

1. Définition et objet du formulaire

Le Département du Doubs met en place un formulaire de contact accessible aux usagers depuis son site Internet.

Ce formulaire de contact est un téléservice 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 le Département pour lui adresser une demande, une déclaration, un document ou une information. Ce formulaire ne permet pas d'effectuer les démarches qui sont exclues de l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (cf. 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).

Lorsqu'il n'existe pas spécifiquement de téléservice réservé à l'accomplissement de démarches administratives clairement identifiées, le présent formulaire est le moyen unique de saisine par voie électronique du Département. Les demandes formulées directement sur les adresses de messagerie électronique des directions/services et des agents de la collectivité sont à proscrire.

2. Fonctionnement du formulaire de contact

L'utilisation du formulaire de contact est gratuite et facultative. C'est un canal offert à l'utilisateur pour communiquer avec l'administration.

L'utilisation du formulaire nécessite l'acceptation par l'utilisateur des présentes conditions générales d'utilisation (CGU).

L'usage de la langue française y est obligatoire.

a) Prérequis techniques

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 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

b) Identification de l'utilisateur (particulier, professionnel, association, entreprise)

Lors de la saisine par voie électronique et pour que celle-ci soit recevable par le Département, l'utilisateur doit s'identifier en complétant les informations demandées. L'ensemble des champs obligatoires doit être renseigné pour valider l'envoi du formulaire de contact.

Le particulier doit préciser son nom, prénom, adresse postale et électronique. Dans le cas d'un professionnel ou d'une association, il doit être précisé un numéro d'inscription au répertoire des entreprises ou des associations.

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. Leur nombre est limité à 3.

Les seuls formats acceptés sont pdf, jpg ou jpeg lorsqu'ils sont attachés au formulaire. Si la démarche le nécessite, les formats suivants pourront être utilisés : txt, csv, gif, png, doc, docx, xls, xlsx.

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 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 réserve le droit de répondre à l'utilisateur par le moyen qu'elle jugera le plus adapté à la situation.

d) Accusé d'enregistrement automatique (AEE)

Après l'envoi du formulaire, un accusé d'enregistrement électronique de la demande est envoyé automatiquement à destination de l'adresse électronique indiquée dans le formulaire.

Si aucun accusé d'enregistrement n'est reçu sous un délai d'un jour ouvré, cela signifie qu'une erreur d'envoi s'est produite. Dans ce cas, l'utilisateur est tenu d'adresser une nouvelle demande. Avant de la reformuler, il doit vérifier la validité et le bon fonctionnement de l'adresse électronique qu'il mentionne.

Aucune réponse ne peut être adressée à l'adresse électronique d'expédition de cet accusé d'enregistrement.

e) Accusé de réception électronique (ARE)

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, sauf si la réponse lui parvient durant cet intervalle de temps.

f) Mauvaise orientation

Si l'utilisateur a saisi la collectivité sur un champ hors de la compétence du Département, il en sera avisé par courriel et le Département réorientera sa demande vers l'autorité compétente.

g) Éléments complémentaires

Le service instructeur peut inviter l'utilisateur à compléter sa demande. Un message lui sera envoyé à l'adresse électronique communiquée dans le formulaire, il précisera les pièces ou informations manquantes et le délai fixé pour la réception de celles-ci.

Pour compléter sa demande, l'utilisateur remplit en ligne un nouveau formulaire en rappelant son adresse électronique et le numéro de dossier que l'administration a donné au traitement de son dossier, figurant dans l'accusé d'enregistrement ou l'accusé réception.

h) 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 considérées comme abusives. Dans ce cas, le Département n'est pas tenu de délivrer d'accusé de réception électronique.

i) 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.

3. Traitement des données et responsabilité

a) Traitement des données à caractère personnel

Le Département 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.

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.

b) 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, le Département 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 du Département.

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.

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.

4. Textes officiels

- Code des relations entre le public et l'administration.
- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- Loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec l'administration.
- Ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives, modifiée par l'ordonnance n°2014-1330 du 6 novembre 2014.
- Décret n° 2015-1404 du 5 novembre 2015 relatif au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique.
- Décret n°2016-1411 du 20 octobre 2016, relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique.
- 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.