

# ■ Politique de Sécurité & Confiance – Application de Ménage à la Demande

## 1. Vérification & Sélection des Prestataires

- Vérification d'identité (KYC) avec selfie + pièce d'identité.
- Contrôle des antécédents judiciaires (RCMP/Commissionnaires).
- Validation bancaire (Stripe Connect / PayPal Payout).
- Formation & onboarding obligatoire.
- Badges de confiance et notation continue.

## 2. Onboarding & Sélection des Clients

- Vérification email + téléphone.
- Carte bancaire validée avant 1ère commande.
- Historique visible : nombre de missions, notes.
- Système de blocage et signalement d'abus.

## 3. Sécurité des Paiements

- Paiement 100% numérique, pas d'espèces.
- 3-D Secure activé pour toutes les transactions.
- Conformité PCI-DSS : pas de stockage carte, tokenisation.
- Fonds bloqués en séquestre jusqu'à validation (PIN/photos).
- Anti-contournement : chat et appels masqués, sanctions si fraude.

## 4. Conformité Vie Privée & Légale

- Respect de la Loi 25 (Québec) : consentement clair, politique de confidentialité publique.
- Respect de la PIPEDA (Canada) : 10 principes (responsabilité, consentement, limitation, etc.).
- Registre des incidents et notification en cas de fuite de données.
- Analyses d'impact obligatoires avant tout déploiement sensible.

## 5. Sécurité Produit & Opérationnelle

- 2FA (double authentification) pour prestataires.
- Suivi GPS temps réel + ETA.
- Code PIN et photos avant/après comme preuves.
- Historique d'activité complet par compte.
- Système d'alertes et modération pour comportements suspects.
- Assistance 24/7 (chat et téléphone).

## 6. Politiques & Garanties

- Garantie satisfaction (re-intervention gratuite si insatisfaction).
- Remboursements partiels en cas de litige avéré.
- Charte de conduite (anti-harcèlement, respect du domicile).

- Programme Top Prestataire : badge, priorité d'attribution, avantages.