



CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Plateforme HSI.expert

Version cgu-2026-07-17-v4 — Dernière mise à jour : 17 juillet 2026

Conditions Générales d'Utilisation

Règles d'accès et d'utilisation de la plateforme HSI.expert

Dernière mise à jour : **17 juillet 2026**

cgu-2026-07-17-v4

1. Mentions légales et identification

HSI.expert SAS, SAS au capital de 1 000 €

Siège social : 38 rue de Chabrol, 75010 Paris

RCS Paris 107 382 020 — SIRET 10738202000017

TVA : FR51107382020

Président : Adrien Morel de Villepoix

Directeur général : Robin Rétif

Directeur de la publication : Robin Rétif

Contact : contact@hsi.expert

Hébergement

- **Frontend** : Netlify, Inc. — 44 Montgomery Street, Suite 300, San Francisco, CA 94104, États-Unis.
- **Backend** : Supabase, Inc. — 970 Toa Payoh North #07-04, Singapore 318992 (données hébergées en UE, région Stockholm, Suède).
- **IA (ORIA)** : Amazon Web Services EMEA SARL — 38 avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg. Traitement intra-UE via Amazon Bedrock (régions UE, Frankfurt notamment).

2. Objet

Les présentes CGU encadrent l'accès et l'utilisation de la plateforme HSI.expert accessible à <https://hsi.expert>. Toute utilisation implique acceptation sans réserve des CGU et des CGV.

3. Définitions

Plateforme / Service : plateforme en ligne HSI.expert.

Prestataire : HSI.expert SAS.

Utilisateur : toute personne physique ou morale accédant au Service.

Entreprise Cliente : personne morale ou professionnel ayant souscrit un abonnement.

Partenaire : personne morale ayant conclu un accord de distribution.

Particulier : personne physique utilisant le Service à titre personnel.

Administrateur : personne avec droits de gestion.

Expert : professionnel indépendant intervenant via la Plateforme.

Situation : dossier ouvert par un Utilisateur.

ORIA : l'assistant numérique intégré à la Plateforme, reposant sur un système d'intelligence artificielle.

4. Nature du service

4.1. Description générale

Plateforme d'information, structuration et orientation dans les domaines du handicap, du social et de l'emploi.

4.2. Fonctionnalités

La Plateforme permet de : comprendre sa situation, identifier les dispositifs applicables, s'orienter vers les bons interlocuteurs, déclarer et suivre des situations, utiliser ORIA, et être mis en relation avec des experts.

4.3. Évolutions

Des évolutions du Service sont possibles sans nécessiter de modification des présentes CGU.

5. Limites fondamentales du service

5.1. Nature de l'outil

HSI.expert est un outil d'aide exclusivement. Il ne constitue pas un service juridique, médical, un accompagnement engageant ou une prise de décision.

5.2. Caractère indicatif

Les informations fournies sont indicatives. Aucune garantie de résultat, d'éligibilité ou d'exhaustivité n'est donnée.

5.3. Non-substitution

Le Service ne se substitue pas aux organismes publics (MDPH, CAF, France Travail, Agefiph, FIPHP), aux professionnels compétents, ni aux décisions administratives ou judiciaires. L'Utilisateur reste seul responsable de ses décisions.

5 bis. Communication commerciale et limitations

5 bis.1. Les supports commerciaux sont à caractère informatif et ne constituent pas des engagements contractuels.

5 bis.2. Les CGU et CGV prévalent en cas de divergence avec tout support commercial.

5 bis.3. Le Prestataire veille à la cohérence entre ses supports commerciaux et ses conditions contractuelles.

6. Statut des experts

6.1. Indépendance

Les experts sont des professionnels indépendants. Ils ne sont ni salariés, ni mandataires, ni préposés du Prestataire.

6.2. Rôle de la Plateforme

La Plateforme a pour rôle de référencer les experts, de mettre à disposition un outil de prise de rendez-vous et un cadre technique sécurisé. Elle ne contrôle, ne valide et ne supervise pas le contenu des interventions.

6.3. Nature des interventions

Les interventions des experts comprennent : écoute et soutien, information, orientation, aide à la compréhension, identification des dispositifs applicables, accompagnement dans les démarches, partage d'expérience (pairs-aidants), analyse des conditions de travail, études ergonomiques et préconisations d'aménagement (ergonomes), écoute professionnelle (psychologues du travail).

6.4. Exclusions expresses

Les experts ne peuvent en aucun cas fournir : consultation juridique, psychothérapie ou suivi thérapeutique, avis médical, décision administrative, validation d'éligibilité, acte de profession réglementée, diagnostic psychologique. Ils ont une obligation de réorientation le cas échéant.

6.4 bis. Tableau récapitulatif par catégorie d'expert

Catégorie	Ce qu'il PEUT faire	Ce qu'il NE PEUT PAS faire
Psychologue du travail	Écoute professionnelle, soutien, information, orientation, aide à la compréhension de la situation	Psychothérapie, suivi thérapeutique, diagnostic psychologique, avis médical
Ergonome	Analyse des conditions de travail, études ergonomiques, diagnostic et préconisations d'aménagement, information, orientation, identification des dispositifs, accompagnement démarches	Acte de profession réglementée, avis médical
Personne concernée / pair-aidant	Partage d'expérience, écoute et soutien, information, orientation	Consultation juridique, avis médical, décision administrative, validation d'éligibilité
Aidant	Écoute et soutien, partage d'expérience, information, orientation	Consultation juridique, avis médical, décision administrative, validation d'éligibilité, acte de profession réglementée

6.5. Responsabilité

Le Prestataire n'est pas responsable du contenu des interventions des experts. Le référencement sur la Plateforme ne vaut pas certification.

6.6. Charte d'Intervention

Tout expert référencé sur la Plateforme s'engage à respecter la **Charte d'Intervention Expert**, qui est obligatoire.

6.7. Assurance

Une assurance de responsabilité civile professionnelle (RC Pro) est obligatoire pour tout expert exerçant une profession réglementée.

6.8. Signalement

Tout manquement constaté peut être signalé par email à contact@hsi.expert.

7. ORIA, l'assistant numérique

7.1. ORIA est l'assistant numérique de la Plateforme. Il repose sur un système d'intelligence artificielle : l'Utilisateur interagit avec un système automatisé, et non avec une personne physique.

7.2. ORIA constitue une aide à la compréhension et à l'orientation. Il ne fournit pas d'avis professionnel.

7.3. La qualité des réponses dépend des informations fournies par l'Utilisateur.

7.4. Les réponses d'ORIA peuvent contenir des erreurs. L'Utilisateur doit vérifier les informations auprès des organismes compétents.

7.5. Les conversations avec ORIA peuvent être pseudonymisées et analysées de manière agrégée à des fins d'amélioration du Service. Le traitement IA est réalisé exclusivement au sein de l'Union européenne (Amazon Bedrock, régions UE).

8. Conditions d'accès

8.1. Prérequis techniques

L'accès au Service nécessite une connexion internet et un navigateur compatible.

8.2. Modalités d'accès par catégorie

- **Entreprises** : accès via le Prestataire ou un Partenaire.
- **Partenaires** : accès via le Prestataire.
- **Particuliers** : accès sur invitation.
- **Salariés** : accès via QR-code.

8.3. Identifiants

L'Utilisateur est responsable de la confidentialité de ses identifiants de connexion.

9. Obligations de l'utilisateur

L'Utilisateur s'engage à :

- Utiliser le Service de manière conforme aux présentes CGU.
- Fournir des informations exactes et à jour.
- Maintenir la confidentialité de ses identifiants de connexion.
- Ne pas tenter d'accéder de manière non autorisée au Service.
- Signaler toute fraude ou utilisation abusive.
- Respecter la propriété intellectuelle du Prestataire.
- Ne pas revendre ou redistribuer le Service.
- Ne pas faire un usage illicite du Service.
- Ne pas contourner les limitations techniques du Service.

10. Obligations du prestataire

10.1. Engagements

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les diligences nécessaires pour assurer la disponibilité et la sécurité du Service, et à informer les Utilisateurs de toute interruption programmée.

10.2. Obligation de moyens

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens, et non de résultat.

11. Responsabilité

11.1. Obligation de moyens

Le Prestataire est soumis à une obligation de moyens dans le cadre de la fourniture du Service.

11.2. Plafond de responsabilité

- **Entreprises et Partenaires** : sommes versées au cours des 12 derniers mois.
- **Particuliers payants** : sommes versées au cours des 6 derniers mois.

11.3. Exclusions générales

Le Prestataire n'est pas responsable des pertes de bénéfices, d'exploitation, d'opportunités, de clientèle, d'image, ni du coût de substitution.

11.4. Exclusions relatives aux données

Le Prestataire n'est pas responsable des pertes de données non imputables au Service, de l'inadéquation des informations fournies par l'Utilisateur, d'une mauvaise qualification de situation, ou de la non-sauvegarde de données par l'Utilisateur.

11.5. Exclusions relatives aux décisions

Le Prestataire n'est pas responsable des décisions RH, sociales, managériales, administratives ou juridiques prises par l'Utilisateur. L'Utilisateur doit vérifier toute information avant d'agir.

11.6. Exclusions relatives aux tiers

Le Prestataire n'est pas responsable des actes des experts, du contenu généré par ORIA, des cas de force majeure, de la non-conformité de l'usage, ni du contenu publié par les utilisateurs.

11.7. Force majeure

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

11.8. Faute lourde ou intentionnelle

Les exclusions et limitations de responsabilité prévues ci-dessus ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou intentionnelle du Prestataire.

12. Propriété intellectuelle

12.1. Protection

L'ensemble des éléments de la Plateforme (textes, graphismes, logiciels, bases de données, etc.) est protégé par le droit de la propriété intellectuelle.

12.2. Droit d'utilisation

L'Utilisateur bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible, limité à l'accès et à l'utilisation du Service.

12.3. Interdiction de reproduction

Toute reproduction, représentation, modification ou exploitation non autorisée de tout ou partie de la Plateforme est interdite.

12.4. Données utilisateur

Les données saisies par l'Utilisateur restent sa propriété.

13. Données personnelles et confidentialité

13.1. Cadre juridique

Le traitement des données personnelles est réalisé conformément au RGPD et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

13.2. Répartition des rôles

- a) Sous-traitant pour le compte du client : le Prestataire agit en qualité de sous-traitant pour l'hébergement, les fonctionnalités, les situations et les conversations traitées pour le compte de l'Entreprise Cliente.
- b) Responsable de traitement pour ses propres finalités : facturation, sécurité, amélioration pseudonymisée du Service, statistiques, support, conformité légale, gestion des comptes particuliers.

13.3. Accord sur le traitement des données (DPA)

Un DPA est annexé aux présentes ou disponible sur demande. Il précise : la nature et la finalité du traitement, les catégories de données, les obligations de sécurité, de confidentialité et de notification, les sous-traitants ultérieurs, ainsi que les conditions de restitution et de suppression.

13.4. Politique de confidentialité

La politique de confidentialité est accessible à /politique-confidentialite.

13.5. Données des conversations avec ORIA

Les conversations avec ORIA sont pseudonymisées (suppression des identifiants directs : nom, email, IP) avant tout traitement par le service IA. Le traitement est réalisé exclusivement au sein de l'Union européenne (Amazon Bedrock, régions UE). L'Utilisateur peut s'opposer à l'utilisation de ses données en contactant contact@hsi.expert.

13.6. Sécurité

Les mesures de sécurité mises en œuvre comprennent : authentification, Row Level Security (RLS), chiffrement TLS, séparation des données et journalisation.

13.7. Durées de conservation

Type de données	Durée	Base légale
Données d'utilisation	6 mois	—
Données de compte	6 mois	—
Facturation / comptables	10 ans	Code de commerce L123-22
Contractuelles	3 ans (B2C) / 5 ans (B2B)	Prescription civile

Type de données	Durée	Base légale
Logs techniques	1 an	LCEN
Pseudonymisées	10 ans maximum	Intérêt légitime
Sauvegardes	3 mois	—

13.8. Restitution

L'Utilisateur peut demander la restitution de ses données pendant une période de 6 mois, dans un format structuré et couramment utilisé. Le délai de traitement est de 30 jours.

13.9. Suppression

La suppression des données peut être demandée. Elle est effectuée sous 30 jours, sous réserve des obligations légales de conservation. Les données des partenaires sont supprimées exclusivement par le Prestataire.

13.10. Confirmation

Une confirmation de suppression est adressée par email à l'Utilisateur.

13.11. Sous-traitants ultérieurs

Sous-traitant	Localisation	Rôle
Supabase, Inc.	Singapour (données hébergées en UE — Stockholm, Suède)	Hébergement base de données
Netlify, Inc.	USA (DPF + CCT)	Hébergement frontend
Stripe	USA / Irlande (DPF + CCT)	Paiement
Resend	USA (DPF + CCT)	Envoi d'emails transactionnels
Amazon Web Services EMEA SARL	Luxembourg — traitement intra-UE (Bedrock régions UE)	Hébergement IA (ORIA)

13.12. Droits des personnes

Conformément au RGPD, l'Utilisateur dispose des droits suivants : accès, rectification, effacement, limitation, portabilité, opposition. En cas de difficulté, l'Utilisateur peut saisir la CNIL.

14. Suspension et résiliation

14.1. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou résilier l'accès au Service en cas de violation des CGU.

14.2. La suspension ou résiliation peut intervenir en cas de fraude, atteinte à la sécurité du Service ou non-paiement.

14.3. La suspension ou résiliation prend effet immédiatement.

15. Modification des CGU

15.1. Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment.

15.2. Les Utilisateurs seront informés de toute modification avec un préavis de 30 jours.

15.3. La poursuite de l'utilisation du Service après modification des CGU vaut acceptation des nouvelles conditions.

16. Droit applicable et litiges

16.1. Les présentes CGU sont régies par le droit français.

16.2. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai de 30 jours.

16.3. Pour les professionnels : le Tribunal de commerce de Paris est seul compétent. Pour les particuliers : les règles de droit commun relatives à la compétence juridictionnelle des consommateurs s'appliquent.

17. Dispositions générales

17.1. Intégralité

Les présentes CGU constituent l'intégralité de l'accord entre l'Utilisateur et le Prestataire.

17.2. Indépendance des clauses

Si une clause est déclarée nulle, les autres demeurent en vigueur.

17.3. Tolérance

Le fait de ne pas exercer un droit ne constitue pas une renonciation.

17.4. Cession

Le Prestataire se réserve le droit de céder les présentes CGU à tout tiers de son choix.

HSI.expert SAS — 38 rue de Chabrol, 75010 Paris

RCS Paris 107 382 020 — SIRET 10738202000017 — TVA FR51107382020

Contact : contact@hsi.expert