

Dispositif national d'assistance aux victimes de cybermalveillances

CHARTRE D'ENGAGEMENT DES PRESTATAIRES

La présente charte est destinée aux prestataires de services informatiques, apportant une réponse aux victimes de cybermalveillances et souhaitant être référencées par le Dispositif national d'assistance aux victimes de cybermalveillances.

Le Dispositif national d'assistance aux victimes de cybermalveillances [dispositif national] met à disposition du public un service d'information en ligne permettant d'accéder, en fonction de sa position géographique sur le territoire national et des cybermalveillances rencontrées, à une liste de prestataires susceptibles d'apporter leur assistance.

Article 1 – Qualité de l'accueil

Le prestataire signataire de la présente charte s'engage à réserver le meilleur accueil aux particuliers, entreprises, collectivités locales qui s'adressent à lui pour résoudre un incident lié à une cybermalveillance. La qualité de cet accueil repose sur la courtoisie, le respect de la confidentialité, l'écoute des attentes de la victime, la clarté des réponses apportées et de l'offre commerciale, puis le respect des délais annoncés.

Article 2 – Respect des bonnes pratiques professionnelles

Le prestataire s'engage à communiquer de façon précise et en des termes simples sur la nature des services proposés de réparation, dépannage ou de réponse à incidents. Il s'agit des informations à caractère commercial, publicitaire ou informatif à destination de ses clients ou usagers, ainsi que celles qui sont mises en ligne via le dispositif national.

Ces informations sont régulièrement tenues à jour. Elles correspondent aux compétences réellement détenues par le prestataire et ses employés.

Un diagnostic complet comporte obligatoirement un dialogue clair et précis avec le client ou l'utilisateur, une description du problème technique alors identifié et des opérations nécessaires à sa remédiation. Cet échange se termine obligatoirement par la fourniture d'un devis précisant les délais nécessaires à la remise en état.

Dans les cas où le prestataire estime qu'un premier examen technique est nécessaire pour établir le devis, il informe le client ou l'utilisateur des frais éventuels encourus et des délais de réalisation.

Le prestataire informe dès que possible le client ou l'utilisateur de tout changement dans la durée prévisible de l'intervention, sa nature ou son coût final. Il doit alors s'assurer de l'accord écrit du client ou de l'utilisateur avant de poursuivre les travaux.

Dans tous les cas, le prestataire s'engage à prendre toutes mesures adaptées et à l'état de l'art, afin de préserver les traces utiles pour les services de l'Etat chargés d'investigations numériques (services enquêteurs saisis d'un dépôt de plainte ou saisis à titre d'information aux fins d'effectuer des recoupements).

Article 3 – Respect de la confidentialité

Le prestataire s'engage à respecter la confidentialité de l'ensemble des données et renseignements confiés par son client ou usager, qu'il s'agisse de la sécurité des moyens de paiement ou des données à caractère personnel et confidentiel. Il prend toutes les mesures raisonnables et nécessaires pour en assurer la protection. Aucune de ces informations ne peuvent être transmises à des tiers non autorisés.

Article 4 – Respect des lois et règlements

Les prestations sont assurées dans le respect des lois et règlements en vigueur. Conformément aux dispositions du code pénal (article 434-1 et suivants), lorsqu'il en a connaissance, le prestataire informe les autorités administratives ou judiciaires de tout crime dont il est encore possible de prévenir ou de limiter les effets ou dont les auteurs sont susceptibles de commettre de nouveaux crimes qui pourraient être empêchés.

Le prestataire s'informe des coordonnées des services de police ou de gendarmerie spécialisés dans la lutte contre la cybercriminalité ou des autres services de l'Etat impliqués dans sa prévention, situés dans son périmètre d'intervention. Sur son initiative ou à l'occasion d'événements auxquels ils participent, le prestataire est invité à prendre contact avec ces acteurs de proximité du dispositif national.

Le prestataire cesse son intervention dans tous les cas où son client ou usager l'inciterait à accomplir des actes illégaux ou contraires à la présente charte.

Article 5 – Remontée d'informations vers le dispositif national

Le prestataire informe son client ou usager des missions du dispositif national et de la possibilité qui lui est offerte de transmettre des données opérationnelles relatives aux cybermalveillances (par exemple un échantillon de virus informatique, les modes opératoires utilisés...).

Cette communication vers le dispositif national permet à l'ensemble des prestataires ainsi qu'aux services de l'Etat en charge de la prévention et de la répression des actes de cybermalveillance d'être le plus rapidement possible informés des nouvelles pratiques et techniques utilisées par les cyberdélinquants. Elle revêt une grande importance pour la collectivité nationale ; l'information reste confidentielle.

Le client ou l'utilisateur peut s'opposer à cette transmission.

Le prestataire s'engage à réaliser régulièrement des remontées d'information.

Article 6 – Information sur les risques numériques et les moyens de prévention

Le prestataire se tient régulièrement informé des risques numériques et des moyens de

prévention. Dans le cadre de son activité, le prestataire informe par tout moyen adapté ses clients ou usagers sur les risques numériques encourus. Il pourra notamment s'appuyer sur la documentation fournie par le dispositif national.

Dans la mesure de ses possibilités, le prestataire participe aux échanges avec la communauté des signataires de la présente charte, ainsi qu'avec les autres professionnels publics ou privés, sur le plan local ou si possible au plan régional voire national.

Article 7 – Evaluation et sanction

Le dispositif national accueille plusieurs moyens permettant aux clients ou usagers de faire état de leur satisfaction quant aux interventions réalisées.

Le prestataire est informé que tout manquement à la présente charte pourra entraîner la radiation temporaire ou définitive du référentiel publié par le dispositif national.