

# CGU - Conditions générales d'utilisation du formulaire contact

## I - Définition et objet de l'espace « formulaire de contact »

1/ Le formulaire contact est un téléservice mis en œuvre par la Ville de Gennevilliers contribuant à simplifier les démarches administratives des usagers. **Il est disponible à partir du site internet de la ville de Gennevilliers [www.ville-genevilliers.fr](http://www.ville-genevilliers.fr)**

L'utilisation du site, qui est gratuite et facultative, emporte acceptation par l'utilisateur des présentes conditions générales d'utilisation dont les modalités s'imposent à lui, conformément aux dispositions du 2<sup>e</sup> alinéa de l'article L 112-9 du code des relations entre le public et l'administration. Dans tous les cas, à la date de la première utilisation par l'utilisateur, les conditions générales sont réputées lues et acceptées.

2/ Le service permet à l'utilisateur de contacter la commune de Gennevilliers. Il permet de renseigner en ligne un formulaire tendant à faire une demande, faire une déclaration ou demander un document lié à une démarche administrative ou à donner une information (article L. 112-8 du code des relations entre le public et l'administration), et d'y joindre des pièces justificatives.

Lorsqu'il n'existe pas de téléprocédure dédiée à une démarche administrative précise ouverte au droit de saisine par voie électronique ou d'adresse électronique destinée à recevoir les envois du public, (au sens du 2<sup>e</sup> alinéa de l'article L. 112-9 du code des relations entre le public et l'administration), le présent formulaire est le moyen unique de saisine par voie électronique de l'autorité administrative (article L. 112-9 du code des relations entre le public et l'administration et article R. 112-9-2 du code des relations entre le public et l'administration).

Le service ne permet pas de saisir l'administration lorsqu'une démarche a été exclue du droit de saisine par voie électronique par le décret n° 2015-1410 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique ni d'effectuer une démarche pour laquelle une téléprocédure dédiée ou un autre dispositif destiné à recevoir les envois du public, au sens du 2<sup>e</sup> alinéa de l'article L. 112-9 du code des relations entre le public et l'administration, existe.

## II- Modalités d'utilisation et fonctionnement du service

1/ Lors de l'inscription au service, l'utilisateur s'identifie en fournissant ses nom, prénom, adresse postale et adresse électronique (article R. 112-9-1 du code des relations entre le public et l'administration).

S'il s'agit d'une entreprise, elle indique son numéro d'inscription au répertoire des entreprises et de leurs établissements.

S'il s'agit d'une association, elle indique son numéro d'inscription au répertoire national des associations.

Le service affiche à l'écran un récapitulatif des éléments renseignés par l'utilisateur afin que celui-ci puisse les vérifier et les confirmer, en y joignant, si besoin, les pièces nécessaires au traitement de sa demande. Ces pièces doivent être exclusivement au format .pdf, .jpg ou .jpeg sans comporter de mot de passe. Leur nombre est limité à trois et la taille maximale de l'ensemble des fichiers transmis ne doit pas excéder 1 méga-octets (1 Mo).

Après confirmation par l'utilisateur, la demande est transmise au service administratif compétent.

L'envoi du formulaire par l'utilisateur par voie électronique vaut signature de celui-ci.

Conformément à l'article L 112-14 du code des relations entre le public et l'administration, l'adresse électronique communiquée par l'utilisateur peut être utilisée par l'autorité administrative compétente pour répondre à la demande ou à l'envoi.

Après envoi, l'utilisateur reçoit instantanément, à l'adresse électronique communiquée à cet effet, **un accusé d'enregistrement daté qui comprend copie de son message.**

Dans le cas d'une demande, d'une déclaration, du dépôt d'un document ou d'une demande d'information au sens de l'article L112-8 du code des relations entre le public et l'administration, un accusé de réception est envoyé à l'utilisateur dans les 10 jours à compter de la réception de la demande. Cet accusé de réception comporte la date de réception et les coordonnées du service en charge du dossier.

Les délais précités ne s'appliquent qu'à compter de la saisine de l'administration compétente (article R. 112-11-2 du code des relations entre le public et l'administration).

Lorsqu'il s'agit d'une demande, cet accusé comporte les mentions suivantes (article R. 112-11-1 du code des relations entre le public et l'administration):

1. La date de réception de l'envoi électronique effectué par l'utilisateur ;
2. La désignation, l'adresse postale et, le cas échéant, électronique ainsi que le numéro de téléphone du service chargé du dossier.

S'il s'agit d'une demande, l'accusé de réception indique en outre si la demande est susceptible de donner lieu à une décision implicite d'acceptation ou à une décision implicite de rejet ainsi que la date à laquelle, à défaut d'une décision expresse, et sous réserve que la demande soit complète, celle-ci sera réputée acceptée ou rejetée (4<sup>e</sup> alinéa de l'article R. 112-11-1 du code des relations entre le public et l'administration).

Dans le premier cas, l'accusé de réception mentionne la possibilité offerte au demandeur de se voir délivrer l'attestation prévue à l'article L. 232-3 du code des relations entre le public et l'administration.

Dans le second cas, il mentionne les délais et les voies de recours à l'encontre de la décision. (5<sup>e</sup> alinéa de l'article R. 112-11-1 du code des relations entre le public et l'administration).

Lorsque la saisine effectuée par l'utilisateur est incomplète, les pièces et informations manquantes lui seront indiquées par l'administration ainsi que le délai fixé pour la réception de celles-ci (article R. 112-11-4 du code des relations entre le public et l'administration).

Postérieurement à sa demande initiale, l'utilisateur peut la compléter en remplissant en ligne un nouveau formulaire. Il doit alors préciser obligatoirement le numéro de référence de sa demande initiale, mentionné dans l'accusé de réception.

2/ 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 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

### **III - Disponibilité et évolution du service**

Le service est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. La ville de Gennevilliers se réserve toutefois la faculté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, le service pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire. L'indisponibilité du service ne donne droit à aucune indemnité. En cas d'indisponibilité du service, 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 service, de l'évolution de la législation ou de la réglementation, ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

### **IV - Traitement des données à caractère personnel**

La ville de Gennevilliers 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.

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

**Finalité du traitement :** En tant que responsable du traitement, la ville de Gennevilliers met en œuvre un traitement de données personnelles vous concernant aux fins de gestion de vos demandes.

**Base juridique du traitement :** Ce traitement de données à caractère personnel a pour base juridique l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement.

**Destinataires des données :** Les données collectées sont communiquées aux personnels habilités de la Ville de Gennevilliers.

**Durée de conservation des données :** Vos données à caractère personnel collectées dans le cadre de la gestion de vos demandes sont conservées pendant la durée de traitement de votre demande augmentée des durées de prescriptions légales.

**Vos droits sur les données :** Vous disposez d'un droit d'accès, d'interrogation, de rectification, d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données.

Vous disposez également d'un droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel ayant comme base juridique l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique.

Vous disposez du droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication des données post-mortem vous concernant. En ce qui concerne les directives générales, elles devront être adressées à un tiers qui sera désigné par décret.

Les demandes relatives à l'exercice de vos droits s'effectuent à l'adresse postale suivante : Commune de Gennevilliers, à l'attention du délégué à la protection des données, 177, avenue Gabriel-Péri 92230 Gennevilliers ou à l'adresse mail suivante : [dpo@ville-genevilliers.fr](mailto:dpo@ville-genevilliers.fr)

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

**Notre Délégué à la protection des données :** Le Délégué à la protection des données de la Ville de Gennevilliers est le cabinet Lexing Alain Bensoussan Avocats dont l'adresse de courrier électronique est : [dpo@ville-genevilliers.fr](mailto:dpo@ville-genevilliers.fr). Vous pouvez le contacter pour de plus amples informations sur notre politique de protection des données.

## **V - Traitement des demandes abusives ou frauduleuses**

Aucun accusé de réception ne sera envoyé dans les cas d'envois abusifs, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique, ou d'envois susceptibles de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'information.

## **VI - Engagements et responsabilité**

L'utilisateur du service s'engage à ne fournir, dans le cadre de l'utilisation de celui-ci, que des informations exactes, à jour et complètes. Dans l'hypothèse où l'utilisateur ne s'acquitterait pas de cet engagement, la ville de Gennevilliers 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.

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.

Ce service contribue à simplifier les démarches administratives des usagers en lui permettant de contacter le ministère et certains de ces services déconcentrés.

### **Textes officiels**

- Code des relations entre le public et l'administration
- Loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles
- Décret n°2018-687 du 1<sup>er</sup> août 2018 pris pour l'application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers, et aux libertés, modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.
- Ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 sur la protection des données personnelles et modifiant la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978
- Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique
- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée
- Décret n°2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés au 1er juin 2019
- 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)