



Conditions Générales d'Utilisation

Saisine par Voie Electronique / Gestion Relation Usagers

Communication
Le 12 janvier 2022

LA VILLE
SIMPLEMENT
VIVANTE

challans

Sommaire

1. Liste des téléservices liés à ces CGU	3
2. Modalités d'utilisation des téléservices	3
3. Traitement des Données à Caractère Personnel	4
4. Traitement des demandes abusives ou frauduleuses.....	4
5. Engagements et responsabilités	4
6. Liste des cas où ma Saisine par Voie Electronique ne s'applique pas	4
7. Textes officiels de référence	5

1. Liste des téléservices liés à ces CGU

DEMARCHES ADMINISTRATIVES	TELESERVICE
Page d'accueil des téléservices de CHALLANS	https://challans.portail-usagers.fr
Prise de rendez-vous Carte Nationale d'Identité et/ou Passeport	https://challans.portail-usagers.fr/espace-demarches

2. Modalités d'utilisation des téléservices

Ces modalités de Conditions Générales d'Utilisation s'imposent aux usagers de la Gestion Relation Usagers et des téléservices de la Ville de Challans.

Les téléservices mis à disposition, par la Ville de Challans, que ce soit par l'interface du portail de la gestion relation citoyen ou directement sur le site internet de la Ville constitue la voie de saisine de l'autorité administrative par voie électronique.

L'utilisation des téléservices proposés par la Ville de Challans est facultative et gratuite.

L'usage de la langue française est obligatoire.

Certains téléservices vont demander de créer un compte usagers afin de permettre de suivre les actions nécessaires pendant le téléservices. dans ce cas, les informations recueillies le sont dans l'objectif de traiter au mieux la demande de l'utilisateur. La Ville s'engage à n'utiliser les données recueillies que pour les finalités qui sont définies

D'autres téléseervices ne demanderont qu'une adresse électronique pour informer des résultats de la demande.

Dans tous les cas, l'adresse électronique fournie par l'utilisateur sera utilisée par la Collectivité pour les échanges électroniques ultérieurs relatives aux demandes.

La confirmation et la transmission des données valent signature de celui-ci.

Tous les téléservices, entrant dans le cadre de la Saisine par Voie Electronique, respectent le code des relations entre le public et l'administration.

Dans le cadre des téléservices entrant dan sle cadre de la Saisine par Voie Electronique, un accusé d'enregistrement est immédiatement envoyé à l'utilisateur. Si cet accusé n'est pas reçu dans les 24h, l'utilisateur doit considérer que sa demande n'a pas été prise en compte (attention, elle peut dans certains cas être en liste de SPAM dans la Boîte Aux Lettres de l'utilisateur).

Lorsqu'une Saisine par Voie Electronique est incomplète, l'administration indique à l'intéressé, éventuellement dans l'accusé de réception électronique, les pièces et informations manquantes exigées par les textes législatifs et réglementaires en vigueur ainsi que le délai fixé pour la réception de celles-ci. L'utilisateur peut compléter son dossier en s'adressant directement par courriel au service instructeur qui l'aura recontacté dans le cadre du dossier incomplet mentionné dans l'accusé de réception. lorsque le délai fixé par la Collectivité est dépassé, l'utilisateur est réputé avoir renoncé à démarche.

Les téléservices sont disponibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. La Collectivité réserve toutefois la faculté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, les téléservices pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire. En cas d'indisponibilité des téléservices, l'utilisateur en est informé. Il est invité à effectuer sa démarche ultérieurement ou à utiliser une autre voie.

L'utilisation des téléservices requiert une connexion et un navigateur internet. Le navigateur doit être configuré pour autoriser les cookies de session.

Pour l'usage dans de bonnes condition des téléservices, il est nécessaire d'utiliser des navigateurs courants dans les dernières versions.

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

3. Traitement des Données à Caractère Personnel

La Collectivité s'engage à prendre toutes les précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées auprès de l'usagers conformément à sa [Politique des Données à Caractère Personnel](#).

La Collectivité s'engage à n'opérer aucune commercialisation des informations et documents transmis par l'utilisateur au moyen des téléservices et de la Gestion Relation Citoyen, et à ne pas les communiquer à des tiers, en dehors des cas prévus par la loi.

Les téléservices utilisés sont déclarés au registre des traitements de la Collectivité.

4. 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.

5. Engagements et responsabilités

L'utilisateur de téléservices s'engage à ne fournir, que des informations exactes, à jour et complètes. Dans l'hypothèse où l'utilisateur ne s'acquitterait pas de cet engagement, la Collectivité se réserve le droit de suspendre ou résilier la démarche administrative, sans préjudice des éventuelles poursuites pénales 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 3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amendes.

6. Liste des cas où ma Saisine par Voie Electronique ne s'applique pas

Certaines démarches n'entrent pas dans le champ d'application du droit des usagers de saisir la Collectivité par voie électronique, notamment les démarches relatives :

- à l'acquisition de la nationalité française par déclaration, à l'exception des déclarations de nationalité souscrites en raison du mariage,
- aux actes notariés délivrés à l'étranger,
- aux actes d'état-civil,
- aux relations entre la Collectivité et ses agents,
- aux relations entre la Collectivité et ses cocontractants.

D'autres démarches administratives ne peuvent pas s'accomplir par voie électronique pour des motifs d'ordre public, de défense et de sécurité nationale, de nécessité de comparution personnelle de l'utilisateur ou de bonne administration. Ces démarches sont listées par les décrets n° 2015-1407 et n° 2015-1423 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique.

7. Textes officiels de référence

- Code des relation entre le public et l'administration
- Règlement Européen sur la Protection des Données personnelles 2016/679
- Loi n° 78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- Loi n° 2000-231 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations
- Ordonnance n° 2005-1516 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives