

---

## *Conditions générales d'utilisation (CGU) du formulaire de contact du Département du Pas-de-Calais*

---

### **1 – Définition et objet du formulaire**

Le Département du Pas-de-Calais met en place un formulaire de contact, accessible aux usagers depuis son site internet, contribuant à simplifier les démarches administratives des usagers.

Ce formulaire de contact, est un téléservice au sens de l'article L.112-9 du Code des relations entre l'administration et le public relatif aux droits des usagers de saisir l'administration par voie électronique.

Il permet aux usagers de renseigner en ligne un formulaire de dépôt de demande d'information ou d'envoi de dossier lié à une démarche administrative, d'y joindre les pièces justificatives, et de le transmettre par voie électronique au Département du Pas-de-Calais. Ce formulaire ne permet pas de déposer régulièrement une démarche exclue du droit de saisine électronique par 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.

Ce formulaire ne permet pas d'effectuer une démarche pour laquelle un téléservice dédié existe.

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 ou sur les réseaux sociaux ne valent pas saisine de l'administration.

### **2 – Fonctionnement du formulaire de contact**

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 une version récente, quel que soit le navigateur.

#### a) Remplissage du formulaire

L'utilisation du formulaire est gratuite.

L'usage de la langue française y est obligatoire.

Par « usager », il convient d'entendre les usagers individuels, les usagers professionnels et les associations.

Lors de la saisine par voie électronique, l'utilisateur s'identifie en complétant les renseignements demandés. 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.

L'utilisateur fournit également une adresse électronique valide qui pourra être utilisée pour l'envoi de toute réponse du Département relative à la demande. Le Département se réserve le droit de répondre par voie postale.

L'utilisateur remplit en ligne le formulaire et le valide en y joignant éventuellement les pièces nécessaires au traitement de sa demande au format pdf, jpg, jpeg, doc, docx, rtf, png.

L'utilisateur peut téléverser au maximum 2 fichiers ; la taille de chacun des fichiers ne pouvant excéder 3 mégaoctets.

La validation du formulaire est subordonnée à l'acceptation par l'utilisateur des présentes conditions générales d'utilisation.

#### b) Accusé d'enregistrement électronique (AEE) et accusé de réception électronique (ARE)

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.

Dans les 10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande, l'utilisateur reçoit à l'adresse électronique indiquée un accusé de réception prévu par l'article L.112-11 du Code des relations entre le public et l'administration. Cet accusé comporte les mentions suivantes :

- La date de réception de l'envoi électronique effectué par la personne ;
- La désignation du service chargé du dossier, ainsi que son adresse électronique ou postale et son numéro de téléphone ;
- 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.

Dans le premier cas, l'accusé de réception mentionne la possibilité offerte au demandeur de recevoir l'attestation prévue à l'article L. 232-3 dudit Code. Dans le second cas, il mentionne les délais et les voies de recours à l'encontre de la décision.

Postérieurement à sa demande initiale, l'utilisateur peut compléter sa demande en remplissant en ligne un nouveau formulaire ou, sur l'invitation du service instructeur, en s'adressant directement par courriel au service instructeur mentionné dans l'accusé de réception en

précisant le numéro de dossier figurant dans l'accusé d'enregistrement ou l'accusé de réception.

c) Disponibilité et évolution du formulaire

Le téléservice est disponible 7 jours sur 7, 24h sur 24. Le Département du Pas-de-Calais se réserve toutefois la faculté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, le formulaire de contact pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif qu'il jugera nécessaire. L'indisponibilité du téléservice ne donne droit à aucune indemnité. En cas d'indisponibilité du formulaire de contact, 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 téléservice, de l'évolution de la législation ou de la réglementation, ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

d) Traitement des demandes abusives et frauduleuses

Le droit de saisine par voie électronique ne s'applique pas aux envois abusifs, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique, ou les envois susceptibles de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'information.

### 3. Droit à l'information

L'article 32 de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dispose :

*« I.- La personne auprès de laquelle sont recueillies des données à caractère personnel la concernant est informée, sauf si elle l'a été au préalable, par le responsable du traitement ou son représentant :*

*1° De l'identité du responsable du traitement et, le cas échéant, de celle de son représentant ;*

*2° De la finalité poursuivie par le traitement auquel les données sont destinées ;*

*3° Du caractère obligatoire ou facultatif des réponses ;*

*4° Des conséquences éventuelles, à son égard, d'un défaut de réponse ;*

*5° Des destinataires ou catégories de destinataires des données ;*

*6° Des droits qu'elle tient des dispositions de la section 2 du présent chapitre dont celui de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après sa mort ;*

*7° Le cas échéant, des transferts de données à caractère personnel envisagés à destination d'un Etat non membre de la Communauté européenne ;*

*8° De la durée de conservation des catégories de données traitées ou, en cas d'impossibilité, des critères utilisés permettant de déterminer cette durée.*

*Lorsque de telles données sont recueillies par voie de questionnaires, ceux-ci doivent porter mention des prescriptions figurant aux 1°, 2°, 3° et 6° ».*

En application de l'article 32 référencé ci-dessus, les précisions suivantes sont apportées :

- Un accusé de réception électronique délivré dans les dix jours ouvrés suivant l'émission de l'accusé d'enregistrement indique à l'utilisateur la désignation, l'adresse

postale et, le cas échéant, électronique, ainsi que le numéro de téléphone du service chargé du dossier ;

- Le traitement des données renseignées par l'utilisateur a pour unique finalité d'instruire sa demande dans le cadre de sa démarche administrative et d'y répondre ;
- L'accusé de réception délivré au terme des dix jours ouvrés précise à l'utilisateur si sa demande est susceptible de donner lieu à une décision implicite d'acceptation ou à une décision implicite de rejet et la date à laquelle, à défaut d'une décision expresse, celle-ci sera réputée acceptée ou rejetée ;
- La durée de conservation de ces données ne peut excéder de deux années le délai d'instruction des saisines.

#### **4. Traitements des données à caractère personnel**

Le Département et le responsable de traitement s'engagent 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, de rectification et d'opposition aux informations qui le concernent sur simple demande soit par voie postale (Monsieur le Président du Conseil Départemental du Pas-de-Calais – Rue Ferdinand Buisson – 62018 ARRAS Cedex 9) soit par voie électronique ([lacom@pasdecalais.fr](mailto:lacom@pasdecalais.fr)).

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.

#### **5. Engagements et responsabilité**

L'utilisateur s'engage à ne fournir, dans le cadre de l'utilisation du formulaire de contact, que des informations exactes, à jour et complètes. Dans l'hypothèse où l'utilisateur ne s'acquitterait pas de cet engagement, le Département du Pas-de-Calais se réserve le droit de suspendre ou 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.