

## Charte de conduite et de moralité des techniciens Macosassistance

Article 1 - La charte technique est l'ensemble des principes, des règles et des usages que tout technicien doit observer ou dont il doit s'inspirer dans l'exercice de sa profession.

Article 2 - Les dispositions de la charte sont applicables à tout technicien.

Article 3 - En l'absence de toute charte identique chez nos confrères, le technicien porteur de l'enseigne Macosassistance endosse une mission d'autant plus utile qu'elle doit veiller (en principe) à la bonne santé du parc informatique de son client.

Pour accomplir cette mission, le technicien doit, quelle que soit sa spécialisation technique, disposer du minimum de qualification afin de pouvoir intervenir en toutes circonstances chez ses clients sans endommager leurs matériels, ni perdre leurs données, encore moins entacher l'image de marque de Macosassistance.

Article 4 - Le technicien doit se tenir au courant des progrès constants de l'environnement Apple afin d'assurer à son client les meilleures interventions.

Article 5 - Le technicien doit intervenir avec la même conscience chez tous ses clients, quels que soient leur situation sociale, leur nationalité, leurs convictions, leur réputation et les sentiments qu'il éprouve à leur égard.

Article 6 - Tout technicien doit, quelle que soit sa fonction ou sa spécialité, apporter son aide d'urgence à un client dont la panne pourrait mettre en péril la pérennité de son entreprise.

Article 7 - En cas de difficulté aiguë, le technicien ne peut abandonner son client, à moins que celui-ci ne fasse preuve d'un comportement belliqueux.

Article 8 - Le technicien a une obligation de moyen, mais pas de résultat.

Article 9 - Le technicien doit s'abstenir, dans le cadre de sa profession, de tout acte de nature à entacher son honneur ou sa dignité.

Article 10 - Le technicien a le droit, s'il le juge nécessaire, de faire cadeau de son intervention.

Article 11 - Les techniciens des différents secteurs doivent entretenir entre eux des rapports de bonne confraternité et se prêter assistance.

Article 12 - Le rabattage sous quelque forme que ce soit est interdit.

Article 13 - Le détournement et la tentative de détournement de clientèle sont interdits.

Article 14 - Le technicien peut accueillir tout client en son atelier.

Article 15 - Un technicien appelé chez un client par un de ses confrères doit respecter les règles suivantes :

a) si le client refuse les interventions du premier technicien, s'assurer de cette volonté expresse et veiller à ce que le confrère soit prévenu.

b) si le client a simplement voulu demander un avis sans changer de technicien pour autant, proposer une consultation commune et se retirer après avoir assuré les seules interventions urgentes; au cas où, pour une raison valable, la consultation paraîtrait impossible ou inopportune, le technicien peut examiner la machine si le client consent à ce que le diagnostic de panne et la solution proposée soient communiqués au technicien habituel.

c) si, en l'absence de son technicien attitré, le client a appelé un autre technicien, celui-ci peut assurer les interventions pendant cette absence; il doit cesser les interventions dès le retour de son confrère et lui donner toutes informations utiles.

Article 16 - Le libre choix du technicien par le client est un principe fondamental de la relation. Tout technicien doit respecter cette liberté de choix et veiller à ce qu'elle soit sauvegardée.

Article 17 - Hors l'article 6, un technicien a toujours le droit de refuser ses interventions pour des raisons professionnelles ou personnelles.

De même, le technicien peut se dégager de sa mission à condition d'en avertir le client ou son entourage, d'assurer la continuité des interventions, et de fournir toutes les informations utiles au technicien qui lui succède.

Article 18 - Le technicien doit s'efforcer d'éclairer son client sur les raisons de toute mesure choisie ou solution proposée.

Si le client refuse l'examen de son Mac ou une réparation, le technicien peut se dégager de sa mission dans les conditions prévues à l'article 17.

Article 19 - Tant pour poser un diagnostic de panne que pour instaurer et poursuivre une solution de remise en état, le technicien s'engage à être attentif et consciencieux.

Article 20 - Sauf cas de force majeure, le technicien ne peut exercer sa profession dans des conditions qui pourraient compromettre la qualité des interventions et des actes techniques.

a) Hors l'urgence, le technicien ne peut prendre en charge un nombre de clients tel qu'il ne pourrait assurer à chacun d'entre eux des interventions efficaces.

b) Le technicien ne peut outrepasser sa compétence. Il doit prendre l'avis de Macosassistance et (ou) de ses voisins de secteurs, ou de spécialistes autres, soit de sa propre initiative, soit à la demande du client, chaque fois que cela paraît nécessaire ou utile dans le contexte de la réparation.

Article 21 - Le technicien qui a établi et complété à lui seul le dossier technique est responsable de sa conservation. Il décide de la transmission de tout ou partie de ses éléments, en tenant compte du respect du secret technique.

Article 22 - Le technicien est tenu, à la demande ou avec l'accord du client, de communiquer, dans un délai rapide, à un autre réparateur, toutes les informations utiles et nécessaires pour compléter le diagnostic de panne ou pour poursuivre la réparation.

Article 23 - Le technicien peut se servir des dossiers techniques pour ses propres travaux, à condition de ne pas les faire paraître dans ses publications. Aucun nom ni aucun détail ne devront figurer qui pourraient mener à l'identification du client par des tiers.

Article 24 - Le technicien, guidé par la curiosité technique, peut communiquer à des tiers, certains renseignements provenant des dossiers techniques dont il a la responsabilité, pour autant que le respect du secret technique soit assuré et que l'interprétation de ces renseignements soit faite sous le contrôle d'un technicien.

Article 25 - Le technicien n'a aucun droit de rétention sur les éléments techniques du dossier écrit, en cas de non-paiement de ses prestations. Il fait ce qu'il veut avec les éléments techniques qu'il a mémorisés.

Article 26 - Tout technicien doit veiller à permettre au client de choisir librement sa solution hard de remplacement, en toutes circonstances.

Les techniciens aident, en conscience, le client dans son choix.

Article 27 - Le technicien peut refuser toute intervention soft et hard exigée par le client et dont l'indication lui paraît inutile ou injustifiée (ou pour tout autre motif légitime).

Article 28 - Le secret professionnel du technicien comprend aussi bien ce que le client lui a dit ou confié que tout ce que le technicien pourra connaître ou découvrir à la suite d'exams ou d'investigations auxquels il procède ou fait procéder.

Article 29 - Le secret professionnel s'étend à tout ce que le technicien a vu, connu, appris, constaté, découvert ou surpris dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de sa profession

*Lu et approuvé*

*Signature*