

Déontologie

Mise à jour : Etienne

Ci-dessous des points déontologiques (δέοντος, le devoir) à respecter impérativement par toute l'équipe Gestan, salariés ICS comme collaborateurs externes.

L'essentiel de la déontologie découle du sens commun et du respect des parties prenantes, ici les clients, elle est donc implicite pour sa plus grande part. Cependant, les points ci-dessous, particulièrement importants, méritaient d'être précisés.

Les noms des responsables...

L'activité d'ICS-Informatique est organisée en grandes fonctions :

- Conception/développement. Sous la responsabilité d'Etienne
- Formation. Sous la responsabilité de Chanisse
- Communication/commerce/marketing/bizdev. Sous la responsabilité de Marianne, qui s'appuie sur l'expertise de François
- Gestan Cloud. Sous la responsabilité de Mathieu, qui s'appuie sur l'expertise d'Etienne
- Administration des ventes. Sous la responsabilité de Chanisse
- Administration interne, GRH, Compta : Sous la responsabilité de Chanisse
- Gestan Mobile → remplacé par Gestan Web
- Support technique. Sous la responsabilité d'Etienne, qui assure le niveau N2.
- Comptabilité (conception et formation). Sous la responsabilité d'Etienne, qui s'appuie sur l'expertise de Caroline
- Forum. Sous la responsabilité d'Etienne
- Chat. Sous la responsabilité de Marianne

Tout membre de l'équipe peut cependant porter toute initiative concernant toute fonction.

La mise en œuvre de toute initiative est effectuée avec l'accord du responsable de la fonction dont elle relève.

Confidentialité des données

La confidentialités des données des clients est sacrée.

Aussi, toute divulgation :

- de toute information concernant nos clients
- de toute information appartenant à nos clients

à l'extérieur de ceux de l'équipe Gestan qui ont à en connaître est **strictement interdite sauf accord écrit du client.**

Sécurité des données

La sécurité des données des clients est sacrée.

Aussi, toute intervention sur une base de données client pouvant présenter un risque pour cette dernière ne doit être effectuée qu'après la mise en œuvre d'une **procédure de sécurité adaptée**, le plus souvent une copie de sauvegarde de la base de donnée avant intervention.

Accès, mots de passe

Aucun mot de passe ou accès n'est communiqué par téléphone, mais uniquement par mail, et à une adresse identifiée avec certitude, c'est à dire enregistrée à la signature du contrat ou au cours des échanges précédents la demande (Mesure de prudence élémentaire permettant d'éviter les usurpations téléphoniques).

La sécurité des transmissions par mail n'est pas assurée : sans cryptage elle est inadaptée aux données sensibles. Ce niveau de risque demeure cependant acceptable dans le cadre des contrats Gestan Cloud.

"Code-Magique"

Il existe un "code magique", qui permet de se connecter à toute base Gestan.

Seules les équipes de support technique et de support cloud en ont connaissance et peuvent l'utiliser dans l'exercice de leurs fonctions.

L'équipe de développement en a également connaissance, mais ne l'utilise en aucun cas pour un accès à une base de client, en dehors de tests dans le cadre du développement, ou de prise en charge exceptionnelle d'opération de support.

Mot de passe des fichiers HFSQL

Depuis la mise en application des dispositions de la loi de Finance 2018, les fichiers des bases de données Gestan sont cryptés, et protégés par mot de passe.

Ce mot de passe ne peut être communiqué qu'aux partenaires Gestan faisant du développement pour Gestan sous Windev.

La communication de ce mot de passe est subordonnée à la signature préalable d'un accord de confidentialité entre le partenaire et ICS.

Administration des serveurs Gestan Cloud

L'administration des serveurs Cloud est de la responsabilité exclusive de l'équipe de Support Cloud.

Cependant, sont autorisés à y accéder ponctuellement :

- l'assistante administrative, en vue de contrôler l'existence d'un compte
- l'équipe de développement, uniquement pour des nécessités de développement

Utilisation des adresses mail suffixées en gestan.fr

Tous les collaborateurs de l'équipe Gestan qui ne sont pas salariés d'ICS ont la disposition d'une adresse mail suffixée en gestan.fr. **Lorsqu'ils utilisent cette adresse mail, ils engagent ICS en parlant en son nom.**

Aussi :

- c'est à partir de cette adresse mail que doit être expédié tout mail concernant Gestan, à l'exclusion de ceux concernant les opérations conclues hors identité Gestan/ICS (par exemple, le développement d'un programme spécifique, ou la réalisation d'une formation, au titre d'une activité indépendante d'ICS)
- les mails expédiés depuis cette adresse mail doivent exclure toute mention d'une activité autre que Gestan, et tout lien autre que vers gestan.fr (et sous-domaines), ou les réseaux sociaux (Linkedin, Facebook, Twitter).
- Aucune opération de mailing de masse ne peut être effectuée depuis une adresse gestan sans la validation d'Etienne ou de Marianne.

Communication hors Gestan

Tout document expédié depuis un adresse mail “non-gestan” (cas des collaborateurs ayant une double activité indépendante), ou mentionnant cette adresse (cas des documents papier) ne devra laisser place à aucune ambiguïté, et ne jamais laisser croire qu'il s'agit d'un document émanant d'ICS ou de Gestan.

La seule mention autorisée est “Partenaire Gestan”, avec un lien vers gestan.fr, en pied de mail, et le logo spécifique “Partenaire Gestan”. En cas de doute, consulter Marianne.

