

4.6.1. Autorisation générale du recours à des sous-traitants ultérieurs

Sauf interdiction expresse de la part du Client, le Prestataire est autorisé à faire appel à des « Sous-traitants ultérieurs » pour leur confier l’exécution de tout ou partie des services prévus par la Convention.

La liste des Sous-traitants ultérieurs engagés pour l’exécution des services prévus à la Convention à compléter par le Prestataire est fournie ci-dessous. Tout nouveau « Sous-traitant ultérieur » que le Prestataire souhaiterait engager pour l’exécution des services visés à la Convention, doit avoir préalablement été accepté par le Client, par autorisation écrite et spécifique, avant d’être ajouté à la liste tenue par le Prestataire.

Identité du Sous-traitant ultérieur	Traitements de données personnelles sous-traités	Localisation du Sous-traitant ultérieur	Certification / Agréments

4.6.2. Obligations du sous-traitant ultérieur

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent article et notamment les instructions du Client.

Il appartient au Prestataire de s’assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, afin que le traitement réponde aux exigences du RGPD et de la Loi informatique et libertés.

Le Prestataire demeure pleinement responsable, vis-à-vis du Client, de l’exécution de ses obligations par le sous-traitant ultérieur.

4.7. Droits des personnes concernées

4.7.1. Droit d’information des personnes concernées

De manière générale, il appartient au Client de fournir l’information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Toutefois et lorsque l'exécution de la Convention nécessite une collecte de données à la charge du Prestataire, ce dernier doit, au moment de la collecte des données par ses soins, fournir aux personnes concernées par les opérations de traitement l'information relative aux traitements de données qu'il réalise pour le compte du Client. Dans ce cas, la formulation et le format de l'information doivent être convenus avec le Client avant la collecte de données.

4.7.2. Exercice des droits des personnes

Le Prestataire s'engage, dans la mesure du possible, à aider le Client à donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit à ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage). Le Prestataire met à la disposition du Client les moyens, mécanismes ou procédures nécessaires pour exécuter les droits des personnes concernées.

Lorsque les personnes concernées exercent leurs droits auprès du Prestataire, celui-ci doit faire suivre ces demandes, dès réception, par courrier électronique au Client, aux coordonnées indiquées à l'article 4.3.

4.8. Assistance apportée au Client par le Prestataire

Le Prestataire s'engage à collaborer avec le Client pour aider celui-ci à démontrer qu'il respecte ses obligations légales et réglementaires relatives à la protection des données personnelles et notamment la Loi informatique et libertés et le RGPD.

Le Prestataire s'engage également à assister le Client pour la réalisation des analyses d'impact prévues par le RGPD. Ces analyses ont pour objet l'étude des risques et impacts d'un traitement sur les données à caractère personnel faisant l'objet de ce traitement et sur les droits et libertés de la personne concernée.

Le Prestataire s'engage encore à coopérer avec le Client pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle prévue à l'article 36 du RGPD, lorsque l'analyse d'impact a révélé des risques résiduels pour les droits et libertés des personnes concernées.

4.9. Sécurité des données

Le Prestataire reconnaît que la sécurité est un critère fondamental pour le respect des obligations du RGPD et s'engage à respecter les exigences de sécurité définies dans la présente Convention.

Le Prestataire doit tenir compte de la sensibilité des données traitées et des risques auxquels celles-ci sont exposées pour définir les mesures de sécurité adéquates permettant de traiter ces risques et rendre les risques résiduels acceptables.

Les mesures de sécurité mises en place par le Prestataire doivent, dans tous les cas, tenir compte de l'état de l'art technologique et être conformes aux standards de sécurité en vigueur. Le Prestataire s'engage à communiquer et respecter tout document interne décrivant la politique interne de sécurité des informations et les mesures techniques prises pour sécuriser les traitements des données à caractère personnel envisagés à la Convention.

4.9.1. Engagements de sécurité

Le Prestataire s'engage expressément à mettre en place toutes mesures visant à :

- Assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la traçabilité des données et tenir à jour une documentation écrite décrivant les mesures de sécurité techniques et organisationnelles mises en œuvre à cet effet ;
- Permettre la détection, la résolution et la notification dans les délais requis par le RGPD, des incidents de sécurité et violations de données à caractère personnel ;
- Rétablir rapidement la disponibilité et l'accessibilité des données en cas d'incident de sécurité physique ou technique ;
- Assurer le stockage des données visées par la Convention séparément d'autres activités ou services appartenant à d'autres clients ou prestataires ;
- Ne rendre les données faisant l'objet d'un traitement, accessibles et lisibles que par le personnel habilité et autorisé à cet effet, du fait de son travail et de ses fonctions, en limitant l'accès aux données strictement nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches ;
- Veiller à ce que toute personne autorisée à accéder aux données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution de la Convention soit tenue par une obligation de confidentialité aussi contraignante que celle figurant dans la présente Convention et résultant d'un engagement écrit ou d'une obligation légale.

Toute modification importante de ces mesures et politiques doit être documentée et présentée aux Parties. Ces modifications ne doivent en aucune façon réduire le niveau de sécurité des prestations pendant la durée de la Convention.

4.9.2. Mesures de sécurité du Prestataire

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- La ségrégation logique, et quand possible la ségrégation physique, des données du Client des autres clients du Prestataire ;
- L'utilisation de mots de passe complexes sur les postes de travail stockant les données personnelles transmises par le Client au Prestataire ;
- Les mesures permettant de s'assurer que toute personne physique agissant sous l'autorité du Prestataire qui accède à des données à caractère personnel ne puisse les traiter que conformément aux instructions décrites dans la Convention ;
- La purge logique et physique des données à caractère personnel au-delà de la durée de conservation prévue aux présentes ;
- L'application d'une procédure concernant les mises à jour des applications et systèmes d'informations impliqués dans le traitement des données personnelles afin que les correctifs systèmes et applicatifs soit appliqués dans un délai restreint, formellement défini ;
- L'utilisation et la mise à jour des solutions antivirus sur les postes de travail stockant les données personnelles ;
- La mise en place d'un dispositif de détection des incidents de sécurité et des violations des données à caractère personnel.

De plus,

- Lorsqu'il est amené à accéder aux données personnelles du Client, le Prestataire s'assure d'utiliser l'identifiant unique et personnel qui lui aura été communiqué ;
- Le Prestataire s'assure de garder confidentiels les identifiants de connexion remis pour l'exécution des prestations. Il renouvelle régulièrement son mot de passe et s'assure de sa robustesse ;
- L'utilisation d'un même compte par plusieurs collaborateurs du Prestataire est interdite. Les collaborateurs du Prestataire s'interdisent de partager ses identifiants avec toute autre personne ;
- Le Prestataire s'interdit d'utiliser ses comptes administrateurs pour toute autre tâche que des tâches d'administration (lecture de mail, internet, etc.) ;

- Le Prestataire s'interdit de prendre copie ou de stocker, quelles qu'en soient la forme et la finalité, tout ou partie des informations ou données contenues sur les supports ou documents qui lui ont été confiés au cours de l'exécution de ses prestations, si ces opérations ne sont pas réalisées dans le cadre desdites prestations ;
- Le Prestataire s'interdit de divulguer, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des données exploitées en dehors de l'exécution des prestations ;
- Le Prestataire s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des données, et notamment, empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, et empêcher tout accès non autorisé ;
- Le Prestataire s'interdit de sous-traiter tout ou partie des prestations sans accord préalable écrit et exprès du Client ;
- En cas d'accord du Client, le Prestataire s'engage à conclure avec chaque sous-traitant ultérieur un contrat comportant des clauses identiques à la présente Convention, pour garantir la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel confiées, et à prévoir une obligation de sécurité renforcée dès lors que le sous-traitant ultérieur sera amené à traiter des données à caractère personnel sensibles telles que des données de santé ;
- Le Prestataire s'engage à conclure un contrat de confidentialité avec chacun de ses sous-traitants ultérieurs, pour empêcher que des données à caractère personnel ne soient divulguées à des tiers non habilités à en connaître, y compris après la cessation de ses prestations ;
- Le Prestataire informera le Client, par écrit et sans délai, de toute difficulté d'exécution, pour quelque raison que ce soit, de ses obligations par un sous-traitant ultérieur ;
- Le Prestataire respecte la confidentialité des données dont ils pourraient avoir connaissance, y compris après la fin de leur mission pour le Client.

4.10. Notification des violations de données à caractère personnel

Le Prestataire s'engage à notifier au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures, en contactant le Client aux coordonnées indiquées à l'article 4.3. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente, à savoir notamment :

- La description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- La description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- La description des mesures prises ou que le Client propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

4.10.1. Suivi et gestion des violations

Le Prestataire met en place, maintient pendant toute la durée de la Convention et obtient de chacun de ses sous-traitants ultérieurs qu'ils mettent en place et maintiennent pendant toute la durée de la Convention, un processus et des procédures de gestion des incidents de sécurité (y compris notamment des violations de données à caractère personnel) et de gestion de la continuité des

prestations conformes aux standards de l'industrie. Le Prestataire communique au Client le nom et les coordonnées de l'un de ses employés qui intervient comme principal interlocuteur du Client en matière de sécurité et est disponible en cas de besoin pour prendre en charge tout incident de sécurité. Toute demande du Client relative à la sécurité doit être traitée avec diligence et de manière prioritaire par le Prestataire.

4.10.2. Collaboration pour la notification des incidents

En cas d'incident de sécurité ou de violation de données à caractère personnel avéré ou présumé, le Prestataire en avisera le Client dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures après la survenance de l'incident de sécurité ou de la violation de données à caractère personnel.

Immédiatement après ladite notification, les Parties coordonneront leurs actions afin d'enquêter sur l'incident de sécurité concerné. Le Prestataire s'engage à coopérer pleinement, à ses frais, avec le Client afin de l'aider à gérer la situation, notamment, sans que cela ne soit limitatif :

(i) en l'aidant à la conduite de l'enquête sur l'incident de sécurité concerné ; (ii) en fournissant au Client ou au tiers indépendant désigné par le Client un accès physique aux installations et opérations concernées ; (iii) en organisant des entretiens avec les employés du Client et toutes personnes appropriées ; (iv) en fournissant les registres, journaux, dossiers, communications de données et autres documents pertinents nécessaires pour se conformer aux lois, réglementations et codes de conduite au sens des dispositions du RGPD.

Le Prestataire fournira également toute l'aide raisonnable nécessaire au Client en cas de notification que ce dernier pourrait être contraint ou pourrait choisir de faire relativement à une violation de données à caractère personnel. Le Prestataire s'engage à ne pas informer les tiers, y compris les personnes concernées, de toute violation de données à caractère personnel sans avoir obtenu le consentement préalable et écrit du Client.

Par ailleurs, le Prestataire reconnaît que le Client est seul habilité à déterminer :

(i) si la violation de données à caractère personnel doit ou non être notifiée à toute personne, autorité de régulation, autorité administrative ou à toute autre personne en vertu du RGPD ; et (ii) le contenu de ladite notification.

Lorsque le RGPD impose au Client de notifier une violation de données à caractère personnel, le Prestataire prend en charge les frais liés à cette notification si la violation est survenue à cause d'un manquement du Prestataire aux obligations prévues par le présent article et le RGPD.

4.10.3. Résolution des incidents

Le Prestataire prend les mesures appropriées, à ses frais, pour atténuer les conséquences de tout incident de sécurité et y remédier, et apporte toutes les modifications jugées nécessaires afin d'éviter que pareil incident ne se reproduise. Le Prestataire aide, à ses frais, le Client à restaurer ses données en cas de perte de données occasionnée par tout manquement à ses obligations au titre de la Convention et du présent article.

Le Prestataire coopère et fournit au Client l'assistance nécessaire pour répondre à toute plainte formulée par une personne concernée ou à toute enquête ou requête émanant d'une autorité de régulation, en vertu du RGPD ou de toute autre réglementation applicable.

4.10.4. Registre des incidents

Le Prestataire tient et met à la disposition du Client, un registre des incidents de sécurité y compris notamment des violations de données à caractère personnel et documente toute information pertinente concernant les circonstances de ces incidents et violations, les dommages et les mesures

correctives prises afin d'atténuer leurs effets, ainsi que les actions et mesures prises afin d'éviter toute répétition de pareils incidents ou violations.

4.11. Responsabilité

Le Prestataire sera tenu responsable en cas de manquement exclusivement imputable à lui et/ou à ses sous-traitants ultérieurs à leurs obligations en vertu du présent article, du RGPD et de la Loi Informatique et Libertés. A ce titre, le Prestataire s'engage à indemniser le Client pour tout dommage direct subi par ce dernier, dans les conditions prévues dans la Convention.

4.12. Réversibilité des données

Au terme de la Convention, le Prestataire s'engage à :

- Détruire toutes les données à caractère personnel à une date effective notifiée par le Client au Prestataire, ou,

- À tout moment, sur demande écrite du Client, et au plus tard dans les soixante (60) jours calendaires suivant la fin de la Convention, retourner, sous une forme lisible ou interopérable convenue entre les Parties, les données à caractère personnel du Client et à détruire toutes les copies (papier ou électronique) de données à caractère personnel du Client qu'il pourrait détenir.

Dans les deux cas, le Prestataire devra sur demande du Client attester de la destruction effective des données à caractère personnel du Client dans les soixante (60) jours calendaires suivant la demande du Client ou la fin de la Convention.

Le Client se réserve le droit de procéder à toute vérification qu'il estime nécessaire afin de confirmer l'exécution de ces obligations.

Cet article restera en vigueur après l'expiration ou la résiliation de la Convention pour quelque raison que ce soit.

4.13. Documentation

Le Prestataire met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et apporte sa contribution au Client à la réalisation de ces audits.

4.14. Audit

Pendant toute la durée de la Convention, le Client pourra réaliser lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers indépendant à ses frais – sous réserve d'un préavis de quatorze (14) jours calendaires et au maximum une fois par année civile sauf en cas de manquement avéré du Prestataire aux obligations contractuelles et réglementaires – des tests et audits de tout ou partie des prestations, y compris auprès des sous-traitants autorisés, afin de s'assurer du respect des stipulations de la Convention, en termes de :

- Conformité aux politiques de sécurité,
- Qualité de service,
- Maintien des mesures de sécurité appropriées, pour assurer notamment la protection de l'intégrité et de la confidentialité des données du Client.

- Lorsque les prestations impliquent le traitement de données à caractère personnel, l'audit pourra également porter sur la vérification du respect du RGPD et sur la vérification :

- Des lieux de traitement et/ou de stockage des données à caractère personnel ;
- Des transferts de données à caractère personnel ;
- Des mesures prises afin d'assurer la sécurité des données à caractère personnel et de lutter contre les violations de données à caractère personnel.

L'audit se déroulera pendant les horaires de fonctionnement du Prestataire et de manière à ne pas perturber de manière significative l'activité du Prestataire. En cas d'audit réalisé par un tiers mandaté par le Client, ledit tiers auditeur sera tenu au respect d'une obligation de confidentialité au moins aussi contraignante que celle prévue entre les Parties dans la Convention. Le Client se porte-fort du respect par le tiers auditeur de la confidentialité la plus stricte des données et informations auxquelles il aura accès. Il est expressément convenu entre les Parties que l'audit ne portera en aucun cas sur les données financières ou comptables du Prestataire, ni sur les données d'autres clients ou fournisseurs du Prestataire.

4.14.1. Obligation de coopérer en cas d'audit

Le Prestataire s'engage à autoriser le Client, ou les sociétés mandatées par ce dernier pour mener l'audit, à accéder aux informations nécessaires à l'accomplissement de leur mission, ainsi qu'aux sites/locaux à partir desquels le Prestataire délivre les prestations visées à la Convention.

Le Prestataire coopèrera pleinement avec le Client et/ou les mandataires du Client pour permettre la réalisation de l'audit, y compris en donnant accès aux locaux, au personnel, aux environnements physiques et techniques, à l'équipement, aux logiciels, à la documentation, aux données, registres et systèmes relatifs aux prestations, et à toute information raisonnablement nécessaire pour réaliser l'audit.

Un rapport d'audit sera adressé au Prestataire.

Le cas échéant, le Prestataire devra également s'assurer de la complète coopération des sous-traitants ultérieurs à la réalisation de l'audit dans les mêmes conditions que celles décrites au présent article.

4.14.2. Tests de sécurité

Le Prestataire autorise également le Client à effectuer ou à faire effectuer des tests de sécurité pour vérifier que les systèmes du Prestataire ne sont pas vulnérables (par exemple du fait d'un défaut de configuration ou d'un défaut de mise à jour) et détecter tout changement susceptible d'exposer les données à des risques d'intrusion.

Par ailleurs, le Client peut procéder à toute investigation sur Internet permettant de détecter des violations de données à caractère personnel avérées.

4.14.3. Résultats d'un Audit ou d'un Test de sécurité

Si les conclusions d'un audit conduit conformément à l'article 4.14 ou les résultats des tests décrits ci-dessus :

- Mettent en évidence que les mesures de sécurité mises en œuvre par le Prestataire sont inappropriées ou insuffisantes, ou,
- Permettent de constater certaines lacunes ou non-conformités aux exigences énoncées dans la Convention et/ou aux exigences légales applicables et/ou aux standards en vigueur,

Le Prestataire mettra en place des actions correctives dans des délais à convenir entre les Parties et en fonction de la gravité du manquement constaté et ce, sans préjudice des autres droits et recours du Client s'il s'avère que le manquement constaté est d'une gravité importante qui ne peut être remédié autrement.

Les frais d'audit sont à la charge du Prestataire en cas de manquements constatés dans le cadre de l'audit.

4.15. Loi applicable

Le présent article sera exclusivement régi et interprété conformément au droit applicable au Client.

ARTICLE 5. CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'engage à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par ses collaborateurs, c'est-à-dire notamment à :

- Ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées à la présente Convention ;
- Ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, en dehors des stricts besoins de la présente Convention ;
- Prendre toutes mesures permettant d'éviter tout accès non autorisé, toute utilisation détournée ou frauduleuse ainsi que toute disparition des informations confidentielles auxquelles le Prestataire et ses collaborateurs ont accès pendant toute la durée d'exécution de la présente Convention ;
- Prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des supports, documents et informations traités tout au long de la durée de la présente Convention.

Cette obligation de confidentialité réciproque ne s'appliquera pas aux informations ou documents qui :

- Font partie du domaine public,
- Étaient connus par l'autre Partie préalablement à la divulgation,
- Ont été développés de manière indépendante par l'autre Partie,
- Ont été obtenus de bonne foi d'un tiers non soumis à des obligations de confidentialité.

Les Parties communiqueront la présente convention à toute autorité administrative et/ou judiciaire qui en ferait la demande, ou dans le cadre de toute action judiciaire liée à son exécution ou interprétation.

La présente obligation de confidentialité mutuelle s'appliquera pendant toute la durée de la présente convention et pendant trois (3) ans à compter de sa résiliation ou de son expiration, quelles qu'en soient les raisons.

ARTICLE 6. DATE D'EFFET ET DUREE

La présente Convention prend effet à sa date de signature.

La présente Convention est conclue jusqu'au 31 décembre de l'année en cours. Elle est renouvelable annuellement, par tacite reconduction, au 31 décembre de chaque année pour une durée d'un an. Elle peut être dénoncée par les Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée trois (3) mois avant la date de l'échéance annuelle.

A défaut toute action préalablement engagée pour le compte d'un Bénéficiaire, dans le cadre de la présente Convention, se poursuivra jusqu'à son terme. A cet effet, les clauses de la présente Convention continueront à s'appliquer à la prestation en cours et ce, jusqu'à son échéance.

ARTICLE 7. RESILIATION POUR MANQUEMENT

La présente Convention sera résiliée de plein droit en cas de manquement, par l'une ou l'autre des parties, à ses obligations telles qu'elles sont définies par les articles 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11 et 12 des présentes.

ARTICLE 8. INDEPENDANCE DU PRESTATAIRE

Le Prestataire agit en qualité de prestataire de services indépendant excluant de ce fait tout lien de subordination entre ses collaborateurs et l'Assisteur.

Le Prestataire demeure seul employeur de ses collaborateurs et en assure tant l'encadrement que le contrôle notamment dans la gestion du temps de travail, des congés, du droit disciplinaire.

Le Prestataire s'engage, à ce titre, à faire son affaire personnelle des obligations et formalités qui peuvent ou pourront lui incomber sur le plan fiscal et social et à ce propos déclare être parfaitement en règle. La responsabilité de l'Assisteur ne pouvant être mise en cause de ce fait.

ARTICLE 9. ABSENCE D'EXCLUSIVITE

Le Prestataire ne bénéficie d'aucune exclusivité.

ARTICLE 10. AUDIT

L'Assisteur peut, à tout moment de la Convention, procéder à des audits, pour s'assurer du respect des termes de la Convention et de la bonne réalisation de la Prestation, à condition d'avoir prévenu le Prestataire quinze (15) jours calendaires au moins avant la réalisation dudit audit.

Le Prestataire s'engage (i) à autoriser l'Assisteur, ou toute personne habilitée par l'Assisteur, à accéder à ses locaux, (ii) à dégager le temps nécessaire pour la réalisation de ces audits, à laisser libre accès aux auditeurs de l'Assisteur et (iii) à leur communiquer tous les documents nécessaires pour mener à bien leur mission d'audit, sous réserve des obligations de confidentialité auxquelles est assujéti le Prestataire, et sous réserve du droit des tiers.

En cas de manquements constatés lors des audits, le Prestataire s'engage à mettre en place toute action préventive et/ou toute action corrective qui lui aura été transmise par l'Assisteur dans les délais convenus entre les Parties.

ARTICLE 11. INTUITU PERSONAE – SOUS-TRAITANCE – CESSION

Le Prestataire ne pourra sous-traiter tout ou partie des obligations prévues dans la Convention, sans l'accord préalable et écrit de l'Assisteur. En cas de sous-traitance, le Prestataire demeure personnellement responsable de la complète et parfaite exécution des obligations prévues à la Convention.

La Convention ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une cession, en tout ou en partie que ce soit à titre gratuit ou onéreux, par le Prestataire, sans l'accord préalable et écrit de l'Assisteur.

La Convention est conclue « Intuitu Personae », c'est à dire en considération de la situation de fait et de droit du Prestataire au moment de la signature de ladite Convention. En conséquence, tout projet de modification ou tout changement dans le contrôle du Prestataire devra être notifié à l'Assisteur dans les trente (30) jours à compter de la modification ou du changement, l'Assisteur se réservant alors le droit de résilier la Convention, sans indemnité pour le Prestataire, en notifiant sa décision au Prestataire avec un préavis de soixante (60) jours.

En l'absence de notification par le Prestataire de tels changements ou modifications, l'Assisteur pourra exercer son droit de résiliation de la convention comme indiqué ci-dessus si l'Assisteur a reçu des

preuves ou des éléments suffisants (à travers des publications de quelque sorte que ce soit), que le contrôle du Prestataire a été modifié.

Pour les présentes dispositions, le terme « contrôle » désignera le pouvoir, direct ou indirect d'assurer la direction et/ou la politique du Prestataire, que ce pouvoir ait été obtenu par prise de participation (directe ou indirecte), par contrat ou toutes autres opérations légales.

Les Parties conviennent expressément que VYV Écoute & Solutions pourra céder sa qualité de Partie à la Convention à toute entité membre du Groupe VYV.

Conformément à l'article 1216 du Code civil, cette cession prendra effet de plein droit, sous réserve de notifier par écrit le Prestataire de l'existence du contrat de cession entre VYV Écoute & Solutions et l'entité membre du Groupe VYV.

ARTICLE 12. LITIGES

Tout différend sur l'interprétation et/ou l'exécution de la présente Convention et de ses annexes, devra faire l'objet d'une tentative de conciliation entre les Parties.

En cas de persistance du désaccord entre les Parties à l'issue d'un délai d'un (1) mois, les litiges relèveront de la compétence des tribunaux de Nantes.

Fait et signé en un exemplaire original, à Vertou (44120), le.....

Pour

VYV Écoute & Solutions

Madame Laure-Anne GARNIER

Agissant en sa qualité **Directrice Gestion des Réseaux et Prestations**

Pour

l'Entreprise/l'Association.....

(Rayer les mentions inutiles)

Madame/Monsieur

Agissant en sa qualité de

ANNEXE 1. ACCORD TARIFAIRE

Le présent accord tarifaire constitue l'annexe 1 jointe à la CONVENTION DE PRESTATION DE SERVICES
- Assistance et Services aux personnes.

Veillez renseigner les tarifs des prestations que vous serez en mesure de réaliser dans le cadre des missions chez nos bénéficiaires.

Il est obligatoire de renseigner le taux de TVA (0% - 2,1% - 5,5% - 8,5% - 10% - 20%)

Toutes absences de données entraîneraient le report de mise à jour de l'accord tarifaire

Les prix et tarifs TTC incluent les frais kilométriques, les frais de dossier et de gestion ainsi que les cotisations.

Aucun reste à charge ne peut être facturé aux bénéficiaires (hors AIDE ET ACCOMPAGNEMENT SOLIDAIRE (ASS) de la MGEN).

Libellé de la prestation	Montant HT en €	Taux de TVA En %	Montant TTC en €	Unité
Aide à domicile La mission de l'aide à domicile concerne la réalisation des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage au domicile du bénéficiaire ou des courses de proximité qui ne nécessitent pas l'usage d'un véhicule. Dans le cas où un véhicule serait utilisé pour réaliser les courses du bénéficiaire, les frais kilométriques sont à la charge du bénéficiaire. Le bénéficiaire devra impérativement être informé et donner son accord avant toute réalisation d'une prestation de courses.				Heure
Auxiliaire de vie sociale (AVS) Les missions de l'auxiliaire de vie sociale : - aide à l'habillage et au déshabillage, au lever et au coucher - aide à faire la toilette, dès que cet acte ne fait pas l'objet de prescription médicale, s'habiller, se coiffer - surveillance de la prise de médicaments, à l'exclusion de la préparation du pilulier (ou semainier) et de l'administration des médicaments qui sont des actes médicaux - apport d'un soutien au moment de l'appareillage des personnes handicapées.				Heure
Aide administrative La mission d'aide administrative à domicile apporte une aide pour remplir des formulaires, des papiers administratifs auprès des bénéficiaires.				Heure
Aide informatique et Internet à domicile L'aide informatique et Internet à domicile apporte une aide dans l'utilisation des outils informatiques, peut initier à l'usage d'Internet, aider à la prise en main d'un PC ou d'une tablette. Il ne s'agit pas d'un dépannage informatique.				Heure
Garde de personnes dépendantes à charge Garde et veille de personnes âgées et handicapées ou atteintes de pathologie chronique incluant garde malade (sauf actes de soins et actes médicaux).				Heure
Technicien(ne) de l'intervention sociale et familiale - TISF - Accompagne et aide à l'exercice de la fonction parentale - Aide au domicile pour les parents et/ou les enfants lors de difficultés ponctuelles (surcharge de travail domestique, naissances multiples, maladie ou décès d'un des parents, séparation...) afin de maintenir ou développer leur autonomie dans la vie quotidienne. - Conseille en matière de gestion du budget quotidien et transmet des savoir-faire. Lorsque la garde de l'enfant est retirée aux parents, il (elle) peut être mandaté(e) pour encadrer les droits de visite.				Heure

Garde d'enfant de plus (+) de 3 ans A titre indicatif : Surveillance adaptée, repas, changes, lever/coucher/sieste, activités jeux.				
Garde d'enfant de moins (-) de 3 ans A titre indicatif : Surveillance adaptée, repas, changes, lever/coucher/sieste, activités jeux.				Heure
Transport Aller/Retour à l'école Transport véhiculé ou non de l'enfant du domicile à son école et/ou de l'école au domicile lorsque le parent ne peut assurer ce transport (hospitalisation, immobilisation) dans la limite de 30km aller-retour.				Unité Aller/Retour
Transport Aller/Retour extrascolaire Transport véhiculé ou non de l'enfant du domicile à son lieu d'activité extrascolaire et/ou de l'activité extrascolaire vers le domicile lorsque le parent ne peut assurer ce transport dans la limite de 30km aller-retour.				Unité Aller/Retour
Auxiliaire de puériculture L'auxiliaire de puériculture peut donner des soins ordinaires aux nouveau-nés ou aux enfants en bas âge. Elle peut les changer, faire leur toilette et préparer les biberons par exemple. Elle peut conseiller les mères dans les soins les plus courants.				Heure
Portage de repas Le portage de repas à domicile comprend la préparation des repas ; qui peuvent être adaptés à un régime particulier (ex : régime sans sel). Les repas sont ensuite livrés sous forme de plateaux-repas la plupart du temps, à réchauffer. Les plateaux repas du week-end sont généralement livrés le vendredi. Coût pour une journée comprenant le déjeuner et le dîner.				Unité journalier Midi et soir
Accompagnement courses La prestation comprend une heure d'accompagnement courses et le transport dans la limite de 30km aller-retour du domicile du bénéficiaire au magasin sélectionné par le bénéficiaire. Les frais kilométriques au-delà sont à la charge du bénéficiaire. Le bénéficiaire devra impérativement être informé et donner son accord avant toute réalisation de la prestation.				Heure
Livraison de courses alimentaires La prestation comprend la réalisation et la livraison des courses alimentaires selon la demande du bénéficiaire. Le montant des courses reste à la charge du bénéficiaire.				Unité
L'aide à l'entretien du linge L'intervenant-e assure un traitement du linge et respecte les températures des tissus lors du lavage en machine à laver. L'intervenant-e prend en charge l'étendage, le repassage et le rangement des vêtements comme du linge de maison (draps, serviettes...) Le bénéficiaire doit disposer du matériel à l'entretien du linge : un lave-linge pour les lessives, de la lessive, adoucissant et autres produits, un sèche-linge ou un étendoir pour faire sécher le linge, un fer à repasser et eau déminéralisée pour le repassage.				Heure
Petit bricolage La prestation de petit bricolage concerne des prestations de bricolage élémentaire qui ne nécessitent pas un savoir-faire particulier dans un temps restreint. Elle concerne des prestations occasionnelles et élémentaires, n'appelant pas de savoir-faire professionnel particulier et pouvant être réalisées en deux heures maximum. Par exemple : fixer une étagère, poser un lustre, poser des rideaux, monter des petits meubles livrés en kit, installer un avertisseur de fumée... Sont exclus : les enlèvements de matériels, le débarras de cave ou de grenier, les activités de déménagement, les activités de construction, d'entretien et de réparation des bâtiments, la mise en place, l'entretien et la réparation des réseaux utilisant des fluides ainsi que des matériels et équipements destinés à l'alimentation en gaz, au chauffage et aux installations électriques... Le prix des produits nécessaires à la réalisation de la prestation de petit bricolage reste à la charge du bénéficiaire.				Heure

Petit jardinage <i>La prestation de petit jardinage comprend la tonte, la taille, le désherbage, l'évacuation de déchets vert (hors élagage, et création paysagère).</i>				Heure
Libellé de la prestation	Montant HT en €	Taux de TVA en %	Montant TTC en€	Unité
Frais kilométriques <i>Coût au kilomètre lorsqu'il n'est pas pris en charge</i>				KM

Cas spécifique du nettoyage de domicile vide, quitté :
Cette prestation nécessite d'intervenir avec le matériel de nettoyage professionnel du prestataire (balayage, aspiration, nettoyage des sanitaires, serpillage, vitrerie)

Tarif au m² :

Désignation	Montant HT en €	Taux de TVA en %	Montant TTC en €	Unité
NETTOYAGE LOGEMENT VIDE - DEMENAGEMENT (0 - 35m²)				M²
NETTOYAGE LOGEMENT VIDE - DEMENAGEMENT (36 - 100m²)				M²
NETTOYAGE LOGEMENT VIDE - DEMENAGEMENT (101 - 130m²)				M²
NETTOYAGE LOGEMENT VIDE - DEMENAGEMENT (131 - 199m²)				M²
NETTOYAGE LOGEMENT VIDE - DEMENAGEMENT (200 - 300m²)				M²
NETTOYAGE LOGEMENT VIDE - DEMENAGEMENT (>300m²)				M²

Dans le cadre spécifique de l'AIDE ET ACCOMPAGNEMENT SOLIDAIRE (ASS) de la MGEN, l'Assisteur prend en charge partiellement le nombre d'heure dans la limite de l'accord de la commission.
Le solde restant doit être facturé directement au bénéficiaire.

AIDE ET ACCOMPAGNEMENT SOLIDAIRE (ASS)
L'Assisteur prend en charge 5€/10€/15€ TTC/heure pour l'aide à domicile. L'Assisteur prend en charge 5€/10€/13€/15€ TTC/heure pour l'auxiliaire de vie sociale (AVS) et le(la) technicien(ne) d'intervention sociale et familiale (TISF).

Pour

VYV Écoute & Solutions
Madame Laure-Anne GARNIER
Agissant en sa qualité
Directrice Gestion des Réseaux et Prestations

Pour

L'Entreprise/l'Association *(Rayer les mentions inutiles)*
.....
.....
.....

Madame/Monsieur
.....
.....
.....

Agissant en sa qualité de
.....
.....
.....

DELAI DE PREVENANCE

Dans le cadre de la mise à jour tarifaire dans nos outils métiers et afin d'éviter des litiges inutiles sur les taux horaires lors de la facturation, la demande de mise à jour tarifaire doit être adressée au minimum un (1) mois calendaire avant la date de mise en application souhaitée.

Le délai de « un (1) mois » calendaire court à partir de la notification par le pôle prestataires de l'acceptation de la demande tarifaire.

MENTIONS OBLIGATOIRES ET MODALITÉS PRATIQUES

Pour éviter tout litige, il est impératif que l'ensemble des mentions obligatoires figurent sur les factures émises.

Les factures doivent obligatoirement comporter les mentions ci-dessous pour traitement :

- ✓ Notre dénomination & notre adresse : VYV Écoute & Solutions – 46 rue du Moulin – CS32427, 44124 VERTOU cedex
- ✓ Votre nom (dénomination sociale) et votre forme juridique
- ✓ Votre numéro de SIRET (**L'entité émettrice de la facture doit correspondre au numéro de SIRET de l'entité qui a réceptionné l'ordre de mission**)
- ✓ Votre Adresse complète
- ✓ Le libellé de la facture (facture, avoir, facture annule et remplace)
- ✓ Date de facture
- ✓ Un N° de la facture unique
- ✓ La période de la prestation
- ✓ **Taux de TVA applicable (0% - 2,1% - 5,5% - 8,5% - 10% - 20%)**
- ✓ Montant total HT et TTC.

Nous mettons à votre disposition sur le portail prestataires des modèles types de factures

Envoyé en préfecture le 08/10/2025

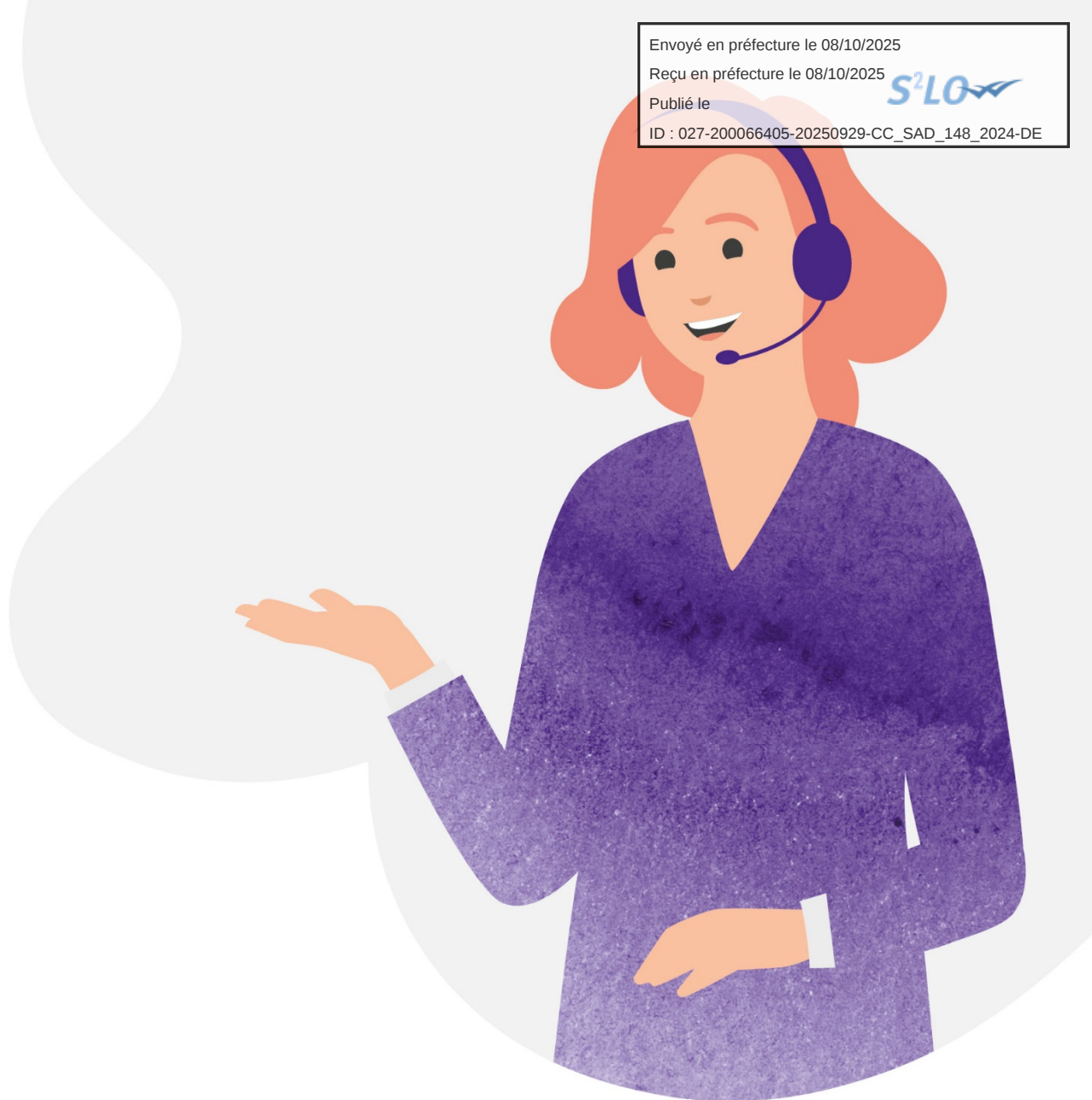
Reçu en préfecture le 08/10/2025

Publié le



ID : 027-200066405-20250929-CC_SAD_148_2024-DE

ANNEXE 2. CHARTE ETHIQUE



Charte éthique

VYV Ecoute & Solutions

Date : 25 juin 2025

Sommaire

Préambule	30
1. Respect des principes éthiques par les collaborateurs et les membres du Conseil d'administration de VYV Ecoute & Solutions	31
1.1 Agir avec intégrité	31
1.2 Respecter les autres et son environnement	32
1.2.1 Respecter l'entreprise, ses collaborateurs et les membres du Conseil d'administration.....	32
1.2.2 Respecter les prestataires, sous-traitants et fournisseurs.....	32
1.2.3 Respecter l'environnement : engagements en matière de RSE.....	33
1.3 Répondre aux attentes des organismes clients et des bénéficiaires.....	33
1.3.1 Proposer des solutions adaptées aux attentes des organismes clients.....	34
1.3.2 Répondre au mieux aux demandes des bénéficiaires.....	34
1.4 Respecter les règles relatives à la confidentialité et à la protection des données	34
1.5 Se conformer aux dispositions légales et à leur déclinaison opérationnelle	35
1.6 Respecter les règles déontologiques applicables à sa profession et agir de manière responsable	35
2. Respect des principes éthiques par les tiers.....	35
2.1 Principes applicables à l'ensemble des tiers	36
2.1.1 Être engagé dans une démarche de responsabilité sociétale.....	36
2.1.2 Respecter les conditions d'intégrité.....	36
2.1.3 Respecter la réglementation en matière de lutte contre toutes les formes de discrimination ou de harcèlement	36
2.1.4 Respecter les règles de confidentialité et de protection des données à caractère personnel	37
2.2 Autres principes spécifiques aux prestataires métiers.....	37
2.2.1 Le prestataire est engagé dans une démarche qualité	37
2.2.2 Diligences raisonnables	38
2.2.3 Evaluation des prestataires	38
3. Portée de la charte éthique.....	38
3.1 Envers les collaborateurs de VYV Ecoute & Solutions.....	39
3.2 Envers les tiers	39
4. Processus de gestion de la charte éthique	40

Préambule

L'écosystème Assistance & Services du groupe VYV (ci-après « l'Ecosystème ») regroupe l'ensemble des activités d'assistance dont l'assureur est Ressources Mutuelles Assistance (RMA)¹ et les activités de services dont les principaux acteurs sont VYV Ecoute & Solutions² et Senior Adom³.

RMA en tant qu'organisme d'assurance habilité à exercer des opérations d'assurance de type assistance (branche 18) a confié à VYV Ecoute & Solutions la gestion et la mise en œuvre des garanties qu'elle assure. VYV Ecoute & Solutions intervient ainsi en qualité de délégataire de gestion de RMA, mais également en qualité de producteur de services en propre et de prestataire de services pour le compte de plusieurs entités, et notamment de Novaxès.

Novaxès commercialise des solutions de téléassistance, via notamment VYV Ecoute & Solutions, et assure le traitement des alertes émises par les bénéficiaires de ces solutions et leur procure ainsi l'accompagnement nécessaire.

VYV Ecoute & Solutions est la résultante d'une stratégie de mutualisation et de centralisation de l'exercice des activités de gestion des contrats d'assistance, de la téléassistance et de services. Dans la conduite de ses activités, VYV Ecoute & Solutions accorde une place centrale à la relation humaine avec ses bénéficiaires et partenaires d'une part, mais également entre ses collaborateurs d'autre part.

Nos valeurs, -Confiance, Humanité, Solidarité-, imprègnent nos actes au quotidien et se retrouvent dans la qualité du service apporté aux bénéficiaires de l'assistance, de l'accompagnement et la téléassistance. Entretenir une relation humaine et de confiance au sein de VYV Ecoute & Solutions ainsi qu'avec nos parties prenantes est un enjeu essentiel dans l'atteinte de nos objectifs et dans la recherche permanente d'une image empreinte d'exemplarité que nous souhaitons laisser au sein de notre Ecosystème.

VYV Ecoute & Solutions place la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) au cœur de son organisation. Ainsi nos relations avec les tiers ont vocation à s'effectuer de manière responsable, citoyenne et pérenne conformément à nos engagements en termes de RSE.

La mise en œuvre d'un dispositif qui prône nos valeurs en matière d'éthique et de déontologie permet de cultiver la confiance des collaborateurs, des membres du Conseil d'administration, de ses tiers et du public en général. La confiance se doit d'être réciproque, c'est la raison pour laquelle VYV Ecoute & Solutions attend de ses tiers, sous-traitants, fournisseurs, prestataires métiers, avec lesquels elle envisage d'établir ou maintenir une relation d'affaires, de respecter les principes énoncés dans cette Charte.

La présente Charte fait partie intégrante du dispositif de lutte contre la corruption mis en œuvre au sein de VYV Ecoute & Solutions. Elle a pour objet de définir les règles et engagements éthiques et déontologiques qui sont l'expression des valeurs de VYV Ecoute & Solutions et en guident son fonctionnement :

- En interne, c'est-à-dire au niveau opérationnel et dans ses instances de gouvernance,
- En externe, c'est-à-dire dans le cadre de la relation contractuelle avec les tiers.

¹ **RMA** est une union de mutuelles soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité, immatriculée au répertoire Sirene sous le numéro SIREN 444 269 682, dont le siège social est situé 46 rue du moulin – 44120 Vertou. RMA est soumise au contrôle de l'ACPR, située 4 place de Budapest – 75009 Paris.

² **VYV Ecoute & Solutions** est une société par actions simplifiée au capital de 40 310 euros, enregistrée au RCS de Nantes sous le numéro 808 130 140, dont le siège social est situé 46 rue du moulin – 44120 Vertou.

³ **Novaxès** est une société par actions simplifiée au capital de 6 500 000 euros, enregistrée au RCS de Nantes sous le numéro 809 021 108 qui exerce sous la marque commerciale **Senior Adom**, dont le siège social est situé 46 rue du moulin – 44120 Vertou.

Elle est rédigée en accord avec les principes et règles dictées par le Comité d'éthique⁴ de VYV Ecoute & Solutions, garant de la résilience éthique et déontologique au sein de l'entreprise.

Elle se décline par le biais de principes éthiques que les personnes internes à VYV Ecoute & Solutions, qu'ils soient collaborateurs ou membres du Conseils d'administration (1.), et les tiers (2.) s'engagent à respecter.

1. Respect des principes éthiques par les collaborateurs et les membres du Conseil d'administration de VYV Ecoute & Solutions

Qui est concerné ?

Les principes énoncés ci-après s'appliquent :

À l'ensemble des collaborateurs de VYV Ecoute & Solutions, permanents comme occasionnels⁵, quel que soit leur niveau hiérarchique,

Aux membres du Conseil d'administration de VYV Ecoute & Solutions,

Et d'une manière générale, à toute personne susceptible d'agir au nom et pour le compte de VYV Ecoute & Solutions.

1.1 Agir avec intégrité

Agir avec intégrité, c'est agir avec honnêteté dans ses relations professionnelles au sein de VYV Ecoute & Solutions mais aussi avec les bénéficiaires de VYV Ecoute & Solutions et les tiers.

Chacun s'engage à :

- S'interdire d'agir, dans le cadre de ses fonctions, à des fins personnelles,
- Donner en toute circonstance le meilleur conseil aux bénéficiaires et aux organismes clients sans considération personnelle,
- Prêter une attention toute particulière aux personnes vulnérables,
- Refuser tout avantage (*cadeau et/ou invitation*) ne s'inscrivant pas dans le respect de la politique cadeaux et invitations en vigueur au sein de VYV Ecoute & Solutions, et notamment ceux susceptibles de remettre en cause sa neutralité et son impartialité dans l'exercice de ses fonctions,
- S'interdire d'utiliser les moyens et ressources de VYV Ecoute & Solutions à des fins illicites ou contraires à l'intérêt de VYV Ecoute & Solutions, des clients, prestataires, collaborateurs ou membres du Conseil d'administration de l'entreprise,
- Adopter une vigilance stricte quant aux situations de conflit d'intérêts pouvant exister dans le cadre de l'exercice de ses fonctions et les signaler conformément à la politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts,
- Respecter les procédures, codes et diverses documentations en vigueur au sein de VYV Ecoute & Solutions,
- Respecter le principe de confidentialité des informations sur la base du principe de "moindre privilège", en particulier celles concernant les adhérents et bénéficiaires, en veillant à la protection des données à caractère personnel,
- S'interdire de commettre tout acte de fraude interne, c'est-à-dire tout acte ou omission à caractère intentionnel, visant à obtenir un bénéfice illicite, direct ou indirect, pouvant causer ou causant à VYV Ecoute & Solutions, ses bénéficiaires, ses prestataires,

⁴ Pour aller plus loin, le Règlement intérieur du Comité d'éthique est disponible sur l'intranet de l'entreprise.

⁵ Contrats à durée déterminée, intérimaires, stagiaires, alternants, prestataires de services au sein de l'entreprise ...

fournisseurs, sous-traitants ou au Groupe, un préjudice de toute nature (*financier, réputationnel, etc.*)

- Signaler tout acte de fraude interne et/ou acte contraire à nos engagements éthiques et déontologiques dont il aurait connaissance à l'adresse mail de la conformité : conformite@vyv-es.fr.

1.2 Respecter les autres et son environnement

1.2.1 Respecter l'entreprise, ses collaborateurs et les membres du Conseil d'administration

Pour VYV Ecoute & Solutions et son Ecosystème, exprimer son humanité, c'est agir en respectant les autres afin de, garantir une forme d'équité. Placer l'humain au centre de ses préoccupations, c'est respecter, sans aucune exception, les droits des personnes, leur dignité, leurs différences, et leur culture. C'est aussi traiter avec égalité les hommes et les femmes qui œuvrent au quotidien pour VYV Ecoute & Solutions notamment dans leurs évolutions professionnelles et en matière de rémunération.

VYV Ecoute & Solutions s'engage à faire respecter le principe de non-discrimination de collaborateurs pour quel que motif que ce soit. Dans cet objectif, l'entreprise garantit un environnement favorable aux collaborateurs-parents, en s'assurant de l'équité dans l'évolution professionnelle entre tous les collaborateurs.

VYV Ecoute & Solutions a mis en œuvre une politique RH qui formalise la vision du management et du fonctionnement de VYV Ecoute & Solutions. Celle-ci est fondée sur des femmes et des hommes engagés, l'instauration d'un climat favorable au dialogue et le déploiement d'actions de qualité de vie au travail au bénéfice de tous.

Chacun s'engage à :

- Lutter contre toute forme de discrimination, contre toute forme de harcèlement et contre toute forme de sexisme,
- Valoriser les compétences, les talents et l'engagement,
- Veiller à la santé et à la sécurité au travail,
- Ne pas porter atteinte à l'image de l'entreprise,
- Faire preuve de tolérance, de bienveillance et d'ouverture à l'autre,
- Favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

1.2.2 Respecter les prestataires, sous-traitants et fournisseurs

Respecter les tiers, c'est entretenir avec eux des relations d'affaires et partenariales solides fondées sur le respect, l'écoute active et la responsabilité réciproque.

Chacun s'engage à :

- Traiter les prestataires, sous-traitants et fournisseurs avec impartialité et équité,
- Instaurer une relation de confiance durable avec les fournisseurs en assurant une équité et une transparence financière tout en veillant à la maîtrise des risques, dont celui de dépendance,
- Favoriser les prestataires et les fournisseurs locaux lorsque cela est possible,
- Respecter ses engagements contractuels,
- Informer la Conformité et/ou son/sa manager de l'existence de tout conflit d'intérêts potentiel avec un tiers pouvant avoir une influence dans l'exercice de ses fonctions,
- Signaler tout comportement et agissement contraire à la loi, à la réglementation et à la présente Charte éthique.

1.2.3 Respecter l'environnement : engagements en matière de RSE

Dans le cadre de sa responsabilité sociétale, VYV Ecoute & Solutions s'engage à réduire sa dépendance aux énergies fossiles et à préserver les ressources naturelles. Dans ce cadre, l'entreprise s'emploie à une consommation responsable et protectrice de l'environnement, que ce soit dans le cadre de ses activités propres ou dans le choix des prestataires avec lesquels elle travaille.

VYV Ecoute & Solutions a pour ambition de tendre au développement de produits (parmi lesquels les dispositifs digitaux) et de services à moindre impact environnemental tout au long de leur cycle de vie, en adoptant une démarche éthique vis-à-vis des enjeux sociétaux et environnementaux.

Chacun s'engage à :

- Exercer son activité professionnelle de façon responsable pour l'environnement, en tenant compte des impacts carbone des décisions prises,
- Réduire son impact environnemental par des actions ciblées comme par exemple :
 - Favoriser la mobilité douce pour le trajet "domicile- travail" et les déplacements professionnels,
 - Respecter le plan de sobriété énergétique : utilisation responsable des appareils de chauffage, climatisation et de tout appareil électronique, réduction et tri des déchets, utilisation raisonnée de l'eau, etc,
- Favoriser l'économie circulaire et appliquer les politiques de l'entreprise et notamment la politique d'achat responsable, privilégiant les acteurs locaux et la prise en compte de critères environnementaux.

1.3 Répondre aux attentes des organismes clients et des bénéficiaires

VYV Ecoute & Solutions s'engage à agir dans l'intérêt de ses organismes clients et des bénéficiaires. Elle place l'humain au centre de ses activités, avec l'objectif de promouvoir l'écoute, cultiver la confiance de nos contreparties et renforcer la solidarité entre professionnels pour le bien du bénéficiaire. On entend par bénéficiaire toute personne physique bénéficiant des offres d'assistance, de téléassistance et de services proposées et/ou mis en œuvre par VYV Ecoute & Solutions et/ou toute entité de l'Ecosystème.

Répondre aux attentes de nos organismes clients est gage de la satisfaction de ces derniers, ainsi que celle des bénéficiaires.

Ainsi, au travers des activités de téléassistance, VYV Ecoute & Solutions s'engage à traiter chaque demande avec célérité et réactivité. Conscients que nos bénéficiaires peuvent se trouver dans des situations d'urgence, parfois extrême, nous mettons tout en œuvre pour assurer une réponse rapide et efficace. Notre priorité est de garantir leur sécurité et leur bien-être en fournissant une assistance immédiate et adaptée à chaque situation. Nous nous engageons à maintenir des standards élevés de performance et de disponibilité, afin de répondre aux besoins des bénéficiaires en temps et de manière continue.

Enfin, pleinement convaincue de la nécessité d'intégrer les avancées numériques et technologiques de notre époque, VYV Ecoute & Solutions reconnaît l'importance de l'innovation pour rester compétitive et répondre aux besoins des bénéficiaires et de ses organismes clients. Cependant, VYV Ecoute & Solutions veille à ce que la maîtrise humaine demeure au cœur de toutes les décisions prises à l'égard des bénéficiaires et des tiers comme dans toutes nos activités.

Nous nous assurons que chaque décision est guidée par une réflexion humaine éclairée, garantissant l'intégrité et la responsabilité de VYV Ecoute & Solutions, et que le juste usage de ces solutions numériques est essentiellement destiné à fluidifier et faciliter l'exercice de nos missions.

1.3.1 Proposer des solutions adaptées aux attentes des organismes clients

Répondre aux attentes des organismes clients, c'est être à l'écoute de leurs besoins et enjeux, en tenant compte de leurs propres exigences en termes de qualité de services délivrés aux bénéficiaires.

Chacun s'engage à :

- Analyser les besoins des organismes clients et in fine des bénéficiaires,
- Concevoir des offres d'assistance, de téléassistance et de services adaptées aux organismes clients et à leurs bénéficiaires,
- Conseiller et informer au mieux les organismes client concernant les prestations de services,
- Mettre à disposition des organismes clients l'ensemble des informations précontractuelles et contractuelles,
- Garantir un traitement équitable des organismes clients.

1.3.2 Répondre au mieux aux demandes des bénéficiaires

Le bénéficiaire est la raison d'être de VYV Ecoute & Solutions et de son Ecosystème.

Chacun s'engage ainsi à, pour chaque bénéficiaire :

- Offrir une écoute active et bienveillante pour répondre au mieux à ses besoins,
- Agir avec réactivité et célérité à leurs demandes en leur garantissant l'accès à des outils adaptés,
- Apporter une réponse complète et appropriée, y compris à leurs éventuelles insatisfactions,
- Conseiller, orienter et accompagner vers toute autre structure et services publics si ses besoins le nécessitent,
- Garantir un traitement équitable, sans jugement de valeur et indépendamment de l'organisme client,
- Vouer une attention particulière aux bénéficiaires qui sont en situation de vulnérabilité, de par leur âge, leur situation personnelle et/ou professionnelle, ou leur état de santé.

1.4 Respecter les règles relatives à la confidentialité et à la protection des données

Les cœurs de métiers de VYV Ecoute & Solutions occasionnent la connaissance et le traitement d'informations relatives à la vie privée des bénéficiaires. Ces données peuvent revêtir un caractère particulièrement sensible et imposent que chacun veuille à garder confidentielles les informations dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions ou mandat, mais également en dehors de l'entreprise. Le respect de ce principe est un gage essentiel de loyauté des collaborateurs et des membres du Conseil d'administration envers VYV Ecoute & Solutions, et se conjugue avec l'observation de normes légales et déontologiques envers les bénéficiaires et les organismes clients.

Chacun s'engage à :

- Respecter la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel ainsi que les règles régissant le secret médical et le secret professionnel,
- Préserver la confidentialité des informations recueillies lors de la conclusion de contrats et au cours de l'exécution des prestations d'assistance, de téléassistance ou de services,
- Protéger les informations de VYV Ecoute & Solutions de toute nature, qu'elles soient commerciales, juridiques, financières, techniques ou à caractère personnel,
- S'interdire de divulguer des informations qui pourraient nuire à une personne ou à l'entreprise,
- Signaler au/à la Délégué(e) à la Protection des Données (DPO) tout incident en lien avec la réglementation relative à la protection des données et notamment toute fuite de données à l'extérieur de l'entreprise, par mail à l'adresse dpo@vyv-es.fr.

1.5 Se conformer aux dispositions légales et à leur déclinaison opérationnelle

Les chartes, codes, notes internes et procédures sont rédigés au sein de VYV Ecoute & Solutions en tenant compte de la réglementation en vigueur, des règles déontologiques liées à la profession, de nos engagements sociaux et environnementaux et des valeurs éthiques que nous portons. Se conformer à ces normes, c'est exercer son activité en prémunissant l'entreprise vis-à-vis du risque de sanctions, qu'elles émanent d'autorités administratives ou judiciaires. La bonne connaissance de ces règles renforce par ailleurs notre propension à agir avec éthique et probité.

Chacun s'engage à :

- Respecter les politiques, procédures et notes internes de l'entreprise,
- Suivre les formations assignées nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

1.6 Respecter les règles déontologiques applicables à sa profession et agir de manière responsable

Agir de manière responsable, c'est respecter soi-même la réglementation et les principes éthiques régissant son activité au travers des valeurs décrites dans la présente Charte. C'est aussi veiller et à ce que ses collègues agissent de la même manière et partager ou rappeler, selon les situations rencontrées, les bonnes pratiques à adopter.

VYV Ecoute & Solutions encourage le signalement de tout risque d'atteinte à la réglementation et à ses valeurs éthiques, conformément à la procédure lanceur d'alerte.

Chacun s'engage à :

- Être vigilant quant aux risques auxquels nous pourrions être exposés, et notamment :
 - Le risque de fraude,
 - Le risque né de situations de conflit d'intérêts,
 - Le risque de corruption et d'atteintes à la probité en général,
 - Le risque de blanchiment d'argent.
- Se poser les bonnes questions afin d'adopter le bon comportement et de détecter toute situation à risque de conflit d'intérêts ou de corruption, conformément au dispositif en vigueur au sein de VYV Écoute & Solutions,
- Agir dans le respect de la chaîne de pouvoirs définie (délégation de pouvoirs, de signature, principe de séparation des tâches...),
- Participer à l'identification des manquements en matière d'éthique et d'intégrité au sein des processus informant son/sa manager et/ou la Conformité.

2. Respect des principes éthiques par les tiers

On entend par « tiers »

Qui est concerné ?

Les principes éthiques énoncés ci-après s'appliquent aux partenaires d'affaires de VYV Ecoute & Solutions (ci-après « les tiers ») suivants :

- À ses prestataires dont ceux missionnés pour mettre en œuvre les prestations auprès des bénéficiaires,
- À ses sous-traitants exécutant des services ou activités qui auraient pu être exécutés par VYV Ecoute & Solutions, elle-même,
- À ses fournisseurs.

2.1. Principes applicables à l'ensemble des tiers

2.1.1 Être engagé dans une démarche de responsabilité sociétale

Être engagé dans une démarche de responsabilité sociétale, c'est prendre en compte les impacts sociaux, économiques et environnementaux de son activité pour adopter des pratiques qui contribuent à l'amélioration de la société et à la protection de l'environnement.

Les tiers qui souhaitent établir une relation d'affaires ou qui sont en relation d'affaires avec VYV Ecoute & Solutions et/ou toute entité de l'Ecosystème, en plus de partager les principes et valeurs édictés dans la présente Charte, s'engagent à :

- Garantir une rémunération digne à ses collaborateurs,
- Mettre en place des politiques de formation continue de ses collaborateurs,
- Promouvoir la réinsertion par le travail,
- Proposer à ses collaborateurs un équilibre vie personnelle et vie professionnelle,
- Protéger la santé de ses collaborateurs et garantir leur sécurité dans l'exercice de leurs fonctions,
- Adopter des mesures afin de réduire son impact sur l'environnement,
- Prendre conscience de son impact, de son rôle, de ses devoirs et obligations à l'égard de ses parties prenantes et de son domaine d'activité,
- Respecter ses engagements contractuels et la réglementation applicable à son activité.

2.1.2 Respecter les conditions d'intégrité

Conformément à ses dispositifs de prévention et de gestion des conflits d'intérêts et de lutte contre la corruption, des évaluations de l'intégrité des tiers peuvent être diligentées par VYV Ecoute & Solutions.

Ce processus consiste à collecter des informations et des documents sur les tiers avant d'entrer en relation d'affaires, de poursuivre ou de renouveler une convention. Ce processus vise notamment à évaluer leur intégrité et identifier les risques inhérents de corruption, de conflit d'intérêts ou toute autre infraction qui serait contraire aux valeurs éthiques et de probité portées par VYV Ecoute & Solutions.

Les tiers qui souhaitent établir une relation d'affaires ou qui sont en relation avec VYV Ecoute & Solutions s'engagent également à ne pas commettre d'acte de fraude, c'est-à-dire à s'abstenir de commettre intentionnellement tout acte ou omission, visant à obtenir un bénéfice illicite, direct ou indirect ou un détournement d'actif ou à enfreindre/contourner la loi ayant pour conséquence de provoquer des pertes ou préjudices pour VYV Ecoute & Solutions et/ou ses bénéficiaires.

2.1.3 Respecter la réglementation en matière de lutte contre toutes les formes de discrimination ou de harcèlement

Les tiers qui souhaitent établir une relation d'affaires avec VYV Ecoute & Solutions s'engagent au strict respect de la réglementation sociale et spécifiquement en matière de lutte contre toutes les formes de discrimination (compte-tenu du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'origine ethnique ou raciale...), de harcèlement et d'agissement sexiste.

VYV Ecoute & Solutions prône une politique de tolérance "zéro" en matière de discrimination et de harcèlement, qu'il soit moral ou sexuel. Nous attendons de la part de tous nos tiers qu'ils partagent cette approche et appliquent une politique similaire au sein de leurs structure et environnement respectifs, dans l'objectif de diffuser et promouvoir un climat où chaque individu peut évoluer sereinement.

2.1.4 Respecter les règles de confidentialité et de protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de sa relation d'affaires avec VYV Ecoute et Solutions, chaque tiers s'engage à démontrer que les systèmes utilisés sont certifiés ou reconnus dans la sécurisation des données et qu'ils répondent aux trois principes clés : confidentialité, intégrité et disponibilité des données.

Les tiers s'engagent à entretenir un climat de confiance en transmettant une information claire et accessible quant au process de collecte des données, les méthodes utilisées pour les traitements et les différentes finalités visées.

Chaque tiers qui souhaite établir une relation d'affaires ou qui est en relation d'affaires avec VYV Ecoute & Solutions s'engage ainsi à :

- Garder confidentielle toute information⁶ de VYV Ecoute & Solutions protégée par le secret des affaires et/ou par des accords de confidentialité (NDA – Non-Disclosure agreement),
- Respecter la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel et à la vie privée,
- Garantir la sécurité des données transmises par VYV Ecoute & Solutions qu'elle qu'en soit le format.

2.2 Autres principes spécifiques aux prestataires métiers

VYV Ecoute & Solutions maintient un niveau d'exigence élevé vis-à-vis de ses prestataires dits « métiers » qu'elle référence afin de réaliser les prestations d'assistance ou de services directement auprès des bénéficiaires. Ainsi, certains principes supplémentaires à ceux mentionnés à l'article 2.1 ci-dessus doivent être respectés par ces prestataires.

Le respect des principes édictés dans la présente Charte éthique, et notamment au sein du présent article, sont des conditions obligatoires au référencement des prestataires par VYV Ecoute & Solutions.

2.2.1 Le prestataire est engagé dans une démarche qualité

VYV Ecoute & Solutions attache une grande importance à la qualité du service délivré à ses bénéficiaires. Les prestataires qu'elle missionne sont des acteurs à part entière de la qualité de ce service, en sont les garants et doivent ainsi être engagés dans cette démarche.

Les structures, qu'elles disposent d'une implantation nationale ou locale, doivent mettre en œuvre un processus qualité, lequel peut être illustré par l'obtention d'une certification telle que : « ISO », « NF », « charte nationale qualité service », etc. attestant de la qualité de leurs prestations. Elles doivent pouvoir démontrer qu'elles sont engagées dans une démarche de développement de qualité continue formalisée (charte qualité) qu'elles sont en mesure de produire à tout moment.

Le prestataire doit être engagé dans une démarche visant à améliorer la sécurité de ses collaborateurs et des bénéficiaires.

Toutes les structures, doivent avoir mis en place des initiatives ou déployé des programmes de formations visant à améliorer :

- Les conditions de travail de manière à réduire les risques d'accidents du travail ou de maladies professionnelles et les risques psychosociaux,
- Le confort apporté aux bénéficiaires dans la prise en charge des soins ou l'aide prodiguée,

⁶ Cela recouvre toutes informations, éléments, résultats, données ou documents présentés sur un quelconque support et de toute nature : technique, juridique, commerciale, stratégique ou financière, et notamment, sans que cette liste puisse être considérée comme exhaustive, tous échantillons, spécifications, dessins, logiciels, modèles, rapports descriptifs, études, dossiers de consultation, cahier des charges, propositions commerciales (etc.), transmis directement ou indirectement.

- La sécurité de la personne aidée, en adoptant un comportement adapté en cas de dysfonctionnement, d'accident ou d'incident

2.2.2 Diligences raisonnables

VYV Ecoute & Solutions souhaite inscrire ses relations dans la durée. Elles sont un gage de qualité supplémentaire au service des bénéficiaires qui entretient ce cercle vertueux en nous témoignant sa confiance.

VYV Ecoute & Solutions veille donc, au-delà de l'honorabilité des prestataires, de leurs engagements en matière de qualité, d'amélioration continue, de RSE etc. à ce que ces derniers puissent démontrer la gestion saine de leurs finances. Pour ce faire, VYV Ecoute & Solutions peut demander à ses prestataires la communication de leurs derniers états financiers lors du référencement ou en cours de relation. Ces éléments financiers permettent à VYV Ecoute & Solutions de s'assurer que le prestataire sera en mesure d'assurer des missions longues auprès des bénéficiaires le nécessitant.

Consciente que la pérennité du lien de confiance tissé avec ses tiers passe par un processus de paiement fluide et transparent, VYV Ecoute & Solutions s'engage au respect des délais de paiement légaux et à informer le prestataire de tout retard de paiement éventuel. En juste retour, les tiers s'engagent à une transmission rapide des factures, afin de maintenir ce processus fluide et vertueux.

2.2.3 Evaluation des prestataires

Dans le cadre de ses engagements qualité et de son processus d'amélioration continue, VYV Ecoute & Solutions assure un suivi en évaluant les prestations délivrées auprès des bénéficiaires et en les partageant à ses prestataires.

3. Portée de la charte éthique

3.1 Envers les collaborateurs de VYV Ecoute & Solutions

La présente Charte éthique ne se substitue pas aux lois, procédures, notes internes et de manière générale tout document interne. Chacun veille à exercer son activité et ses fonctions conformément aux principes définis dans la présente Charte éthique, qui est annexée au règlement intérieur de VYV Ecoute & Solutions.

Le non-respect des règles édictées dans la présente Charte éthique ainsi que dans les documents qui lui sont liés peut avoir des impacts sur VYV Ecoute & Solutions, sur l'Ecosystème, le Groupe VYV et sur les collaborateurs. Les comportements contraires peuvent porter atteinte à leur réputation, leur image et affecter l'exercice de leurs activités.

Toute action effectuée en violation de la présente Charte éthique est susceptible d'entraîner l'application d'une ou plusieurs sanctions disciplinaires prévues dans le règlement intérieur de VYV Ecoute & Solutions, sans préjudice de poursuites pouvant être engagées par VYV Ecoute & Solutions, et peut engager la responsabilité personnelle, civile ou pénale.

3.2 Envers les tiers

La présente Charte éthique fait partie intégrante des contrats conclus entre VYV Ecoute & Solutions et les tiers. Chaque tiers s'engage à déclarer à VYV Ecoute & Solutions toutes les condamnations ou faits qui seraient contraires à la présente Charte.

Chaque tiers prend acte que le manquement à l'un des articles suivants entraînera de plein droit la résiliation du contrat conclu avec VYV Ecoute & Solutions :

- 2.1.2 Respecter les conditions d'intégrité,

- 2.1.3 Respecter la réglementation en matière de lutte contre toutes les formes de discrimination et de harcèlement,
- 2.1.4 Respecter les règles de confidentialité et de protection des données à caractère personnel.

4. Processus de gestion de la charte éthique

La présente Charte éthique validée par la direction générale de VYV Ecoute & Solutions est présentée au Comité Social et Economique (CSE). Elle est ensuite proposée pour avis au Comité d'audit de RMA⁷ ainsi qu'aux Conseils d'administration de VYV Ecoute & Solutions, de RMA et de Novaxès pour validation dans le cadre du dispositif de lutte contre la corruption (Sapin 2).

Cette Charte éthique peut être modifiée à la demande des dirigeants et/ou du Conseil d'administration lorsque la survenance d'un événement interne ou externe l'impose, notamment en cas d'évolution de ses activités, de sa gouvernance ou de son environnement réglementaire. Elle pourra également être adaptée, dans sa forme, afin d'être annexée à des contrats.

Elle est accessible :

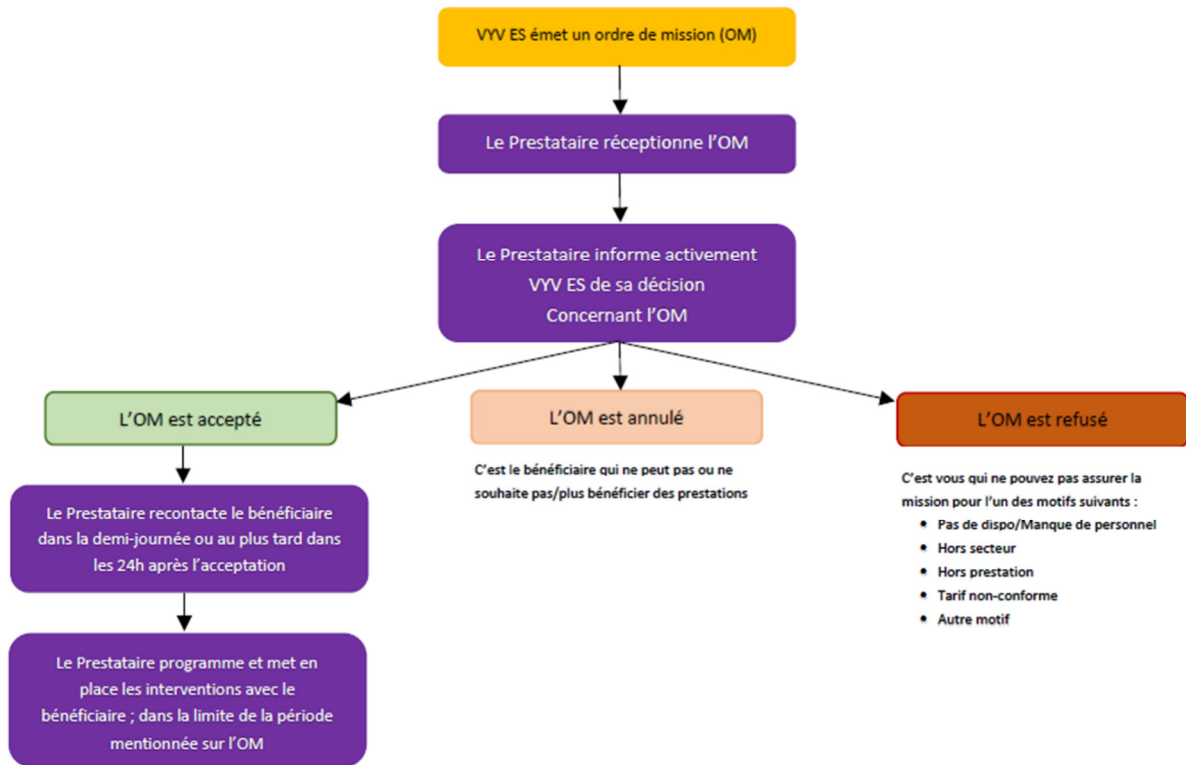
- À tous les collaborateurs sur l'intranet de VYV Ecoute & Solutions ;
- Aux membres du Conseil d'administration par le biais d'une mise à disposition via la plateforme de gestion des instances ;
- Aux tiers mentionnés dans le titre « 2. Respect des principes éthiques par les tiers » par sa mise en Annexe aux contrats conclus avec ces derniers,

En cas de besoin et/ou doute sur l'application de la présente Charte éthique ou pour toute question, les interlocuteurs suivants peuvent être sollicités :

- La conformité : conformite@vyv-es.fr,
- Les managers (pour les questions émanant de collaborateurs),
- Le ou les interlocuteur(s) du tiers.

⁷ La présente Charte éthique est présentée pour avis au Comité d'audit de RMA en raison des liens contractuels et capitalistiques existants entre RMA et VYV Ecoute & Solutions ; le comité d'audit ayant pour mission de s'assurer et de suivre les dispositifs réglementaires (gestion des risques, contrôle interne et conformité, audit interne) de RMA du fait de sa qualité d'organisme d'assurance (union de mutuelles).

ANNEXE 3. PROCESSUS OPERATIONNEL



Traitements automatiques par VYV Écoute & Solutions



A **J+1** ; sans réponse de la part du prestataire : **une relance est envoyée**. Cette relance précise ce qui se passera si nous restons sans réponse 48H après l'envoi initial de l'OM.



A **J+2** ; si nous restons sans réponse de la part du prestataire, une **annulation** ou une **validation forcée** est émise conformément à ce qui est précisé dans la relance. Si c'est une validation forcée ; elle a pour conséquence **l'envoi du nom du prestataire par SMS au bénéficiaire**.

Rappel : Toute prestation mise en œuvre qui n'aura pas fait l'objet d'une acceptation en bonne et due forme ne sera pas prise en charge par l'Assisteur.