



GRC

Gestion de la Relation Citoyens

Conditions générales d'utilisation - CGU

Sommaire

I. PREAMBULE.....	2
II. FONCTIONNALITES	2
III. MODALITES D'INSCRIPTION, D'UTILISATION ET DE CONFIDENTIALITE DU SERVICE.....	3
IV. TRAITEMENT DES DONNES A CARACTERE PERSONNEL	3
V. DONNES DE CONNEXION - COOKIES	4
VI. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITE	5
VII. OPPOSABILITE	5
VIII.TEXTES OFFICIELS.....	6

I. PREAMBULE

La ville de L'Étang-Salé - ci-après dénommée la Collectivité - propose un guichet en ligne - ci-après dénommé le Service - contribuant à simplifier les démarches administratives des usagers.

L'utilisation du Service est facultative et gratuite hors coûts de connexion. Les usagers choisissent librement les services en ligne auxquels ils souhaitent accéder de façon privilégiée et les données qu'ils souhaitent conserver dans leur compte citoyen.

Toute utilisation du Service suppose la consultation et l'acceptation préalable des présentes conditions générales d'utilisation (CGU).

« J'ai pris connaissances des conditions générales d'utilisation du guichet en ligne. En cas de non-respect des conditions énoncées, toute demande sera considérée comme irrecevable et rejetée par la Ville de L'Étang-Salé ».

■ Définitions

- La Collectivité : La Ville de L'Étang-Salé ;
- Le Service : le guichet en ligne accessible depuis le site institutionnel de la collectivité ;
- CGU : les conditions générales d'utilisation ;
- L'Usager : l'utilisateur du Service, quel que soit son profil : particulier, professionnel ou association.

■ Objet

Le présent document a pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation générale du Service.

II. FONCTIONNALITES

Le Service offre quatre fonctionnalités aux usagers :

- Un compte citoyen pour les démarches en ligne : le Service offre un compte citoyen à l'utilisateur pour effectuer en toute confiance ses démarches en ligne. L'Usager peut accéder aux services en ligne via son compte ;
- Un suivi facile des démarches : le Service offre à l'utilisateur une vision d'ensemble de ses démarches. Afin d'en faciliter le suivi, l'Usager peut indiquer le média qu'il souhaite privilégier pour être informé ;
- Des informations sur mesure : situé au cœur du site institutionnel, le Service permet à l'Usager de disposer de l'ensemble des informations préalables et/ou postérieures à sa démarche : horaires, localisations, tarifs, etc. ;
- Un espace sécurisé de stockage : en créant un compte, l'Usager dispose d'un espace sécurisé de stockage. En toute sécurité, il y enregistre une fois pour toutes ses données personnelles usuelles (nom, adresse, etc.) pour simplifier la saisie des formulaires administratifs. C'est aussi le lieu où il conserve en toute confiance les pièces justificatives échangées avec l'administration. En cours de démarche, l'utilisateur peut ainsi faire appel à une pièce justificative présente dans son espace confidentiel.

III. MODALITES D'INSCRIPTION, D'UTILISATION ET DE CONFIDENTIALITE DU SERVICE

L'Usager du Service fournit une adresse électronique valide lors de son inscription. Cette adresse sera utilisée pour la confirmation des opérations réalisées par l'Usager sur son compte personnel, et pour l'envoi des notifications relatives au suivi des démarches.

Lors de l'inscription au Service, l'Usager choisit un nom d'utilisateur et un mot de passe. Le mot de passe doit être composé de huit caractères ou plus dont au moins une lettre et un chiffre. L'Usager doit conserver son identifiant et son mot de passe qui lui seront utiles pour tout accès à son compte personnel et aux services qui y sont liés.

Le mot de passe doit être choisi par l'Usager de façon qu'il ne puisse pas être deviné par un tiers. L'Usager s'engage à en préserver la confidentialité. L'Usager s'engage à avertir immédiatement la Collectivité de toute utilisation non autorisée de ses informations, la Collectivité ne pouvant être tenue pour responsable des dommages éventuellement causés par l'utilisation du mot de passe par une personne non autorisée.

Il est recommandé à l'Usager, même en cas de suspension d'utilisation pour une courte durée, d'effectuer systématiquement une déconnexion. La Collectivité se réserve le droit de résilier, sans préavis ni indemnité d'aucune sorte, tout compte faisant l'objet d'une utilisation illicite ou frauduleuse ou contraire aux CGU.

L'utilisation du Service requiert une connexion et un navigateur internet.

Le navigateur doit être configuré pour autoriser les cookies de session.

Afin de garantir un bon fonctionnement du Service, il est conseillé d'utiliser les navigateurs suivants :

- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge
- Google Chrome
- Safari

Grâce au Responsive Design (ou Site Web Adaptatif), l'utilisateur peut consulter le même site web sur différents supports (écrans d'ordinateur, tablettes, smartphones) de façon optimisée.

IV. TRAITEMENT DES DONNES A CARACTERE PERSONNEL

La Collectivité collecte vos « données personnelles » qui font références aux informations vous concernant, en tant que personne physique. La nature facultative ou obligatoire des données à communiquer à la collectivité dans le cadre de la collecte effectuée sur le Site est préalablement indiquée aux internautes.

Les données transmises peuvent permettre, directement ou indirectement, de vous fournir l'accès aux fonctionnalités susvisées qui sont les seules finalités des traitements opérés. Les données personnelles recueillies résultent de la communication volontaire d'une adresse électronique ou d'autres données saisies dans des formulaires. Ces informations ne sont utilisées que pour répondre à votre demande ou accéder à la formalité entreprise. En application de l'article 6 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016

dit RGPD, votre consentement n'est pas nécessaire dans la mesure où le fondement du traitement est l'exercice d'une mission d'intérêt public.

Vos informations personnelles sont conservées par la collectivité sur une durée définie par la législation en fonction du type de demande. Le responsable du traitement de vos données est le maire. Vos données ne font pas l'objet de transfert à un tiers en dehors des cas prévus par la loi. Seuls les services compétents pour traiter votre demande et les services habilités ont accès à vos informations.

En aucun cas la collectivité ne transfère vos données personnelles hors de l'Union européenne, elles sont conservées uniquement sur le territoire français.

Conformément au RGPD, vous pouvez accéder aux données vous concernant ou demander leur effacement.

Vous disposez également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de vos données

La collectivité vous informe également que vous disposez d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour exercer ces droits, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données soit par courrier à l'adresse postale suivante : Mairie de L'Étang-Salé, Délégué à la Protection des Données, 73 Avenue Raymond Barre, BP 901, 97427 L'Étang-Salé, soit par courriel à l'adresse suivante : dpo.ville@letangsale.fr.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'information sur www.cnil.fr).

Un formulaire de contact est également accessible depuis le guichet en ligne.

La Collectivité s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des informations fournies par l'Usager.

Si vous ne souhaitez pas communiquer vos données personnelles nous vous invitons à effectuer votre démarche par un autre canal en vous rendant en mairie ou en contactant nos services.

V. DONNES DE CONNEXION - COOKIES

■ Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est un petit fichier texte stocké sur le disque dur du terminal (ordinateur, tablette, smartphone, console de jeux connectée à internet, ...) d'un internaute lors de la consultation d'un site internet, d'une publicité, de la lecture d'un email, de l'installation ou de l'utilisation d'un logiciel ou d'une application mobile et ce, quel que soit le type de terminal utilisé. Lorsque vous vous connectez à un site internet, un cookie peut être transmis à votre navigateur par le site consulté. Votre navigateur web le conservera pendant une certaine durée, et le renverra au serveur web à chaque nouvelle connexion audit site.

Dans le cadre de votre utilisation de notre guichet en ligne, uniquement des cookies techniques sont déposés sur votre terminal.

■ Qu'est-ce qu'un cookie technique ?

Les cookies techniques servent des finalités techniques, pour faciliter la navigation sur notre site internet. Ces cookies techniques permettent de vous identifier pour vous aider à remplir les formulaires ou certains champs, et permettent d'améliorer votre navigation. Les cookies techniques permettent également de mettre en œuvre des mesures de sécurité ou de prendre en compte certains de vos choix.

Ces cookies ont simplement pour but le fonctionnement de ce site. Ils peuvent être placés et lus sur votre terminal sans besoin de votre consentement.

Veillez noter que si vous « désinstallez » un ou plusieurs cookies techniques de votre matériel, cela pourrait avoir des impacts sur l'affichage des pages et l'utilisation des services proposés par notre site internet, risquant ainsi de dégrader votre expérience utilisateur.

VI. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITE

La Collectivité s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées auprès de l'Usager, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès. A ce titre, aucune donnée de transaction financière n'est conservée par la Collectivité.

Les données ou documents conservés par l'Usager dans son espace de stockage relèvent de sa responsabilité exclusive. L'utilisation de l'espace de stockage n'exonère pas l'Usager de la conservation matérielle de tout document dont il aurait pu déposer une copie numérisée dans cet espace.

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.

Conformément aux dispositions de l'article 4 de l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005, les présentes conditions générales s'imposent à tout Usager du Service.

VII. OPPOSABILITE

En acceptant les CGU, l'Usager s'engage à les respecter.

Dans tous les cas, à la date de la première utilisation du Service par l'Usager, les CGU sont réputées lues et applicables.

La Collectivité se réserve le droit d'apporter aux CGU toutes les modifications qu'elle jugera nécessaires et utiles.

Les CGU sont opposables pendant toute la durée d'utilisation du Service et/ou jusqu'à ce que de nouvelles dispositions remplacent les présentes.

La Collectivité s'engage à communiquer à l'Usager les nouvelles dispositions.

La Collectivité se réserve la liberté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, le Service pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire. Un message est alors affiché mentionnant cette indisponibilité.

L'indisponibilité du Service ne donne droit à aucune indemnité.

L'Usager peut à tout moment renoncer à utiliser le Service.

Le Service est normalement accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

VIII. TEXTES OFFICIELS

- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- Ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives ;
- Décret n°2009-730 du 18 juin 2009 relatif à l'espace de stockage accessible en ligne pris en application de l'article 7 de l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives ;
- RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).