

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION SAISINE PAR VOIE ELECTRONIQUE

## ARTICLE 1 – Définitions

Ce formulaire de contact est un télé-service au sens de l'ordonnance n°2014-1330 du 6 novembre 2014 modifiant l'ordonnance 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique.

Il offre aux usagers la possibilité de saisir l'administration de tout type de demande, à l'exclusion des démarches suivantes, expressément exclues du dispositif de saisine électronique par décret :

### A titre définitif :

- demandes d'inscription sur les listes électorales,
- validation d'une attestation d'accueil par le maire,
- délivrance de la carte d'identité et du passeport,
- demandes faites pour obtenir un permis de détention d'un chien catégorisé,
- demandes d'accès aux enregistrements de vidéo-protection,
- certifications conformes des copies de documents délivrés par les autorités administratives,
- demandes d'accès anticipé aux archives publiques par dérogation,
- autorisation de construire, modifier ou aménager un établissement recevant du public (accessibilité et sécurité incendie).

### A titre transitoire, jusqu'au 7 novembre 2018 :

- Les déclarations d'intention d'aliéner et les demandes de certificat d'urbanisme,
- Les déclarations et demandes d'autorisation ou de permis en matière d'urbanisme, relative, notamment, à la démolition, à la construction, à l'aménagement,
- Les déclarations d'ouverture de chantier,
- Les déclarations d'achèvement de travaux,

Toute saisine par voie électronique, effectuée au travers d'une autre modalité que l'utilisation d'un formulaire de contact est considérée comme nulle. Il en va ainsi, notamment, des demandes formulées directement sur les adresses de messagerie électronique des agents de la collectivité.

Par « usagers », il convient d'entendre les usagers individuels (personne physique et personne morale), les usagers professionnels et les associations.

Les présentes conditions générales d'utilisation ne s'appliquent qu'à l'usage des formulaires de contact mis en œuvre par la collectivité pour permettre aux usagers des services publics municipaux de réaliser certaines de leurs démarches par voie électronique.

## ARTICLE 2 - Fonctionnement du formulaire de contact

L'utilisation du formulaire de contact est gratuite et facultative. L'usage de la langue française y est obligatoire.

L'utilisation du formulaire de contact entraîne, de facto, l'acceptation préalable, par l'utilisateur, des conditions d'utilisation développées ci-après.

*a) Identification de l'utilisateur (personne physique ou morale) :*

Lors de l'utilisation du formulaire, l'utilisateur s'identifie en complétant les renseignements demandés. L'ensemble des champs obligatoires doit être renseignés pour valider l'envoi du formulaire de contact. A défaut, la demande n'est pas recevable. Les renseignements demandés sont :

S'agissant d'une personne physique :

- a) nom,
- b) prénom,
- c) adresse postale,
- d) adresse électronique valide.

S'agissant d'une personne morale :

- a) raison sociale
- b) RNA, SIRET ou SIRENE
- c) adresse électronique valide

L'adresse électronique fournie par l'utilisateur pourra être utilisée par l'administration dans le cadre des échanges ultérieurs relatifs à la demande, notamment l'envoi des accusés d'enregistrement et de réception de la demande, l'administration se réservant toutefois la possibilité de répondre par voie postale.

*b) Prérequis techniques :*

L'utilisation du service requiert une connexion et un navigateur internet. Le navigateur doit être configuré pour autoriser les cookies de session, et l'utilisateur doit avoir activé javascript. Afin de garantir un bon fonctionnement du formulaire, il est conseillé d'utiliser les versions de navigateurs suivantes :

- Firefox version 31 et supérieure
- Safari version 7 et supérieure
- Internet Explorer version 10 et supérieure
- Chrome version 35 et supérieure

*c) Remplissage du formulaire :*

L'utilisateur remplit en ligne le formulaire et valide celui-ci en y joignant éventuellement les pièces nécessaires au traitement de sa demande. Les seuls formats acceptés sont pdf, jpg, png, txt, xml et csv lorsqu'ils sont attachés au formulaire.

La taille totale maximale pour l'ensemble des pièces jointes est de 5 Mo.

Aucun lien vers des services de stockage hébergés, qui nécessiteraient une action de téléchargement, n'est autorisé dans le formulaire de contact.

La validation du formulaire par l'utilisateur, préalable à sa transmission, vaut approbation par ce dernier des présentes conditions générales d'utilisation, ainsi qu'acceptation de sa part, de recevoir en retour de l'administration, une réponse. L'administration se réservant le droit de répondre à l'utilisateur par le moyen qu'elle jugera le plus adapté à la situation.

*d) Accusé d'enregistrement automatique :*

L'envoi du formulaire par l'utilisateur génère l'envoi d'un accusé d'enregistrement à destination de l'adresse électronique indiquée dans le formulaire, dans un délai d'un (1) jour ouvré. Si aucun accusé d'enregistrement n'est transmis à l'issue de ce délai, l'utilisateur est tenu de formuler une nouvelle demande. Avant de la reformuler, l'utilisateur doit vérifier la validité et le bon fonctionnement de l'adresse électronique qu'il mentionne.

*e) Accusé de réception :*

Un accusé de réception est adressé à l'utilisateur (à l'adresse électronique indiquée dans le formulaire), dans un délai de 10 jours à compter de la date de réception de la demande par le service instructeur compétent.

L'utilisateur a la possibilité de compléter sa demande initiale en remplissant en ligne un nouveau formulaire et en rappelant les références que l'administration a données au traitement de son dossier, figurant dans l'accusé réception.

### **ARTICLE 3 - Disponibilité et évolution du « formulaire de contact »**

L'accès au formulaire de contact est disponible 7 jours sur 7, 24h sur 24. L'administration se réserve toutefois la faculté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, le formulaire pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

L'indisponibilité du formulaire ne donne droit à aucune indemnité. En cas d'indisponibilité du formulaire, l'utilisateur en est informé ; il est alors invité à effectuer sa démarche ultérieurement.

Les termes des présentes conditions d'utilisation peuvent être amendés à tout moment, sans préavis, en fonction des modifications apportées au formulaire, de l'évolution de la législation ou de la réglementation, ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

### **ARTICLE 4 - Traitement des données à caractère personnel**

La collectivité s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées auprès de l'utilisateur, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. Ce droit pourra être exercé conformément aux mentions relatives à la protection des données personnelles prévues à cet effet.

La collectivité s'engage à n'opérer aucune commercialisation des informations et documents transmis par l'utilisateur au moyen du formulaire contact, et à ne pas les communiquer à des tiers, en dehors des cas prévus par la loi.

### **ARTICLE 5 - Traitement des demandes abusives ou frauduleuses**

Les demandes qui, par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique ou les envois susceptibles de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'information, seront considérés comme abusives. Dans ce cas, l'autorité administrative n'est pas tenue de délivrer d'accusé d'enregistrement électronique et de réception électronique.

### **ARTICLE 6 - Engagements et responsabilité**

L'utilisateur du formulaire s'engage à fournir, dans le cadre de l'utilisation du formulaire, des informations exactes, à jour et complètes. Dans l'hypothèse où l'utilisateur ne s'acquitterait pas de cet engagement, l'administration se réserve le droit de suspendre ou de résilier la démarche administrative, sans préjudice des éventuelles actions en responsabilité pénale et civile qui pourraient être engagées à son encontre.

L'administration ne peut garantir la sécurité du système de messagerie électronique que l'utilisateur utilise pour écrire son message et l'envoyer à l'administration, les délais d'acheminement des transmissions effectuées via Internet, ni la préservation de la confidentialité ou de l'intégrité des messages transmis jusqu'à leur arrivée sur les serveurs de l'administration.

L'utilisateur s'engage à signaler dans les meilleurs délais à l'administration tout incident de sécurité (piratage, vol de moyen d'authentification, usurpation d'identité, virus...) qui nécessiterait de suspendre l'utilisation de son adresse de messagerie ou de prendre des précautions particulières.

Il est rappelé que toute personne procédant à une fausse déclaration pour elle-même ou pour autrui s'expose, notamment, aux sanctions prévues à l'article 441-1 du Code Pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.