POLITIQUE INFORMATIQUE

CHARTE ÉTHIQUE
DES PRESTATAIRES

PREAMBULE

La présente Charte, propose un ensemble de règles visant à donner à tous les utilisateurs des services électroniques du Bureau des Projets de Développement et de Œuvres Sociales (BUPDOS-ONG), des garanties de compétence, de confidentialité et de responsabilité respectant la diversité des acteurs et susceptibles de renforcer la confiance dans les produits et services de communication électronique ou support de cette communication.

La Charte incarne l'engagement de ses signataires à contribuer tant à la promotion des nouvelles technologies, à la qualité de la transition vers ces nouvelles technologies, qu'au respect des principes essentiels à savoir :

- ✓ la qualité de service que peuvent attendre les utilisateurs qui recourent à leurs services,
- ✓ le respect des obligations en matière de sécurité, de confidentialité, de protection de données personnelles et de secret professionnel.

CHAPITRE 1 : GÉNÉRALITÉS

ARTICLE 1 : Définition et champ d'application

Est un prestataire de services électroniques ayant vocation à respecter et signer la présente Charte, toute personne qui fait usage de la technologie pour développer, proposer ou fournir des produits ou services au profit de BUPDOS-ONG, ou permettre l'accès de ses membres et collaborateurs, professionnels ou non, à de tels produits ou services.

ARTICLE 2 : Protection des intérêts

Les signataires de cette Charte s'engagent à agir en priorité dans l'intérêt des personnes au profit desquels leurs services et leurs solutions technologiques seront mis en œuvre.

A ce titre, ils sont particulièrement attentifs à :

- ✓ assurer la sécurité et la confidentialité des données et informations de BUPDOS-ONG,
- ✓ s'abstenir de toute situation potentielle de conflits d'intérêts, ou de manquements,
- ✓ s'assurer en permanence du fait que les services rendus sont conformes au dernier état du droit positif, et des technologies,
- ✓ délivrer une information loyale, claire et transparente sur la nature des prestations assurées, leurs performances et leurs risques d'erreur, leur conformité juridique.

Ils s'engagent également à imposer les mêmes obligations à leurs personnels, partenaires et sous-traitants dont les prestations pourraient être sollicitées pour réaliser le traitement des données.

Lorsque les services assurés comportent une prestation d'intermédiation, au sens de l'Acte uniforme de l'OHADA sur le Droit Commercial Général, les signataires concernés doivent en respecter les termes sans préjudice de l'interdiction des clauses abusives et généralement des obligations de loyauté et d'information des consommateurs prévues par la Loi N°2007-21 sur la protection des consommateurs en République du Bénin et la Loi N° 2016-25 portant organisation de la concurrence en république du Bénin.

<u>ARTICLE</u> 3 : Sécurité et Confidentialité

Les signataires conviennent que les données et les informations de BUPDOS-ONG ne sauraient être stockées, en échanges ou traitées hors d'un cadre sécuritaire adéquat. En conséquence ils mettent en place les mesures techniques nécessaires afin d'assurer un niveau pertinent de sécurité et de confidentialité des données et informations de l'utilisateur de leurs produits ou services. A cette fin ils se conforment aux recommandations de sécurité et de confidentialité qui font l'objet du chapitre 3 de la présente Charte. Ils sont en mesure d'en justifier à tout moment.

Les données d'utilisation de leurs services en ligne ne pourront être utilisées à des fins d'amélioration du service, qu'à la condition de garantir leur anonymat et de permettre leur suppression sur simple demande. En conséquence, toutes les dispositions techniques permettant cette suppression, notamment par le biais d'un système d'identification, doivent être mises en place.

Les signataires reconnaissent l'absolue nécessité dans un Etat de droit, de garantir le secret professionnel et s'engagent à la confidentialité de leurs échanges avec BUPDSOS-ONG, en s'interdisant de révéler les informations qui leur sont confiées, hors les cas où la loi les y oblige ou les y autorise.

ARTICLE 4 : Conflits d'intérêts

Les signataires s'abstiennent d'intervenir dans des situations de conflits d'intérêts qui s'entendent tant de l'impossibilité de travailler directement pour plusieurs clients finaux ayant un litige entre eux, que de toute situation où l'acteur, du fait de sa position ou de ses prestations antérieurement réalisées, détiendrait une information confidentielle d'une personne qui pourrait modifier la façon dont il assure le traitement de la situation d'une autre personne, ou plus généralement compromettre la neutralité de ses prestations.

Dans leurs relations avec les autres prestataires, les signataires s'engagent à procéder, avant toute collaboration entre eux, à la vérification préalable des éventuels risques de conflits d'intérêts.

ARTICLE 5 : Information loyale, claire et transparente

Les signataires s'engagent à donner toute information non confidentielle permettant au bénéficiaire de la prestation d'en connaître les éléments essentiels, et notamment de savoir si elle est exécutée personnellement par l'auteur, ou par un sous-traitant, partiellement ou totalement, ou si elle intègre l'utilisation d'un algorithme. Dans ce dernier cas ils expliquent son rôle, et donnent les éléments d'information utiles pour comprendre le résultat du traitement opéré par celui-ci. Ils précisent également la part respective des différents éléments de la prestation dans son coût, et plus généralement indiquent les modalités de détermination du prix de celle-ci.

Les signataires s'engagent à éclairer l'utilisateur des produits et services qu'ils fournissent sur l'adéquation de ceux-ci à ses besoins, au regard notamment de leurs performances et du risque d'erreur qu'ils comportent.

ARTICLE 6 : Responsabilité civile professionnelle

Les signataires s'engagent à souscrire une assurance de responsabilité civile professionnelle adaptée à leurs activités afin de garantir et d'indemniser les dommages que leurs activités seraient susceptibles de causer à BUPDOS-ONG, tant s'agissant de prestations de service techniques qu'en matière de conseil.

ARTICLE 7 : Travail collaboratif et concurrence saine et loyale

Les signataires s'engagent à mettre leurs compétences au service de l'innovation et à favoriser entre eux des échanges ouverts et collaboratifs, afin de promouvoir au mieux de leurs possibilités respectives le développement des services électroniques au profit de BUPDOS-ONG.

Ils s'engagent par ailleurs à entretenir des relations de collaboration ou de concurrence loyales tant avec les autres acteurs et partenaires de BUPDOS-ONG qu'avec l'ensemble des professionnels en contact desquels ils se trouvent à l'occasion de leurs relations avec BUPDOS-ONG.

ARTICLE 8 : Suivi de l'application de la Charte

Les signataires conviennent que l'adhésion à la charte implique une démarche volontaire de mise en œuvre des engagements qu'elle contient, ainsi que le suivi et l'évaluation régulière des mesures prises en ce sens, aux fins d'amélioration constante des pratiques et de respect des meilleurs pratiques.

Ils s'engagent par conséquent à établir régulièrement un état des actions entreprises en application de la Charte, ainsi qu'un bilan de l'accomplissement des engagements pris, expliquant le cas échéant pourquoi certains de ces engagements n'ont pu être réalisés. En fonction de ce bilan, un programme d'actions peut être défini, pour satisfaire plus largement aux engagements pris, ou aller au-delà en cas de réalisation de l'ensemble de ceux-ci.

Ces documents ainsi que tout élément d'information sur les pratiques mises en œuvre, sont partagés avec BUPDOS-ONG.

ARTICLE 9 : Notification et connaissance

La présente charte et toute la documentation essentielle est notifiée à chaque prestataire de services électroniques. Chaque prestataire est tenu d'attester par signature et cachet qu'il a reçu notification de la documentation essentielle. Une copie des documents dument revêtue de la signature du prestataire pour faire foi.

ARTICLE 10 : Documentation essentielle

Toutes les clauses de la présente sont essentielles et indivisibles.

La Charte est complétée par les annexes ci-après qui y sont intégrées de manière indissociable :

Annexe 1 : Relation Client

Annexe 2 : Sécurité

Annexe 3 : Relations juridiques et financières

Lorsqu'une annexe nouvelle est adoptée, elle est jointe à la documentation essentielle et notifiée aux prestataires.

ARTICLE 11 : Règlement des différends

BUPDOS-ONG et le fournisseur ou le prestataire de services doivent tenter de régler à l'amiable toute difficulté pouvant survenir à l'égard d'un contrat en respectant, le cas échéant, les modalités que le contrat prévoit pour y remédier. Si la difficulté ne peut être ainsi résolue, elle est soumise à un arbitre pris en la personne du premier Président de la Cour d'Appel de Cotonou par simple requête et en application de l'Acte uniforme de l'OHADA relatif au droit de l'Arbitrage.

CHAPITRE 2 : RELATION CLIENT

Préambule

En signant la Charte éthique des prestataires de services électroniques (« la Charte »), les signataires affirment leur attachement à la promotion d'une relation client de qualité en vue de garantir l'essor des services électroniques au profit de BUPDOS-ONG. Ils s'engagent à mettre en œuvre les principes suivants, au bénéfice des utilisateurs :

- ✓ Qualité de service
- ✓ Simplicité du parcours utilisateur
- ✓ Respect des délais d'intervention
- ✓ Transparence
- ✓ Service Relation-client
- ✓ Devoir d'information

Les signataires réaffirment leur conviction que la relation de confiance entre eux et BUPDOS-ONG seront renforcés par l'adoption et l'application de ces principes.

Les signataires s'engagent à fournir des prestations de conseil et d'assistance en vue de délivrer aux utilisateurs un service de qualité avec des informations utiles à la prise de décision et l'assistance nécessaire en cas de besoin. La satisfaction des utilisateurs est la priorité et doit guider l'ensemble des actions et processus.

ARTICLE 1 : Champ d'application

Toute personne signant ou déclarant respecter la Charte s'engage notamment à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour adopter et appliquer les principes établis dans la présente annexe.

ARTICLE 2 : Qualité des produits et services et amélioration continue

Les signataires s'engagent à offrir des produits et services de qualité. A cette fin :

- ✓ ils veillent à s'entourer de professionnels et sous-traitants compétents ;
- ✓ ils mettent en œuvre des processus d'amélioration continue en matière de conception et de fabrication des produits et de qualités de service ;

- ✓ ils s'assurent, en matière de développement de solutions logicielles, que l'amélioration continue porte notamment sur le bon fonctionnement de la solution logicielle au regard des spécificités annoncées.

ARTICLE 3 : Simplicité du parcours utilisateur

Les signataires reconnaissent que la simplicité du parcours utilisateur est, pour leurs utilisateurs, un avantage significatif. Ils s'efforcent dès lors de mettre en œuvre les moyens pertinents pour faciliter, simplifier et améliorer en continu ce parcours utilisateurs.

ARTICLE 4 : Respect des délais d'intervention

Les signataires veillent à respecter des délais d'intervention raisonnables tant en ce qui concerne la délivrance de leurs produits ou services que la maintenance en cas de difficultés d'accès au service ou de dysfonctionnement.

ARTICLE 5 : Transparence

Conscients que les utilisateurs ont besoin d'une information claire et complète, en particulier en ce qui concerne les prix, les services et les produits, les signataires s'engagent à faire preuve de toute la transparence requise à cet égard.

En particulier, les signataires :

- ✓ adoptent une politique de prix clair,
- ✓ précisent exhaustivement le détail de chaque prestation, les spécifications de chaque produit ainsi que les délais de livraison,
- ✓ fournissent un point d'entrée facilement accessible pour toute réclamation,
- ✓ fournissent aux clients une information claire concernant l'accès au point d'entrée pour les réclamations éventuelles.

ARTICLE 6 : Service relation client

Les signataires proposent à leurs utilisateurs un service relation client qui permet de répondre efficacement et rapidement à toute requête de support ainsi que d'exprimer et de traiter toute éventuelle insatisfaction de l'utilisateur en vue d'assurer l'amélioration continue des produits et services.

<u>ARTICLE</u> 7 : Devoir d'Information

Les signataires veillent à offrir une information formalisées, simple et complète à leurs utilisateurs pour l'ensemble des points évoqués dans cette annexe. Ils s'assurent que l'information est facilement accessible et compréhensible.

CHAPITRE 3 : SECURITE

Préambule

En signant la présente Charte éthique des prestataires de services électroniques, les signataires soulignent leur attachement à la sécurité de l'information. Ils s'engagent à mettre en œuvre les dispositions de sécurité de cette annexe.

Cette annexe respecte notamment :

- ✓ les différents guides de bonnes pratiques de l'ANSI BENIN (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information),
- ✓ le guide des bonnes pratiques de l'information et des services de communication électroniques.

Cette annexe à la Charte vise à instaurer la confiance des utilisateurs de BUPDOS-ONG, dans les produits et services des signataires et à contribuer tant à la qualité de la transition vers les nouvelles technologies qu'à la promotion de ces technologies dans l'exercice professionnel.

Les signataires réaffirment leur conviction que le marché du numérique ne pourra prospérer sans cet ensemble de bonnes pratiques qui représente tant un standard minimal nécessaire qu'une garantie indispensable pour les clients et partenaires des signataires.

ARTICLE 1 : **Champ d'Application**

Toute personne signant ou déclarant respecter la Charte éthique s'engage à respecter les règles établies dans cette présente annexe.

Les signataires sont conscients que les menaces sur les systèmes d'information sont nombreuses et en constante évolution. Ils sont conscients que cette réalité exige d'adopter une posture sécuritaire vis-à-vis de leur technologie.

ARTICLE 2 : **Principe de sécurité en profondeur**

Les signataires s'engagent à établir une sécurité qui couvre les aspects humain, organisationnel et technique de leur structure.

Cette Charte propose un niveau minimal de sécurité, basée sur les bonnes pratiques établies par les organisations de référence et en adéquation avec la sensibilité des données traitées et les obligations strictes du secret professionnel.

Afin d'assurer une protection en profondeur, les signataires s'engagent à nommer un « référent sécurité » au sein de leur structure chargé de coordonner

et assurer le respect des recommandations de cette annexe en matière de sécurité.

ARTICLE 3 : **Respect du cadre légal et réglementaire**

Les signataires confirment respecter la réglementation applicable, notamment le code du numérique, le référentiel général de sécurité, la protection des « biens informationnels », la propriété intellectuelle et les obligations résultant du secret professionnel.

ARTICLE 4 : Veille sécuritaire

Les signataires s'engagent à mettre en place une veille sur les nouvelles menaces qui pèsent sur les systèmes d'informations dans le cadre de leur activité.

Le référent sécurité des signataires s'abonne aux services compétents afin d'être tenu informé des nouvelles vulnérabilités découvertes dans les logiciels et systèmes d'information. Il veille au traitement des vulnérabilités identifiées.

ARTICLE 5 : Classification et manipulation de l'information

Les signataires s'engagent à classer les différentes informations qu'ils manipulent en fonction de leurs degré de confidentialité et à mettre en œuvre une politique de traitement des données les plus sensibles propre à garantir leur confidentialité. Cette politique de traitement des données doit indiquer comment les données sont stockées, détruites, transmises et qui y a accès en fonction de leur classification.

Toute donnée d'utilisation traitée à d'autres fins que ceux pour lesquelles elles ont été fournies (tests, statistiques, etc.) doivent être préalablement anonymisées.

ARTICLE 6 : Contrôle des accès logiques

Les signataires s'engagent à mettre en place les processus adéquats pour garantir un accès sécurisé aux ressources de leurs structures et aux serveurs de BUPDOS-ONG.

1. Une politique de mot de passe doit être mise en œuvre :
   - ✓ Les mots de passes doivent être robustes : 8 caractères minimum (Majuscule, minuscule, chiffre et caractère spécial) ;
   - ✓ Les mots de passes doivent être modifiés tous les trois mois au maximum ;
   - ✓ Les mots de passes sont non cessibles et personnels ;
   - ✓ Les mots de passes sont stockés de manière chiffrée ;
   - ✓ L'utilisation d'un coffre-fort de mot de passe est par ailleurs recommandée. Il sera sous la gestion de l'administrateur du SI.

2. Les accès doivent être revus régulièrement : les comptes dormants ou dont les titulaires ont quitté BUPDOS-ONG doivent être systématiquement désactivées. La revue est effectuée à minima une fois par trimestre.
3. L'accès à un système d'information doit se faire dans les règles de l'art et respecter notamment les guides de l'ANSI ou tout équivalent.

ARTICLE 7 : Stockage de données

Les données doivent être stockées dans un format chiffré et dans des infrastructures sécurisées. Le protocole de chiffrement doit être robuste ; un chiffrement SSL 256 bits est recommandé. La durée de stockage et le retraitement des données doivent se faire en conformité avec la réglementation en vigueur.

ARTICLE 8 : Sauvegarde et restauration

Les signataires s'engagent à sauvegarder leurs données selon la périodicité qu'ils déterminent au regard des besoins de leurs utilisateurs. Les sauvegardes doivent être chiffrées.

Des tests de restauration doivent être effectués afin de s'assurer de la bonne conservation des données confiées par les utilisateurs.

ARTICLE 9 : Développement sécurisé

Le développement applicatif doit respecter le standards de développement sécurisées les plus récents. Le développement Open Source est recommandé.

Le développement de toute application web devrait respecter les standards ASVS de l'OWASP. Le niveau ASVS (1 à 3) sera représentatif de la sensibilité des données amenées à être traitées sur toute plateforme ou application web.

Par ailleurs il est recommandé d'effectuer des tests d'intrusion et des audits de code une fois par an ou après chaque mise à jour importante de l'application.

ARTICLE 10 : Journalisation et surveillance

Les journaux d'événements doivent être stockés et protégés contre le risque de falsification ou d'accès non autorisé. Ces journaux doivent être conservés un an à minima, sous réserve de réglementations applicables plus contraignantes.

ARTICLE 11 : Protection de sécurité à l'égard des tiers

Dans le respect du principe de défense en profondeur, différents mécanismes de filtrage doivent être prévus : Pare-feu, Proxys, Antivirus, etc. Par ailleurs, BUPDOS-ONG peut exiger à ses prestataire la mise en œuvre d'une politique de lutte contre les logiciels malveillants.

ARTICLE 12 : Principe de sécurité à l'égard des tiers

Tout contrat signé avec des tiers doit engager ces tiers aux mêmes dispositions de sécurité que le signataire concernant le traitement, le stockage, le transfert et l'accès aux données.

Le signataire veillera également à inclure dans l'annexe un droit du tiers pour s'assurer qu'il respecte ses obligations relatives à la sécurité des données.

ARTICLE 13 : Transfert de données

Les transferts de données sur les applications web doivent être sécurisés par chiffrement SSL.

ARTICLE 14 : Amélioration continue et Rapport d'activité

Les signataires s'engagent dans un processus d'amélioration continue de la sécurité de leurs systèmes d'information.

Ils rendent compte des mesures mises en place pour garantir la sécurité des données client qu'ils traitent et de leurs systèmes d'information dans un rapport établi annuellement. Le cas échéant, ce rapport indique les améliorations apportées depuis l'année précédente. Ces documents ainsi que tout élément d'information sur les pratiques mises en œuvre, sont partagés avec BUPDOS-ONG.

CHAPITRE 4 : RELATIONS JURIDIQUES ET FINANCIERES

PREAMBULE

En signant la Charte éthique des prestataires de services électroniques (« la Charte »), les signataires réaffirment leur attachement aux bonnes pratiques.

Ils s'engagent à respecter et veiller au respect des dispositions du manuel des procédures administratives et financières de BUPDOS-ONG.

ARTICLE 1 : Règles générales et éthiques

Tous les prestataires de services électroniques doivent respecter la présente charte d'éthique et de conduite. Ils doivent tout particulièrement s'abstenir de :

- ✓ détenir des intérêts financiers en conflit avec une réalisation consciencieuse de leur prestations ;
- ✓ s'engager dans des transactions financières utilisant des informations confidentielles ou permettre une utilisation de telles informations pour servir un intérêt privé ;
- ✓ donner, solliciter ou accepter des cadeaux, des invitations ou tout autre avantage ou autre élément ayant une valeur pécuniaire, susceptible d'avoir une influence réelle ou apparente sur leur objectivité dans l'exercice de leurs prestations ou susceptibles de les placer sous l'obligation de toute personne ou entité recherchant une action officielle de BUPDOS-ONG, ou dont les intérêts risquent d'être affectés dans une large mesure par le fait que la personne requise réalise ou ne réalise pas les tâches qui lui sont confiées ;

Toute offre de cadeaux, commissions, surfacturation et/ou d'autres avantages peut être considérée comme une atteinte visant à influer sur une décision qu'un responsable est censé prendre ou est tenu de prendre. Tout cadeau doit donc être décliné dans ce type de situation.

Voici quelques éléments à considérer :

- ✓ la valeur du cadeau par rapport à la situation personnelle (ou celle du destinataire);
- ✓ le moment où le cadeau est donné (p. ex. s'agit-il d'un cadeau relié à une opération ou à une recommandation particulière ?) ;
- ✓ la nature du cadeau (p. ex., s'agit-il d'un cadeau en espèces ou immédiatement convertible en argent comme des cartes à valeur stockée, des titres, des chèques ou des mandats?).

Les prestataires doivent :

- ✓ agir de manière impartiale et honnête;
- ✓ éviter tout gaspillage ou toute utilisation abusive des ressources de BUPDOS-ONG;
- ✓ signaler tout gaspillage, fraude, abus et corruption aux personnes compétentes ;
- ✓ répondre en toute bonne foi leurs obligations en tant que prestataires, y compris à toutes les obligations purement financières, notamment les obligations fiscales imposées par la loi.
- ✓ se conformer aux règles fixées par le manuel des procédures administratives et financières de BUPDOS-ONG.

ARTICLE 2 : Gestion des contrats

Les achats de biens et services par BUPDOS-ONG se fondent sur des critères de prix, qualité, performance, livraison et adéquation aux besoins. Ils sont formalisés par contrats écrits constitutifs d'engagement juridiques.

Un engagement juridique est un acte par lequel BUPDOS constate à son encontre une obligation de laquelle il résultera une dépense. L'engagement juridique doit respecter les limites de l'autorisation budgétaire (AE).

Il porte au moins les informations suivantes :

- ✓ un objet précis et déterminé ;
- ✓ un montant ferme ;
- ✓ une durée déterminée ;
- ✓ les identités des co-contractants ;
- ✓ la date de signature du contrat ;
- ✓ le délai de livraison.

Il nécessite de renseigner différents critères d'imputation budgétaire permettant de tenir la comptabilité budgétaire, d'exercer le contrôle du disponible et d'assurer le pilotage budgétaire: la nature, la destination, les opérations, les entités organisationnelles budgétaires ou les autres axes d'analyse (localisation, bénéficiaire...).

Les prestataires s'efforcent de ne pas créer de situation de dépendance ou de programmation d'obsolescence en mettant systématiquement en place des solutions alternatives adaptées.

Tout doit être mis en œuvre pour éviter les conflits d'intérêts et soupçons de partialité. Ainsi, les commissions occultes sont interdites.

La négociation et l'exécution des contrats ne doivent pas donner lieu à des comportements ou faits pouvant être qualifiés de corruption active ou passive, ou de complicité de trafic d'influence ou de favoritisme.

Tout dépassement ou toute modification financière à un contrat ou à un bon de commande doit être autorisé au préalable conformément aux différents seuils applicables prévus par le manuel des procédures administratives et financières.

ARTICLE 3 : Paiement et gestion de fonds

Les modalités de paiement et gestion de fonds sont précisées dans le contrat et mis en œuvre suivant le manuel des procédures administratives et financières de BUPDOS-ONG.

ARTICLE 4 : TVA et retenues fiscales

Les prestataires peuvent être assujettis ou non à la TVA ou autres taxes. Le manuel des procédures administratives et financières de BUPDOS-ONG précise les conditions d'application des diverses taxes.