

Conditions générales d'utilisation (B2B)

En vigueur au 9 septembre 2026.

1. Préambule

voc.nc est un service en ligne de mesure de satisfaction client par invitation à usage unique (indicateurs CSAT, NPS, FCR) destiné aux professionnels. Le service est édité et opéré par RESILIENCE (SARL, RCS 1 494 970, siège à Nouméa, Nouvelle-Calédonie).

Les présentes conditions générales régissent exclusivement les relations entre RESILIENCE (ci-après « l'Éditeur ») et ses clients professionnels (ci-après « le Tenant »). Elles s'appliquent à toute souscription au service voc.nc, quel que soit le plan choisi.

2. Objet

Le service voc.nc fournit au Tenant une plateforme web multi-tenant permettant de :

- créer et configurer des formulaires d'enquête (échelles, NPS, FCR, questions ouvertes) ;
- importer des listes de destinataires (CSV) ;
- définir un token unique permettant un accès unique au formulaire pour chaque destinataire fourni ;
- collecter les réponses et suivre les taux de livraison et de participation ;
- déclarer un formulaire anonyme (article 9.1) ;
- consulter des tableaux de bord agrégés (CSAT, NPS, FCR).

3. Souscription

La souscription est ouverte aux personnes morales et aux entrepreneurs individuels. L'Éditeur peut refuser une souscription en cas de demande manifestement abusive, d'usage illicite ou contraire aux présentes CGU, d'impayé antérieur ou de fausse déclaration sur l'identité de l'organisation.

La souscription s'effectue à l'issue d'un échange commercial (demande via contact@rsl.nc), après acceptation des présentes conditions et du DPA (article 28 RGPD). Elle est formalisée par la création du compte (article 15).

4. Facturation et paiement

Article réservé. Aucune prestation n'est facturée à ce jour. Les stipulations de facturation et de paiement seront réintroduites à l'ouverture de la facturation.

5. Engagements de l'Éditeur

- Disponibilité cible. L'Éditeur met en œuvre ses meilleurs efforts pour maintenir une disponibilité mensuelle du service supérieure à 99 %, hors fenêtres de maintenance planifiée et hors indisponibilités imputables à des tiers (hébergeur, perte de connectivité Internet internationale).
- Confidentialité et isolation. Les données de chaque Tenant sont isolées cryptographiquement par un sel unique et chiffré propre à ce Tenant ; l'équipe RESILIENCE est soumise à des engagements de confidentialité.
- Sous-traitance RGPD. L'Éditeur agit en tant que sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD ; les conditions sont formalisées dans le DPA. Aucune donnée n'est vendue à des tiers.
- Notification des violations de données personnelles : sans délai, et au plus tard sous 24 heures à compter du moment où l'Éditeur en a lui-même connaissance (art. 33 §2 du RGPD).
- Portabilité. Le Tenant peut exporter ses données à tout moment : export CSV par formulaire depuis l'interface, dans les conditions prévues à l'article 9 du DPA.

6. Engagements du Tenant

- Usage conforme. Le Tenant s'engage à n'utiliser voc.nc que pour des enquêtes légitimes destinées à ses propres clients et à s'abstenir de toute prospection commerciale non sollicitée ou de toute communication illégale. voc.nc n'est pas un outil de marketing de masse.
- Base légale RGPD. Le Tenant est responsable de la base légale du traitement vis-à-vis de ses clients finaux (intérêt légitime, exécution du contrat, consentement selon le cas) et de l'information des personnes concernées.
- Traitement des oppositions. En tant que diffuseur des liens d'enquête, le Tenant traite lui-même les demandes d'opposition des personnes qu'il sollicite et cesse de leur adresser des liens.
- Exactitude des données. Le Tenant est responsable de la qualité et de la licéité des données (références, contenus des formulaires) qu'il importe dans voc.nc. voc.nc ne conserve pas les références importées - elles sont traitées en mémoire, restituées au Tenant, puis effacées (voir la politique de confidentialité) - et n'exploite pas pour son propre compte les données importées.
- Sécurité de ses accès. Le Tenant protège ses identifiants et ses jetons API, et notifie sans délai l'Éditeur en cas de compromission suspectée.
- Formulaire anonymes. Le Tenant qui déclare un formulaire anonyme respecte les mesures décrites à l'article 9.1 et s'interdit de les contourner.

7. Responsabilité

La responsabilité de l'Éditeur est limitée aux dommages directs et certains résultant d'une faute qui lui serait imputable. Sont exclus de toute indemnisation : les dommages indirects, les pertes de chiffre d'affaires, les pertes de données imputables à un manquement du Tenant à ses propres obligations (sauvegardes, sécurité des accès).

La responsabilité de l'Éditeur, toutes causes confondues, est plafonnée à 50 % des sommes facturées au Tenant au titre du service au cours des six mois précédant le fait générateur. Ce plafond ne s'applique pas en cas de faute lourde ou dolosive de l'Éditeur, ni aux dommages corporels.

8. Durée et résiliation

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de la création du compte. Le Tenant peut y mettre fin à tout moment, par demande à dpo@voc.nc, sans préavis ni indemnité.

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations, l'autre partie peut résilier le contrat de plein droit, 15 jours après mise en demeure restée sans effet.

Selon les modalités précisées à l'article 9 du DPA : les réponses sont conservées tant que le formulaire existe dans le compte ; au terme de 24 mois, elles sont anonymisées - dissociées du jeton qui les a portées, leur horodatage étant réduit au jour, leurs textes libres effacés - et les jetons consommés ainsi que les journaux de diffusion sont supprimés. Un formulaire qui n'a pas encore été distribué peut être supprimé ; une fois distribué, il ne peut plus qu'être archivé et ses données suivent le sort du compte. Le Tenant peut supprimer son compte utilisateur à tout moment depuis son espace ; la suppression est immédiate. La suppression de l'ensemble des données de l'organisation (formulaires, jetons, réponses, utilisateurs) se demande à dpo@voc.nc et est exécutée sous 30 jours. Il lui appartient d'exporter ses données avant (export CSV par formulaire).

9. Protection des données personnelles

Les traitements de données personnelles opérés par voc.nc sont décrits en détail dans la politique de confidentialité et, pour la sous-traitance, dans le DPA. Le Tenant reconnaît avoir pris connaissance de ces documents et les accepter sans réserve.

9.1 Formulaires anonymes

Dans les présentes, « formulaire anonyme » désigne le régime technique décrit au présent article : le service rompt le lien entre l'invitation et la réponse et restreint la restitution des résultats.

Il ne s'agit pas d'une anonymisation au sens du considérant 26 du RGPD : les réponses demeurent des données à caractère personnel, dont le Tenant est responsable du traitement. Le Tenant peut déclarer un formulaire anonyme ; un formulaire portant une question eNPS l'est obligatoirement.

Sur un formulaire anonyme, la réponse est enregistrée dissociée du jeton qui l'a portée, son horodatage étant réduit au jour ; son contenu n'est pas modifié - un commentaire libre qui identifie son auteur reste tel quel. Le statut individuel des jetons n'est pas restitué. La plateforme ne supprime que le lien entre l'invitation et la réponse ; elle ne réécrit ni les notes ni les textes.

Sur un formulaire anonyme, le service ne restitue au Tenant aucun résultat rattaché à une invitation, à une référence ou à une personne. À l'écran, les résultats sont restitués sous forme agrégée, question par question, à partir d'un seuil d'anonymat d'au moins cinq (5) réponses sur la fenêtre de calcul affichée : en dessous, ni score, ni répartition, ni mots des commentaires libres ne sont rendus - seul le nombre de réponses l'est. L'export CSV d'un formulaire anonyme comporte une ligne par réponse, portant les notes de toutes les questions, dépourvue de jeton, de référence, de lien et de tout texte libre, avec un horodatage réduit à la semaine et des lignes rendues dans un ordre aléatoire ; le seuil y est apprécié par colonne, sur l'ensemble de l'historique du formulaire, et non sur la fenêtre de calcul affichée à l'écran. Ces mesures ne rendent pas toute ré-identification impossible, notamment à partir du contenu d'un commentaire, du rapprochement de plusieurs restitutions ou d'informations que le Tenant détient par ailleurs.

En contrepartie de ces mesures, le Tenant s'interdit d'utiliser le service pour contourner l'anonymat qu'il a lui-même déclaré à ses répondants. Sont notamment visés : comparer les résultats de plusieurs fenêtres de calcul, de plusieurs exports ou d'un export avec un rapport pour isoler la réponse d'une personne ; constituer une population sondée dont le Tenant connaît déjà les réponses de tous les répondants sauf un ; rapprocher les résultats d'informations qu'il détient par ailleurs pour attribuer une réponse à une personne. Le Tenant n'annonce pas à ses répondants, dans la mention d'information qu'il rédige sur le formulaire comme sur tout autre support, une portée d'anonymat supérieure à celle décrite au présent article. Le Tenant fait son affaire personnelle de toute ré-identification résultant d'un tel usage et garantit l'Éditeur de toute réclamation, action ou sanction qui en résulterait, sans préjudice des droits que les personnes concernées tiennent de l'article 82 du RGPD.

Mesure conservatoire. Le service ne détecte pas ces usages : ils sont portés à la connaissance de l'Éditeur par le signalement d'une personne sondée, par un contrôle de l'Éditeur ou par toute autre source. Lorsqu'un usage visé au paragraphe précédent est porté à sa connaissance, l'Éditeur peut suspendre le formulaire concerné ou le compte du Tenant, par décision motivée notifiée par email à l'adresse associée au compte (article 14). La suspension n'est pas un remède au manquement : elle dure le temps pour le Tenant de présenter ses explications, et prend fin soit par sa levée, soit par la mise en œuvre de l'article 8. Tout usage visé au paragraphe précédent constitue un manquement grave au sens de l'article 8, qu'il ait ou non abouti à une ré-identification. L'Éditeur ne dispose d'aucune autre faculté de suspension au titre du présent article : hors ce cas, motivé et notifié, le service reste dû.

10. Propriété intellectuelle

voc.nc est et demeure la propriété exclusive de RESILIENCE. Le Tenant bénéficie, pendant la durée du contrat, d'un droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible sur la plateforme. Les contenus rédactionnels (questions, textes des formulaires) que le Tenant saisit dans voc.nc restent sa propriété.

11. Force majeure

Aucune des parties n'est responsable d'un manquement à ses obligations qui trouverait sa cause dans un cas de force majeure, entendu comme un événement échappant au contrôle de la partie qui l'invoque, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. Sont notamment visés, sans limitation : coupure d'alimentation électrique généralisée, défaillance d'un opérateur télécom, catastrophe naturelle (dont cyclone en zone Pacifique), cyberattaque massive externe à l'infrastructure de l'Éditeur.

12. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions sont régies par le droit applicable en Nouvelle-Calédonie. En matière de protection des données personnelles, s'appliquent le RGPD (UE) 2016/679 et la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, rendus applicables en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française par les articles 125 et 126 de cette loi.

À défaut de résolution amiable préalable dans un délai de 30 jours à compter de la notification écrite du différend, tout litige relatif à leur formation, leur interprétation ou leur exécution relève de la compétence exclusive des tribunaux de Nouméa.

13. Évolution des CGU et du DPA

L'Éditeur peut modifier à tout moment les présentes CGU ainsi que le DPA. La version en vigueur est celle publiée sur le site, dont la date d'entrée en vigueur figure en tête du document.

Toute modification est notifiée par email à l'adresse associée au compte et prend effet sept (7) jours après cette notification ; les modifications imposées par une obligation légale ou nécessaires à la sécurité du service prennent effet dès leur mise en ligne. La poursuite de l'utilisation après la date d'effet vaut acceptation.

Le Tenant qui refuse une modification cesse d'utiliser le service et peut clôturer son compte gratuitement, sans indemnité ni dommages et intérêts dus à voc.nc. Il peut supprimer son compte utilisateur à tout moment depuis son espace ; la suppression est immédiate. Par demande à dpo@voc.nc, il peut obtenir l'export de ses données (article 9 du DPA) et/ou la suppression de l'ensemble des données de l'organisation (formulaires, jetons, réponses, utilisateurs), exécutée sous 30 jours.

14. Canal de communication principal

Le Tenant reconnaît que la communication par voie électronique à l'adresse email ayant servi à l'ouverture du compte constitue le moyen principal de communication entre lui-même et l'Éditeur voc.nc. Il s'engage à maintenir cette adresse active et à consulter régulièrement sa boîte de réception (notifications d'incidents, évolutions CGU/DPA, relances).

15. Acceptation via création de compte

La création d'un compte sur voc.nc par un représentant légalement habilité du Tenant vaut acceptation sans réserve des présentes CGU ainsi que du DPA en vigueur au jour de la création. L'Éditeur conserve la traçabilité de la date et de l'horodatage de cette acceptation. Cette acceptation initiale porte sur la version en vigueur ce jour-là ; les versions ultérieures s'appliquent au Tenant dans les conditions prévues à l'article 13.

16. Contact

Questions contractuelles et commerciales : contact@rsl.nc. Questions relatives à la protection des données : dpo@voc.nc.