

Droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique

CGU - Conditions générales d'utilisation du formulaire « contactez-nous »

I - Définition et objet du service formulaire « contactez-nous »

La saisine de la mairie par voie électronique via le formulaire proposé (ci-après dénommé "le service") est un téléservice mis en œuvre par la municipalité contribuant à simplifier les démarches administratives et à satisfaire le droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique.

L'utilisation du service, qui est gratuit et facultatif, emporte l'acceptation par l'utilisateur des présentes conditions générales d'utilisation dont les modalités s'imposent à lui, conformément aux dispositions du 2^e 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. Le service est le moyen de saisir la mairie par voie électronique. Il permet également d'effectuer une réclamation et d'y joindre des pièces justificatives.

II – Exceptions au droit de saisine

La réglementation prévoit des exceptions au droit de saisine. En ce qui concerne les communes, on peut relever notamment :

- Les demandes d'inscription sur les listes électorales ;
- La validation des attestations d'accueil ;
- La plupart des procédures d'urbanisme (permis de construire, déclaration préalable, permis de démolir, etc.) ;
- Tous les cas qui nécessitent la comparution personnelle de l'administré ou la production d'un document original ne pouvant être dématérialisé.

La présente liste non limitative est donnée à titre indicatif. Elle suivra les évolutions de la réglementation et de la jurisprudence.

III- Modalités d'utilisation et fonctionnement du service

Lors de l'utilisation du service, l'utilisateur s'identifie en fournissant son nom, prénom, adresse postale et adresse de messagerie électronique. 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 aux formats pdf, jpg ou jpeg sans comporter de mot de passe. Leur nombre n'est pas limité mais la taille maximale de l'ensemble des fichiers transmis ne doit pas excéder cinq méga-octets (5 Mo). Après confirmation par l'utilisateur, la demande est transmise à la mairie. 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 pour répondre à la demande.

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. Un accusé de réception est envoyé à l'utilisateur dans les 10 jours à compter de la réception de la demande. Les délais précités ne s'appliquent qu'à compter de la saisine du service compétent. Lorsque la saisine effectuée par l'utilisateur est incomplète, les pièces et informations manquantes lui seront indiquées ainsi que le délai fixé pour la réception de celles-ci.

L'utilisation du service requiert une connexion et un navigateur internet

IV - Disponibilité et évolution du service

Le service est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. La municipalité 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.

V - Traitement des données à caractère personnel

La commune 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. Les droits d'accès, de rectification et d'opposition prévus par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés peuvent s'exercer auprès du Maire de la commune de Pommeuse. 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.

VI - 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.

VII - 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 commune se réserve le droit de suspendre ou de résilier la saisine, 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.