

**ASSOCIATION « LE PARLOIR »**  
**Loi de 1901**  
**Association reconnue d'intérêt général**  
**26, rue Lemercier**  
**75 017 PARIS**

---

---

**Règles applicables aux  
Services proposés par  
Avec nos Proches**

---



## PRÉAMBULE

« **Avec nos Proches** » est un dispositif porté par l'Association LE PARLOIR, loi 1901 reconnue d'intérêt général, ayant son siège au 26, rue Lemercier, 75 017 Paris. Ses statuts ont été déposés le 23 avril 2008 à la Préfecture de Police de Paris.

Avec nos Proches propose un service de mise en relation de personnes qui prennent soin au quotidien d'un proche âgé, malade ou dépendant (appelés « **Aidants** ») avec des bénévoles (appelés « **Parrains / marraines** ») qui ont déjà vécu une situation similaire et sont en mesure de partager leur expérience, de leur apporter une écoute bienveillante et de les orienter vers des dispositifs d'aide aux Aidants.

Le service de mise en relation se fait par téléphone, au travers d'une Plateforme Technique dont l'Association assure la gestion. Ce service est complété par un Site Internet qui offre notamment la possibilité :

- Pour tous les Utilisateurs, d'accéder librement aux témoignages des Utilisateurs, aux informations sur les Services proposés par Avec nos Proches et aux informations sur l'Association ;
- Pour les Parrains / marraines , de créer un Compte d'Utilisateur, gérer leurs informations personnelles, poster un témoignage, de gérer en plus leurs disponibilités, suivre leurs statistiques, accéder aux fichiers de formation, etc.

Les présentes Règles applicables aux Services proposés par Avec nos Proches définissent les droits et obligations de tous les Utilisateurs des Services proposés par Avec nos Proches. Ces Conditions Générales d'Utilisation se décomposent de la façon suivante :

1. Fonctionnement, objectifs et valeurs portées par Avec nos Proches ;
2. Conditions Générales d'Utilisation des Services proposés par Avec nos Proches.

L'ensemble des règles contenues dans le présent document fait partie intégrante des Règles applicables aux Services proposés par Avec nos Proches.



---

## PARTIE I

### FONCTIONNEMENT, OBJECTIFS ET VALEURS PORTÉES PAR AVEC NOS PROCHES

---

**Avec nos Proches est une ligne téléphonique de partage d'expériences et d'entraide dédiée aux Aidants familiaux.**

S'occuper d'un proche qui a besoin d'une assistance au quotidien a de lourdes conséquences sur la vie de la personne qui l'aide, appelée « **Aidant** ». En effet, cette personne peut se heurter à de nombreuses difficultés :

- Sur le plan professionnel : abandon volontaire ou non de l'activité professionnelle ou encore rupture de carrière ;
- En ce qui concerne ses revenus : augmentation de ses dépenses et stagnation voire diminution de ses revenus ;
- En ce qui concerne sa vie sociale et personnelle : isolement progressif, sentiment d'abandon ou de solitude ;
- Au niveau de sa santé : épuisement, dépression voire même décès.

Certaines personnes appelées « **Parrains / Marraines** », aguerries en raison de leur expérience personnelle en tant qu'anciens aidants, sont en mesure d'apporter informations, aides et orientations à des Aidants plus démunis. Avec nos Proches fournit donc à ces derniers un numéro de téléphone unique qui leur permet de s'entretenir avec ces Parrains / Marraines bénévoles :

- Pour l'Aidant démunie qui appelle, c'est l'occasion de parler à quelqu'un qui comprend sans juger car il a lui aussi vécu une situation analogue. C'est la possibilité de bénéficier de son expérience, de recevoir des conseils spécifiques et adaptés à sa situation particulière, d'être orienté et accompagné ;
- Pour le Parrain / Marraine au bout du fil, c'est l'occasion de donner du sens à son expérience en partageant ce qu'il a appris avec ceux qui en ont le plus besoin aujourd'hui.

Au cœur du dispositif, une Plateforme Technique offre une très grande souplesse d'utilisation puisque c'est l'infrastructure téléphonique qui gère de façon autonome les mises en contact entre Aidants et Parrains / Marraines selon les disponibilités et compétences de chacun.

Cette Plateforme Technique est accompagnée d'un Site Internet qui a pour objet de faciliter la prise de contact entre Aidants et Parrains / Marraines, d'apporter des informations sur le fonctionnement des Services proposés par Avec nos Proches ainsi que de l'aide et des conseils pour la communication entre Aidants et Parrains / Marraines.



**L'objectif de l'Association : Que l'entraide devienne simple comme un coup de fil !**

**Nos valeurs : Empathie – Liberté – Réciprocité**

Ces valeurs impliquent le respect en toutes circonstances de certaines règles essentielles, que sont la politesse, la civilité et le respect d'autrui.



---

**PARTIE II**  
**DÉTAILS DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES PROPOSÉS**  
**PAR AVEC NOS PROCHES**

---

**TITRE I – DES DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

**Article 1 – DÉFINITIONS**

Les termes utilisés dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation des Services proposés par Avec nos Proches (ci-après « **CGU** ») ont la signification suivante :

- « **Accord** » Désigne l'accord conclu par l'Utilisateur et Avec nos Proches lors de l'acceptation par un Utilisateur des présentes Conditions Générales d'utilisation ;
- « **Aidants** » : Désigne les personnes qui apportent une assistance à un proche et sont susceptibles d'être intéressées par les services proposés par Avec nos Proches ;
- « **Avec nos Proches** » : Désigne le dispositif porté par l'Association LE PARLOIR et décrit dans le préambule et la première partie des présentes Règles applicables aux Services proposés par Avec nos Proches ;
- « **Association** » : Désigne l'association LE PARLOIR, loi 1901, reconnue d'intérêt général, ayant son siège au 26, rue Lemercier, 75 017 Paris et dont les statuts ont été déposés le 23 avril 2008 à la Préfecture de Police de Paris ;
- « **Fonction rappel** » : Désigne la fonctionnalité qui permet à un Utilisateur de demander à être rappelé plus tard, lorsqu'un Parrain sera disponible. Cette fonctionnalité est accessible sur le Site Internet et lors de l'utilisation du Service Téléphonique. Le rappel ne peut s'effectuer que sur un numéro de téléphone fixe ;
- « **Parrains / Marraines** » : Désigne les anciens aidants ayant choisi de se rendre disponible et ayant été recrutés et formés afin d'apporter une écoute bienveillante aux Aidants, tel que décrit dans la première partie des présentes Règles



applicables aux Services proposés par Avec nos Proches ;

- « **Parties** » Désigne les deux parties au présent Accord ;
- « **Plateforme Technique** » : Désigne l'infrastructure téléphonique qui gère de façon autonome les mises en contact entre Aidants et Parrains / Mairaines selon les disponibilités et compétences de chacun ;
- « **Semainier** » Désigne l'emploi du temps de chaque Parrain / Mairaine, consultable sur le Site Internet, et précisant les dates et heures auxquelles il est disponible ;
- « **Service** » : Désigne l'ensemble des services et fonctionnalités proposés par Avec nos Proches, tant sur le Site Internet qu'au travers de la Plateforme Technique ;
- « **Service Téléphonique** » Désigne les services auxquels peuvent accéder les Utilisateurs au travers de la Plateforme Technique, et en particulier la mise en relation téléphonique avec un autre Utilisateur ;
- « **Site Internet** » : Désigne le site internet d'Avec nos Proches qui se trouve à l'adresse « [www.avecnosproches.com](http://www.avecnosproches.com) » et qui permet la présentation des Services proposés par Avec nos Proches, la création de Comptes d'Utilisateurs, la publication de témoignages, *etc.* ;
- « **Utilisateurs** » : Désigne toute personne physique jouissant de sa pleine capacité juridique conformément à la loi française et âgée d'au moins dix-huit (18) ans utilisant les Services proposés par Avec nos Proches ;

## **Article 2 – ACCÈS AUX SERVICES PROPOSÉS PAR AVEC NOS PROCHES**

Toute personne physique jouissant de sa pleine capacité juridique conformément à la loi française et âgée d'au moins dix-huit (18) ans peut accéder aux Services proposés par Avec nos Proches, à l'exception :

- Des personnes faisant l'objet d'une interdiction d'accéder à ces Services en application de l'article 14 des présentes Conditions Générales d'Utilisation ;
- Des personnes ne se trouvant pas en France, au moment où elles tentent d'utiliser les Services proposés par Avec nos Proches.

De plus, la Fonction rappel n'est accessible qu'aux personnes se trouvant en France.



### **Article 3 – GRATUITÉ DES SERVICES**

L'ensemble des Services proposés aux Utilisateurs par Avec nos Proches est gratuit.

L'accès au Service Téléphonique est cependant soumis au coût d'un appel téléphonique normal, sauf :

- Dans le cas où la personne demande à être rappelée, auquel cas l'Utilisateur ne supporte aucun coût de communication mais doit disposer d'un numéro de téléphone fixe ;
- Pour les appels effectués depuis l'étranger, lorsque le Service Téléphonique y est accessible, auquel cas les tarifs sont ceux du coût de la communication entre le pays d'émission de l'appel et la France.

### **Article 4 – LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES D'UTILISATEURS**

Toute personne remplissant les conditions détaillée à l'article 2 ci-dessus, acceptant les présentes Conditions Générales d'Utilisation et accédant aux Services proposés par Avec nos Proches est un Utilisateur.

Tout ancien aidant peut candidater afin de devenir Parrain / Marraine. La sélection d'un Parrain se fait par l'équipe d'Avec nos Proches (chargée de recrutement et de formation). Le statut de Parrain / Marraine ne signifie cependant pas que l'Utilisateur devient adhérent de l'Association.

### **Article 5 – PROPRIÉTÉ INTELLECUTELLE**

Le Site Internet de Avec nos Proches et le logo sont la propriété exclusive de Avec nos Proches.

Toute reproduction, représentation ou diffusion de ces éléments, notamment à des fins publicitaires, sans l'autorisation expresse de Avec nos Proches, est interdite.

## **TITRE II – DE L'ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION**

### **Article 6 – ACCEPTATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION**



L'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation se fait par deux moyens :

- Sur le Site Internet, en cliquant sur le bouton « *J'accepte* » ;
- Lors de l'utilisation du Service Téléphonique, en acceptant de continuer la conversation après diffusion du message qui précède la mise en relation avec un autre Utilisateur.

Lors de l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation, l'Utilisateur confirme avoir lu et compris l'ensemble des règles qui y sont détaillées. Pour toute question, les Utilisateurs peuvent contacter Avec nos Proches de la façon décrite à l'article 21.

L'accès aux Services proposés par Avec nos Proches requiert l'acceptation préalable expresse des présentes Conditions Générales d'Utilisation. Il n'est pas possible d'accéder aux Services sans une telle acceptation.

### **Article 7 – ACCORD**

Lors de l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation par un Utilisateur, un Accord entre l'Utilisateur et Avec nos Proches naît. Les dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation constituent les termes de cet Accord.

### **Article 8 – MODIFICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION**

Avec nos Proches se réserve le droit de modifier à sa convenance les présentes Conditions Générales d'Utilisation. Dans ce cas, les nouvelles Conditions Générales d'Utilisation seront publiées sur le Site Internet quinze (15) jours avant leur entrée en vigueur.

Le fait de continuer à utiliser les Services d'Avec nos Proches après l'entrée en vigueur d'une nouvelle version des Conditions Générales d'Utilisation constitue une acceptation de ces nouvelles Conditions Générales d'Utilisation.

## **TITRE III – DES OBLIGATIONS DES PARTIES**

### **Article 9 – OBLIGATIONS DES UTILISATEURS**





Les Utilisateurs doivent demeurer polis, courtois et respecter les autres Utilisateurs en toutes circonstances. Ils doivent s'exercer à adopter une attitude empathique et bienveillante, de tolérance et de non-jugement.

Les Utilisateurs ne doivent pas adopter les comportements décrits à l'article 10 ci-dessous des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

## **Article 10 – COMPORTEMENTS INTERDITS**

Le non respect des règles du présent article par un Utilisateur l'expose aux sanctions exposées à l'article 14 des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Les comportements interdits exposés dans le présent article sont constatés par Avec nos Proches par les moyens suivants :

- Grâce aux évaluations ou aux communications des Utilisateurs mentionnées à l'article 11 des présentes Conditions Générales d'utilisation ;
- Lors de la consultation et de la gestion de son Site Internet ;
- Grâce aux témoignages d'Utilisateurs ;
- Grâce aux appels ou emails des Utilisateurs.

### **10.1 Insultes, harcèlements et autres comportements abusifs**

Il est strictement interdit :

- De tenir des propos violents, injurieux ou outrageants, racistes, xénophobes, antisémites, homophobes, *etc.* ;
- De harceler ou menacer les autres utilisateurs ;
- D'inciter d'autres Utilisateurs à adopter les propos ou à commettre les actes décrits dans les deux tirets ci-dessus.

L'envoi massif de messages, l'intrusion dans les systèmes d'information d'Avec nos Proches ou encore toute perturbation volontaire, d'une façon quelconque, du fonctionnement des Services proposés par Avec nos Proches est également strictement interdit.

Le contenu publié par l'Utilisateur ne doit pas permettre de se procurer de façon illégale des biens, matériels ou immatériels, protégés par des droits de propriété intellectuelle. Ainsi, il est interdit de faire des liens vers des sites internet tiers contraires aux lois et règlements en vigueur, qui portent atteinte aux droits des tiers ou qui sont contraires aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Il est interdit aux utilisateurs de faire la promotion d'un bien, matériel ou immatériel, sans l'accord express de Avec nos proches.

### **10.2 Sollicitation d'informations personnelles**



Il est interdit de solliciter auprès d'autres Utilisateurs d'Avec nos Proches des informations personnelles les concernant ou concernant des tiers en vue de la réalisation d'objectifs autres que l'écoute et l'assistance. Ainsi, la collecte de telles informations à des fins de harcèlement ou encore à des fins commerciales ou promotionnelles est strictement interdite.

De la même façon, il est interdit de collecter, par un quelconque moyen, les informations et les données publiées sur le Site Internet.

### **10.3 Commission d'infractions**

Il est interdit à tout Utilisateur de commettre toute infraction réprimée par le droit français dans le cadre de l'utilisation des Services proposés par Avec nos Proches, telles que :

- Le dénigrement et la diffamation ;
- Les infractions à des droits d'auteur ou d'autres droits de propriété intellectuelle ;
- La violation du droit à l'image ou de la vie privée ;
- La publication de contenus violents, obscènes, érotiques ou pornographiques.

## **Article 11 – RÈGLES SPÉCIFIQUES APPLICABLES À L'UTILISATION DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE**

### **11.1 Obligations des Utilisateurs de la Plateforme Téléphonique**

Dans le cadre de l'utilisation du Service Téléphonique, les Utilisateurs s'engagent :

- À respecter la confidentialité des informations communiquées par leurs interlocuteurs ;
- À ne tirer aucun profit de l'éventuelle vulnérabilité de leurs interlocuteurs ;
- À se rendre disponible après avoir déclenché une demande de rappel ;
- À ne pas solliciter un Utilisateur qui aurait signalé qu'il ne souhaitait pas être recontacté ;
- À communiquer à Avec nos Proches tout comportement contraire aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, et en particulier les comportements décrits à l'article 10 des présentes Conditions Générales d'utilisation ;
- À ne pas procéder à de fausses évaluations des appels téléphoniques ;

En outre, les deux obligations suivantes sont spécifiquement applicables aux Parrains / Mairaines, qui s'engagent :



- À se rendre disponible sur les plages horaires où ils se sont déclarés disponibles ;
- À mettre à jour leur Semainier.

La communication des manquements listés dans le présent article à Avec nos Proches se fait soit au travers de l'évaluation détaillée à l'article 11.2 ci-dessous, soit dans les formes prévues à l'articles 21 des présentes Conditions Générales d'utilisation

## **11.2 Évaluation des appels téléphoniques par les Utilisateurs**

Avec nos Proches met en place un système permettant à tous les Utilisateurs de la Plateforme Technique d'évaluer la conversation avec leur interlocuteur. Cette évaluation a pour objectif de repérer tout comportement contraire aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, et en particulier toute infraction aux règles des articles 9, 10 et 11.1 des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Avec nos Proches insiste fortement sur la nécessité de lui communiquer toute information portant sur le manquement d'un Utilisateur aux présentes Conditions Générales d'Utilisation afin, notamment, d'assurer la protection des Utilisateurs les plus vulnérables.

Cette évaluation est proposée après la fin de la mise en relation téléphonique entre deux Utilisateurs réalisée par la Plateforme Technique, avant que l'Utilisateur n'ait raccroché. Dès qu'un Utilisateur appuie sur la touche « # », la Plateforme Technique diffuse une question permettant d'évaluer la satisfaction de chaque Utilisateur. L'Utilisateur répond en appuyant sur les touches de son téléphone. Il peut ensuite, s'il le souhaite, laisser un message vocal à l'attention de l'Association. Un message de pré-décroché avant l'appel informe l'Utilisateur de cette possibilité.

Sans préjudice de l'obligation de communiquer à Avec nos Proches tout comportement contraire aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, et en particulier toute infractions aux règles des articles 9, 10 et 11.1, l'évaluation des appels téléphoniques par les Utilisateurs n'est pas obligatoire.

## **Article 12 – ENGAGEMENTS DE AVEC NOS PROCHES**

Avec nos Proches n'est tenue à aucun engagement en matière de qualité de service, autrement dit en termes :

- De disponibilité de la Plateforme Technique et du Site Internet ;



- De la qualité du Service Téléphonique ou de l'accès à la Plateforme Technique ;
- D'absence de dysfonctionnement ou d'interruption des Services ;
- De toute autre événement, de quelque nature que ce soit, pouvant impacter le bon fonctionnement de sa Plateforme Technique et du Site Internet ou l'accès aux Services qu'elle propose ;
- D'exactitude et de qualité des réponses apportées par les Parrains.

De la même façon, Avec nos Proches ne garantit nullement qu'un Parrain est disponible au moment où un Aidant utilise le Service Téléphonique, même dans l'hypothèse où le Parrain se serait lui-même engagé à être disponible.

### **Article 13 – CONFIDENTIALITÉ**

La création d'un Compte d'Utilisateur requiert la communication de l'adresse électronique ou du numéro de téléphone de l'Utilisateur, auquel est attaché un mot de passe composé du prénom et de 4 chiffres choisis par l'Utilisateur. Celui-ci est seul responsable de la protection et de la non divulgation de son mot de passe.

L'Utilisateur est responsable de tous les actes et de tous les contenus publiés avec son mot de passe et sous son identifiant.

Dans l'hypothèse où un tiers aurait connaissance, d'une quelconque façon, de son mot de passe, l'Utilisateur doit contacter Avec nos Proches dans les plus brefs délais afin de prendre les mesures nécessaires à la protection de son Compte d'Utilisateur et de ses données.

## **TITRE IV – DES SANCTIONS ET DE LA FERMETURE D'UN COMPTE D'UTILISATEUR**

### **Article 14 – SANCTIONS**

En cas de non respect des règles prévues aux articles 9, 10 et 11.1 des présentes Conditions Générales d'Utilisation, Avec nos Proches se réserve le droit d'appliquer à l'Utilisateur fautif, sans préavis, l'une des sanctions suivantes, en fonction de la gravité du manquement constaté par Avec nos Proches :

- a) Suspension de l'accès aux Services proposés par Avec nos Proches pour une durée d'un (1) mois à une (1) année ;
- b) Interdiction définitive d'accéder aux Services proposés par Avec nos Proches.



Par dérogation à l'alinéa précédent, en matière de déclenchement d'une demande de rappel, les sanctions exposées à l'alinéa précédent ne sont applicables que si l'Utilisateur ne se rend pas disponible, après avoir déclenché une demande de rappel, trois (3) fois de suite ou bien cinq (5) fois en tout pendant une période de un (1) mois.

Si le non respect des dispositions des articles 9, 10 et 11.1 des présentes Conditions Générales d'Utilisation est constaté grâce à des évaluations des Utilisateurs, les sanctions exposées dans le présent article ne sont applicables que si trois (3) évaluations émanant de trois (3) Utilisateurs différents font état d'un comportement contraire aux présentes Conditions Générales d'Utilisation durant une période de temps d'une (1) année, à moins que Avec nos Proches ne parvienne à étayer les manquements de l'Utilisateur concerné par un autre moyen (témoignage, publication sur le Site Internet, etc.).

Les dispositions de l'alinéa précédent ne sont pas applicables en cas de manquement ou de comportement dont la gravité est telle qu'elle justifie une action immédiate de Avec nos Proches.

En cas d'application de l'une des sanctions exposées dans le présent article, un courrier électronique est envoyé à l'Utilisateur concerné l'informant :

- a) De la nature du manquement constaté et de toutes autres informations pertinentes relatives à ce manquement ;
- b) De la sanction appliquée.

Si l'Utilisateur n'a pas ouvert de Compte d'Utilisateur, un appel est effectué afin d'apporter à l'Utilisateur les informations mentionnées à l'alinéa précédent du présent article.

Avec nos Proches se réserve le droit de ne pas appliquer les sanctions exposées dans le présent article et d'envoyer à la place un message d'avertissement si elle juge cette solution plus adaptée.

## **Article 15 – FERMETURE DU COMPTE D'UTILISATEUR**

Un Compte d'Utilisateur peut être fermé dans trois hypothèses :

- Si l'Utilisateur en fait la demande ;
- Si l'Utilisateur est inactif et ne s'est pas connecté sur le Site Internet pendant une durée d'une (1) année ;
- Si l'Utilisateur fait l'objet d'une interdiction définitive d'utiliser les Services proposés par Avec nos Proches en application de l'article 14 des présentes Conditions Générales d'utilisation.

S'agissant des Utilisateurs inactifs, après l'expiration d'une durée d'une (1) année sans connexion de l'Utilisateur sur le Site Internet, deux courriers électroniques



d'avertissement sont envoyés à l'Utilisateur, à un mois d'intervalle. En l'absence de réponse ou de nouvelle connexion de l'Utilisateur au Site Internet dans un délai de deux (2) mois à compter de l'envoi du dernier message, le Compte d'Utilisateur de l'Utilisateur est fermé.

Dans tous les cas, un message de confirmation de la fermeture du Compte d'Utilisateur est envoyé à l'Utilisateur par courrier électronique.

## **TITRE V – DE LA RESPONSABILITÉ DES PARTIES**

### **Article 16 – ABSENCE DE CONTRÔLE DE AVEC NOS PROCHES SUR LES SERVICES PROPOSÉS**

#### **16.1 Rôle général de Avec nos Proches**

Avec nos Proches est un prestataire technique mettant à la disposition des Utilisateurs sa Plateforme Technique et son Site Internet en vue de leur permettre de bénéficier de ses Services.

Chaque Utilisateur est donc responsable du contenu qu'il publie sur le Site Internet et des propos qu'il tient dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme Technique.

#### **16.2 Absence de contrôle du Site Internet**

À l'exception des contenus identifiés dans le paragraphe suivant, Avec nos Proches n'exerce aucun rôle éditorial sur le Site Internet. En d'autres termes, il ne vérifie ni ne modifie les contenus publiés sur son Site Internet.

Par exception au principe général exposé dans le paragraphe précédent, conformément à l'article 18.2.2 des présentes Conditions Générales d'utilisation, Avec nos Proches se réserve le droit de vérifier le contenu des témoignages et des expériences publiés par les Utilisateurs aux fins d'éviter la publication sur son Site Internet de certains contenus pouvant contenir des données dites sensibles qui pourraient porter préjudice à certaines personnes.

#### **16.3 Absence de contrôle de la Plateforme Technique**

Avec nos Proches ne procède à aucune écoute ni à aucun enregistrement des propos tenus dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme Technique.

Cependant, dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme Technique, Avec nos Proches met en place un système permettant aux Utilisateurs du Service



Téléphonique d'évaluer la conversation avec leur interlocuteur, conformément aux dispositions de l'article 11.2 des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

## **Article 17 – RESPONSABILITÉ DE AVEC NOS PROCHES**

### **17.1 Responsabilité générale**

Avec nos Proches n'est tenue que d'une obligation de moyen s'agissant de l'exécution des obligations détaillées dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Avec nos Proches ne peut être tenue responsable de tout dommage direct ou indirect, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages pour perte de profits, d'image, de données ou autres pertes immatérielles, les pertes pour tous types de préjudice moral, et ce même dans l'hypothèse où Avec nos Proches aurait été informée de la possibilité de tels dommages, lorsque ces dommages :

- Sont causés par un Utilisateur ;
- Résultent de l'Utilisation des Services proposés par Avec nos proches, quelle qu'en soit la cause ;
- Résultent de la gestion, de l'utilisation, de l'exploitation, d'une interruption ou d'un dysfonctionnement des Service ou pour toute les autres raisons mentionnées à l'article 12 des présentes Conditions Générales d'utilisation.

En toute hypothèse, si la responsabilité de Avec nos Proches devait être engagée, quelle qu'en soit la raison, elle serait limitée à 1 000 euros par dommage.

### **17.2 Responsabilité à raison des contenus publiés sur le Site Internet**

En application de l'article 17.1 ci-dessus, à l'exception des contenus identifiés à l'alinéa 2 de l'article 16.2 des présentes Conditions générales d'utilisation, Avec nos Proches ne peut être tenue responsable envers un Utilisateur ou envers un tiers des contenus présents sur son Site Internet.

### **17.3 Responsabilité à raison de la Plateforme Technique**

En application de l'article 17.1 ci-dessus, il est spécifiquement précisé que Avec nos proches ne peut être tenue responsable des propos, des actes, de l'utilisation ou de toute autre perte ou dommage résultant de l'utilisation de sa Plateforme Technique.



## TITRE VI – DES DONNÉES PERSONNELLES

### **Article 18 – DONNÉES PERSONNELLES**

#### **18.1 Ouverture d'un Compte d'Utilisateur**

L'utilisation des Services proposés sur le Site Internet par Avec nos Proches requiert l'ouverture d'un Compte d'Utilisateur. Dans le cadre de l'ouverture d'un Compte d'Utilisateur, des informations personnelles sont collectées par Avec nos Proches.

Parmi ces données, certaines doivent obligatoirement être communiquées afin d'accéder aux Services proposés par Avec nos Proches (18.1.1) tandis que d'autres sont seulement facultatives (18.1.2). Parmi les données facultatives, certaines sont dites « *sensibles* » (18.1.3).

Les informations fournies par les Utilisateurs sont de leur seule responsabilité, et ils sont garant de leur véracité lors de la création du Compte d'Utilisateur et durant toute la période durant laquelle leur Compte d'Utilisateur restera ouvert.

##### *18.1.1 Les données qui doivent obligatoirement être communiquées*

Les informations suivantes doivent obligatoirement être communiquées afin d'accéder aux Services proposés par Avec nos Proches :

- Prénom ;
- Adresse électronique, ou à défaut numéro de téléphone ;
- Identifiant et Mot de passe ;
- Commune.

En outre, les Membres désireux de devenir Parrains doivent obligatoirement indiquer leur numéro de téléphone.

Les champs qui doivent impérativement être complétés sont assortis d'une astérisque.

Conformément aux dispositions de l'article 21 des présentes Conditions Générales d'Utilisation, en cas de besoin, l'adresse électronique ou le numéro de téléphone communiqué peuvent être utilisés par Avec nos Proches afin de prendre contact avec les Membres.

##### *18.1.2 Les données facultatives qui peuvent être communiquées*





Les informations suivantes peuvent également être communiquées à Avec nos Proches si l'Utilisateur le souhaite :

- Sexe ;
- Année de naissance ;
- Code Postal ;
- Numéro de téléphone ;
- Présentation synthétique ;
- Expérience ;
- Témoignage sur le sujet « *Ce que m'apporte Avec nos Proches* ».

En outre les Parrains ont la possibilité de communiquer les deux informations supplémentaires suivantes :

- Expertise ;
- Disponibilités.

L'accès aux Services proposés par Avec nos Proches n'est pas soumis à la communication de ces informations. Tout Utilisateur peut décider de communiquer ces informations à sa discrétion, soit lors de la création de son Compte d'Utilisateur, soit ultérieurement.

### 18.1.3 Les données sensibles

Parmi les données qui peuvent être fournies de façon facultative (cf. (11.1.2) ci dessus), certaines données sont des données dites « *sensibles* ».

À titre d'exemple, les données suivantes peuvent constituer des données sensibles : les opinions politiques, les convictions religieuses ou encore les données relatives à la santé ou à la vie sexuelles.

La communication par les Membres de données sensibles est facultative et ne constitue jamais une obligation préalable à l'utilisation des Services d'Avec nos Proches.

Les champs suivants permettent à l'Utilisateur de fournir des données sensibles, s'il le souhaite :

- Présentation synthétique ;
- Expérience ;
- Témoignage sur le sujet « *Ce que m'apporte Avec nos Proches* ».
- Expertise.

## 18.2 Protection des données à caractère personnel

Avec nos Proches recueille des données directement ou indirectement nominatives relatives aux Utilisateurs :



- Lors de l'ouverture d'un Compte d'Utilisateur, tel que précisé à l'article 18.1 ci-dessus ;
- Les données de connexion lors de l'accès et de l'utilisation du Site Internet ;
- Les données de connexion lors de l'utilisation de la Plateforme Technique ;
- Lors de l'envoi d'évaluation par les Utilisateurs, conformément à l'article 11.2 des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Ces données sont automatiquement enregistrées dans les systèmes d'information d'Avec nos Proches ou de ses prestataires et conseils mandatés.

#### *18.2.1 Protection générale des données à caractère personnel*

Avec nos Proches s'engage à respecter l'ensemble des règles qui lui sont applicables en matière de protection des données à caractère personnel, et notamment celles de la loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et modifiant la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les informations qu'elle recueille font l'objet d'un traitement informatique dont la finalité est de favoriser l'impact social de son action. L'Association est seule destinataire de ces données. Les personnes habilitées en charge du projet au sein de l'Association ainsi que les partenaires techniques qui interviennent sur la Plateforme Technique peuvent avoir accès à ces données dans le cadre de l'exécution de leurs missions.

Conformément à la loi « *informatique et libertés* » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, tout Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concerne. Tout Utilisateur peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Pour exercer ces droits, l'Utilisateur doit contacter Avec nos Proches par les moyens indiqués à l'article 21 des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

#### *18.2.2 Protection supplémentaire spécifique accordée aux données sensibles*

Comme indiqué à l'article 18.1.3 des présentes Conditions Générales d'Utilisation, Avec nos Proches peut également être amené à collecter des données dites sensibles.

Ces données sensibles peuvent concerner l'Utilisateur lui-même ou bien un tiers, comme par exemple l'un de ses proches ou une autres



personne de sa connaissance. Dans ce cas, il est important que ce tiers ne puisse être identifié dans la mesure où il n'a pas donné son accord pour que ses données à caractère personnel soient collectées. L'Utilisateur s'engage donc à ne pas fournir d'informations qui pourraient permettre d'identifier la personne à propos de laquelle des informations sont fournies.

À titre d'exemple, les informations suivantes sont acceptables : « *J'aide actuellement un de mes proches qui souffre de la maladie d'Alzheimer* ». En revanche, la phrase suivante ne peut être publiée : « *J'aide actuellement ma mère, qui se trouve dans la maison de retraite de la ville de Biarritz et souffre de la maladie d'Alzheimer* ».

Afin de s'assurer du respect par les Utilisateurs des informations qu'ils mettent en ligne, un contrôle accru peut être effectué lorsque les champs suivants sont complétés :

- Présentation synthétique ;
- Expérience ;
- Témoignage sur le sujet « *Ce que m'apporte Avec nos Proches* ».
- Expertise.

En effet, dans ce cas, une modération peut être effectuée avant toute publication sur le Site Internet de ces données. Dans l'hypothèse où, sur décision d'Avec nos Proches, les informations ne sont pas publiées sur le Site Internet ou bien si certaines d'entre elles sont modérées, un courrier électronique en informe l'Utilisateur. Dans ce cas, Avec nos Proches supprime définitivement toutes les traces de ces informations dans son système d'information.

## **TITRE VII – DISPOSITIONS FINALES**

### **Article 19 – TERMINAISON DE L'ACCORD**

Quinze (15) jours après la fermeture du Compte d'Utilisateur, celui-ci est définitivement supprimé. Dans ce cas, Avec nos Proches procède à la suppression définitive de l'intégralité des données et des informations qu'elle possède sur l'Utilisateur dans son système d'information. Un message de confirmation de la suppression du Compte d'Utilisateur et des données et informations qui le concernent est envoyé à l'Utilisateur par courrier électronique.

L'Accord entre l'Association et un Utilisateur est terminé lors de la suppression définitive du Compte d'Utilisateur de l'Utilisateur. Dans ce cas, les présentes Conditions Générales d'Utilisation ne sont plus applicables à l'Utilisateur, sauf pour



la période durant laquelle l'Utilisateur a pu accéder aux Services proposés par Avec nos Proches ainsi que l'article 20, qui demeure applicable en toutes circonstances.

## **Article 20 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

Le Site Internet de Avec nos Proches, les Services qu'elle propose et les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont exclusivement régis par le droit français, quel que soit le lieu où se trouve l'Utilisateur.

En cas de litige l'opposant à Avec nos Proches, l'Utilisateur doit d'abord adresser à Avec nos Proches une demande de résolution amiable présentant :

- La situation dans laquelle il se trouve et les raisons qui le conduisent à effectuer une demande de résolution de litige ;
- L'objet de sa requête.

Si la résolution à l'amiable n'a donné aucun résultat dans un délai de un (1) mois, l'Utilisateur ou Avec nos Proches sont libres de saisir le juge compétent pour résoudre le litige.

Les tribunaux français sont seuls compétents pour connaître de tout litige opposant un Utilisateur à Avec nos Proches.

## **Article 21 – COMMUNICATIONS ENTRE LES PARTIES**

Toute demande d'information ou tout contact auprès de Avec nos Proches se faire de la façon suivante :

- Sur le Site Internet [www.avecnosproches.com](http://www.avecnosproches.com), dans une rubrique dédiée à cet effet ;
- En envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante [contact@avecnosproches.com](mailto:contact@avecnosproches.com).

Avec nos Proches communique avec les Utilisateurs grâce :

- À l'adresse électronique ou au numéro de téléphone communiqué lors de l'ouverture d'un Compte d'Utilisateur ;
- Au numéro de téléphone enregistré par Avec nos Proches dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme technique.

Avec nos Proche se réserve le droit de contacter l'Utilisateur afin d'assurer le bon fonctionnement des Services qu'elle propose, et notamment aux fins de recueillir des témoignages d'Utilisateurs ayant été en contact avec un autre Utilisateur soupçonné de ne pas avoir respecté les dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

