

CHARTRE HANDICAP & RSE

Cadre de collaboration, engagements mutuels
et protections du prestataire.

01

Objet de cette charte

Le dirigeant d'Alti-Web est en situation de handicap. Cette charte a pour objet de formaliser le cadre de travail entre le prestataire et ses clients, en tenant compte de cette réalité.

Elle vise à :

- Poser un cadre de collaboration bienveillant, humain et sans pression inutile.
- Rappeler les protections légales dont bénéficie le prestataire en situation de handicap.
- Définir clairement la nature des engagements (obligation de moyens).
- Prévenir tout malentendu ou litige lié à la situation de handicap du prestataire.
- Protéger le prestataire contre tout abus lié à sa vulnérabilité reconnue.

Cette charte complète les conditions générales de vente et le contrat de prestation. Elle est communiquée au client avant le début de la mission.

02

Situation du prestataire

En toute transparence, et afin de poser un cadre clair pour la collaboration, le prestataire porte à la connaissance du client les éléments suivants :

- **Reconnaissance RQTH** : le prestataire bénéficie d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH).
- **Taux d'incapacité** : le taux de handicap reconnu est de **80% et plus**, attribué **sans limitation de durée** (carte mobilité inclusion mention invalidité).
- **Maladie neurodégénérative** : le prestataire est atteint d'une **maladie neurodégénérative** diagnostiquée et suivie médicalement. Cette pathologie peut entraîner des variations dans les délais de réalisation, sans affecter la qualité de l'expertise délivrée.
- **Curatelle renforcée** : le prestataire est placé sous un régime de **curatelle renforcée**, mesure de protection juridique prononcée par le juge des tutelles. Ce régime implique l'assistance du curateur pour les actes de disposition et la gestion des comptes.

Ces informations sont communiquées dans un souci de transparence et de prévention. Elles ne peuvent en aucun cas être utilisées au détriment du prestataire.

03

Organisation interne

L'ensemble des prestations SEO est réalisé **exclusivement en interne, par Benoît et Anne-Charlotte**.

Cette organisation garantit un suivi personnalisé, une cohérence dans les livrables et un interlocuteur unique tout au long de la mission.

04

Un cadre de travail bienveillant

a) Zéro stress, zéro pression

Nous créons un cadre de travail apaisé. Chacun avance à son rythme. Nos échanges sont basés sur l'écoute, la patience et la clarté. Si un sujet est complexe, nous prenons le temps de l'expliquer autrement. Pas de jargon inutile, pas d'urgence artificielle.

b) Le droit à l'erreur pour tous

L'erreur est humaine et fait partie de tout processus d'amélioration :

- Un brief incomplet ou une consigne mal formulée ? On clarifie ensemble.
- Une recommandation qui ne donne pas le résultat espéré ? On ajuste.
- Un malentendu ? On en parle, sans jugement.
- Un retard dans vos validations ? On réorganise le planning.

Un climat de confiance où chacun peut se tromper sans crainte est le meilleur terreau pour des résultats durables.

05

Obligation de moyens, pas de résultat

Le SEO est par nature une **prestation intellectuelle soumise à une obligation de moyens**, et non de résultat. Le prestataire s'engage à mettre en œuvre son expertise, les bonnes pratiques et les méthodologies éprouvées du référencement naturel.

Le prestataire ne garantit aucun positionnement précis sur Google ni sur tout autre moteur de recherche.

Les résultats dépendent de nombreux facteurs externes sur lesquels le prestataire n'a pas de contrôle total : évolutions algorithmiques, niveau de concurrence, qualité du contenu fourni par le client, contraintes techniques du site, réactivité dans la mise en œuvre des recommandations.

En cas de litige, seul le respect de l'obligation de moyens peut être évalué, et non l'atteinte d'un résultat chiffré.

06

Délais et aménagements liés au handicap

Conformément à la **loi n° 2005-102 du 11 février 2005** pour l'égalité des droits et des chances, les délais de livraison peuvent être adaptés en raison de la situation de handicap du prestataire.

La maladie neurodégénérative dont souffre le prestataire peut entraîner des périodes de fatigue accrue ou de capacité réduite. Ces adaptations constituent des **aménagements raisonnables** au sens de la loi.

Un client ne peut pas invoquer un retard lié à l'état de santé du prestataire comme motif de rupture abusive du contrat.

07

Force majeure et cas d'empêchement

Conformément à l'**article 1218 du Code civil**, sont considérés comme cas de force majeure entraînant la **suspension des obligations sans pénalité** :

- L'aggravation temporaire de la maladie neurodégénérative du prestataire.
- Une hospitalisation ou un arrêt médical lié à la situation de handicap.
- Tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur au sens de l'article 1218 du Code civil.

En cas de survenance, le prestataire (ou son curateur) en informe le client dans les meilleurs délais. Passé un délai de suspension de **3 mois consécutifs**, chacune des parties pourra résilier le contrat sans pénalité.

08

Limitation de responsabilité

La responsabilité financière du prestataire est **limitée au montant des honoraires effectivement versés** pour la prestation concernée.

Cette clause, standard en prestation de services intellectuels, est valable en B2B. Elle couvre l'ensemble des dommages directs et exclut tout dommage indirect (perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image, etc.).

Protection contre la discrimination

Conformément aux **articles 225-1 et 225-2 du Code pénal**, toute discrimination fondée sur le handicap est un délit :

- Le refus de contracter en raison du handicap du prestataire.
- La rupture contractuelle motivée par la situation de handicap.
- Toute condition discriminatoire imposée en lien avec le handicap.
- Le harcèlement ou les pressions liés à la situation de handicap.

Sanctions encourues : jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende pour les personnes physiques.

Protection contre l'abus de faiblesse

Le prestataire, en raison de son handicap reconnu à 80% et plus, de sa maladie neurodégénérative et de son placement sous curatelle renforcée, est une **personne dont la particulière vulnérabilité est établie** au sens de la loi pénale.

À ce titre, l'**article 223-15-2 du Code pénal** protège le prestataire contre tout abus frauduleux de sa situation de faiblesse.

Comportements constitutifs d'un abus de faiblesse

Sont notamment susceptibles de constituer un abus de faiblesse au sens de l'article 223-15-2 du Code pénal :

- **Demandes techniques abusives** : exiger des prestations hors du périmètre contractuel, des modifications excessives non prévues au devis, ou des interventions techniques disproportionnées en profitant de la vulnérabilité du prestataire.
- **Demandes hors cadre** : toute tentative d'obtenir des services non contractualisés, des heures de travail supplémentaires non rémunérées, ou des engagements dépassant le périmètre de la mission, en exploitant la difficulté du prestataire à refuser.
- **Demandes de remboursement abusives** : exiger le remboursement de prestations dûment réalisées, en profitant de l'état de vulnérabilité du prestataire pour obtenir une restitution qui n'est pas fondée juridiquement.
- **Pressions, intimidation ou menaces** : tout comportement visant à exercer une pression psychologique sur le prestataire en exploitant sa situation de handicap.

ARTICLE 223-15-2 DU CODE PÉNAL

« Est puni de **trois ans d'emprisonnement et de 375 000 euros d'amende** l'abus frauduleux de l'état d'ignorance ou de la situation de faiblesse [...] d'une personne dont la particulière vulnérabilité, due [...] à une maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique [...] est apparente ou connue de son auteur, pour conduire [...] cette personne à un acte ou à une abstention qui lui sont gravement préjudiciables. »

Lorsque l'infraction est commise par voie numérique (email, téléphone, visioconférence, messagerie en ligne), **les peines sont portées à 5 ans d'emprisonnement et 750 000 euros d'amende** (loi n° 2024-420 du 10 mai 2024).

Le prestataire, assisté de son curateur, se réserve le droit de signaler tout comportement abusif aux autorités compétentes et de déposer plainte le cas échéant.

Confidentialité et données de santé

Les informations relatives à la situation de handicap du prestataire communiquées dans cette charte le sont dans un cadre strictement contractuel.

- Le client **n'a aucun droit d'exiger des informations médicales complémentaires** (nature exacte de la pathologie, traitements, pronostic).
- Toute divulgation par le client des informations de santé du prestataire à des tiers constituerait une atteinte à la vie privée (**article 9 du Code civil**) et une violation de la protection des données de santé

(RGPD, article 9).

- Les informations relatives à la curatelle renforcée sont couvertes par le secret et ne peuvent être communiquées à des tiers sans autorisation.

Le prestataire communique uniquement les informations nécessaires au bon déroulement de la mission (disponibilité, délais, aménagements), sans avoir à en détailler les raisons médicales.

12

Rôle du curateur dans la relation commerciale

La curatelle renforcée implique que le curateur assiste le prestataire pour certains actes. Dans le cadre de la relation commerciale :

- Le curateur peut être amené à **co-signer les engagements contractuels** importants (contrats, devis significatifs, avenants).
- Le curateur assure le **suivi des encaissements et des paiements**.
- En cas de litige ou de réclamation, le curateur est l'interlocuteur privilégié pour les questions juridiques et financières.
- Tout acte obtenu du prestataire sans l'assistance de son curateur, lorsque celle-ci est requise, est susceptible d'être **annulé** (article 465 du Code civil).

Notre démarche RSE au quotidien

Éthique professionnelle

Nous pratiquons un SEO responsable (White Hat), conforme aux directives des moteurs de recherche. Pas de techniques trompeuses, pas de promesses irréalistes.

Sobriété numérique

Nous sensibilisons nos clients à l'impact environnemental du web : optimisation du poids des pages, des images, réduction des requêtes inutiles.

Transparence et honnêteté

Nous privilégions toujours l'intérêt du client. Si une prestation n'est pas adaptée à vos besoins, nous vous le dirons.

Respect des données personnelles

Nous traitons les données qui nous sont confiées dans le strict respect du RGPD.

Vos droits en tant que client

- **Droit à l'information** : vous pouvez nous interroger à tout moment sur nos méthodes et les résultats obtenus.
- **Droit à l'adaptation** : si nos modes de communication ne vous conviennent pas, nous nous adaptons.
- **Droit au désaccord** : vous pouvez contester une recommandation. Nous prendrons le temps de trouver un terrain d'entente.
- **Droit à la déconnexion** : nous respectons vos horaires. Aucune pression ne sera exercée pour obtenir des retours rapides.
- **Droit à la confidentialité** : vos données ne seront jamais partagées avec des tiers.

Référent et contact

Pour toute question relative à cette charte ou à un besoin d'adaptation particulier :

Référent Handicap & RSE

[Votre nom]

[Votre email]

[Votre téléphone]

Cette charte traduit notre conviction : le professionnalisme et l'humanité ne sont pas incompatibles. En la partageant avec vous, nous posons les bases d'une relation de travail claire, respectueuse et protectrice pour chacun.

Merci de votre confiance.

ACCEPTATION DE LA CHARTE

La présente charte est réputée lue et acceptée par le client dès le **premier paiement** effectué au titre de la prestation. Le règlement de la première facture vaut reconnaissance expresse par le client de l'ensemble des dispositions de cette charte, y compris la prise de connaissance de la situation de handicap du prestataire et des protections légales applicables.

Cette charte Handicap & RSE est un document d'engagement professionnel. Elle complète les conditions générales de vente et le contrat de prestation. Version 2.0 — 2026.