

# **REGLEMENT PORTANT DEFINITION DES TELE-SERVICES**

## **« FORMULAIRES DE CONTACT »**

### **ET CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION**

VU le Code général des collectivités territoriales ;

VU le Code des relations entre le public et l'administration, notamment les articles L112-2 et suivants ;

VU la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

VU l'Ordonnance n° 2014-1330 du 6 novembre 2014 ;

VU le Décret n°2015-1404 du 5 novembre 2015 relatif au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique ;

VU les Décrets du 5 novembre 2015 relatifs aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique ;

VU le Décret n°2016-1411 du 20 octobre 2016, relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique ;

VU le Décret n° 2016-1491 du 4 novembre 2016 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique concernant les démarches effectuées auprès des collectivités territoriales, de leurs établissements publics ou des établissements publics de coopération intercommunale ;

CONSIDERANT la nécessité de définir les services municipaux accessibles par voie électronique et les conditions d'utilisation desdits services dans le cadre de la bonne administration de la collectivité ;

## ARTICLE 1 - Définitions

La Ville d'Arcachon met en place un formulaire de contact accessible aux usagers depuis le site Internet de la collectivité.

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,

Lorsque la Ville a mis en place un télé-service spécifiquement réservé à l'accomplissement de démarches administratives clairement identifiées, elle n'est régulièrement saisie par voie électronique que par l'usage de ce télé-service dédié.

Par ailleurs, 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 renseigné 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 :

Dans le cas d'un professionnel ou d'une association, un identifiant de la personne morale concernée doit être fourni dans le champ en texte libre du formulaire (numéro d'inscription au répertoire des entreprises et de leurs établissements – SIRET – ou numéro d'inscription au répertoire national des associations).

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 ou jpeg lorsqu'ils sont attachés au formulaire.

La taille totale maximale pour l'ensemble des pièces jointes est de 4 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 et accessibles sur le site internet de la collectivité.

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.

## **ARTICLE 7 - Date d'entrée en vigueur du présent règlement municipal**

Les dispositions du présent règlement entrent en vigueur pour les usagers de la collectivité et des établissements publics administratifs qui en dépendent, à compter du jour où la délibération qui les institue revêt un caractère exécutoire.

## **ARTICLE 8 - Liste des formulaires de contact mis en place par la collectivité à la date d'entrée en vigueur du présent règlement**

### **A. Relations aux usagers**

1. Nettoyage
2. Inondation
3. Arbres
4. Plaque
5. Voirie
6. Mobilier urbain
7. Dépôts sauvages
8. Nuisibles
9. Eclairage
10. Ascenseur
11. Tags

### **B. Organisation d'une manifestation**

### **C. Travaux**

1. Demande d'autorisation d'occupation du domaine public, de stationner, de modifier la circulation
2. Demande d'installation d'une grue de chantier
3. Demande d'autorisation d'installation d'une grue mobile

4. Demande d'autorisation d'occupation du domaine public dans le cadre de chantier sur domaine privé

#### **D. Etat civil**

5. Demande d'actes (naissance, mariage, décès)
6. Demande d'archives d'état civil



Envoyé en préfecture le 05/12/2016  
Reçu en préfecture le 05/12/2016  
Affiché le 05/12/2016 SLD  
ID : 033-213300098-20161205-D1611\_87-DE

D16.11\_87

DEPARTEMENT  
DE  
LA GIRONDE



ARRONDISSEMENT  
D'ARCAÇHON

# EXTRAIT

Du Registre des Délibérations du Conseil Municipal

101 - 2016

## SEANCE ORDINAIRE DU CONSEIL MUNICIPAL

du lundi 28 novembre 2016 à 16:00

### ÉTAIENT PRÉSENTS :

M. FOULON, M. PHILIPPON, M. LUMMEAUX, MME BORDEDEBAT, M. CHANSAREL, MME PHELIPPOT, MME CAUSSARIEU, MME MAUPILE, M. COEURET, MME DEPARDIEU, MME DUBROCA, MME BIESEL LEGER, MME LUQUET, MME CASSOT, M. SCAPPAZZONI, MME LIMOUZIN, MME MOULS, M. BEUNARD, M. CAPTUS, MME MARESCOT, MME DEVILLIERS, M. GHYSELS, M. BONNIN, M. LANDAIS, M. SEGURA, M. GRANET, M. LUCAS, MME BEY, M. LAMARA

### ONT DONNÉ POUVOIR : Conformément à l'Article L.2121-20 du Code Général des Collectivités Territoriales

May ANTOUN ..... À Geneviève BORDEDEBAT  
Yves HERSZFELD ..... À Jean-Paul CHANSAREL  
Patrick LEFEBVRE ..... À Martine PHELIPPOT  
Marie-Josèphe PAJOT-TAUZIN ..... À Maurice GRANET

**Le quorum est atteint**

**RAPPORTEUR : Mme Nadine LIMOUZIN**

**SAISINE ÉLECTRONIQUE DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE ET DE SES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS ADMINISTRATIFS : MISE EN PLACE DE TÉLÉ-SERVICES « FORMULAIRES - CONTACT », ET DE LEURS CONDITIONS ET MODALITÉS D'UTILISATION**

Mes Chers Collègues,

La loi n°2013-1005 du 12 novembre 2013 habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens a autorisé le Gouvernement à adopter par ordonnance des mesures législatives destinées à définir les conditions d'exercice du droit des usagers à saisir l'administration par voie électronique et à lui répondre par la même voie.

Sur le fondement de cette habilitation, l'ordonnance n° 2014-1330 du 6 novembre 2014 relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique a modifié l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives.

Les dispositions de cette ordonnance sont entrées en vigueur le 7 novembre 2016 pour les collectivités territoriales.

Parmi ces dispositions, reprises aux articles L.112-7 et suivants du code des relations entre le public et l'administration, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, figure notamment l'obligation, pour l'administration, lorsque celle-ci met en place un ou plusieurs télé-services, dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés et dans le respect des règles de sécurité et d'interopérabilité prévues aux chapitres IV et V 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, de rendre accessibles les modalités d'utilisation de ce ou ces télé-services. Ces modalités s'imposent au public (article L.112-9 du code des relations entre le public et l'administration).

Les conditions générales d'utilisation du ou des télé-service(s) mis en place doivent contenir :

- un rappel des droits et obligations des usagers et de l'administration,
- les règles de fonctionnement du télé-service (identification de l'utilisateur, exclusivité d'une télé-procédure par rapport à d'autres voies de saisine, etc.),
- les catégories d'utilisateurs ciblées ou spécifiques (particuliers, entreprises, associations...),
- la disponibilité du service (arrêt temporaire, mode normal, mode dégradé...),
- les spécificités techniques du télé-service (version des navigateurs compatibles, formats de fichiers acceptés, volume maximum des pièces jointes, etc.),
- les précautions prises pour le traitement des données à caractère personnel,
- les conditions de traitement des demandes abusives ou frauduleuses...

Le site internet de la collectivité propose au public, depuis de nombreuses années, la possibilité de formuler des demandes d'information, d'autorisation ou de prestation par le biais de télé-services :

- mise en ligne d'un formulaire-contact générique, d'une part,

D16.11\_87

- mise en ligne de formulaires spécifiques dédiés à l'accomplissement de certaines démarches (telles que les demandes d'acte d'état-civil, les demandes d'autorisation de stationner, les demandes d'occupation du domaine public ou les demandes d'actes archivés), d'autre part.

La mise en place, depuis 2015, d'un portail internet intitulé « Kiosque Arcachon Famille », permet en outre, de traiter les demandes d'inscription aux prestations Enfance-Jeunesse.

Enfin, la Ville met à la disposition du public des liens électroniques vers des services nationaux (demande d'inscription sur les listes électorales) comme des supports officiels existants en la forme des Cerfa.

Il convient de préciser que lorsqu'elle met en place un télé-service réservé à l'accomplissement de certaines démarches administratives, une administration n'est régulièrement saisie par voie électronique que par l'usage de ce télé-service.

Dans ce cadre, il apparaît opportun de développer les télé-services en la forme de « formulaires - contact », via le site internet de la Ville, afin de guider les usagers dans leurs démarches.

Il vous est donc proposé, mes Chers Collègues, de bien vouloir :

**APPROUVER** la définition des télé-services « formulaires-contact » et leurs conditions générales d'utilisation telles qu'elles sont rédigées dans le règlement ci-joint, en précisant que ces conditions seront communiquées au public par tout support adapté à cet effet.

Et après en avoir délibéré, Monsieur le Maire met aux voix la proposition ci-dessus. Le Conseil Municipal à la majorité ADOPTE - A. BEY et CA LUCAS votant contre.

Et ont signés les membres présents  
Pour extrait certifié conforme  
ARCACHON, le 29 NOVEMBRE 2016



Daniel PHILIPPON  
Premier Adjoint

