

Conditions générales, déclaration de protection des données et règlement d'utilisation relatifs aux prestations en ligne du guichet virtuel de la Ville de Gland

1. Champ d'application

- 1.1. Le guichet virtuel est utilisé par l'Administration de la Ville de Gland (ci-après la Ville) dans le but d'offrir une alternative numérique aux prestations actuelles de guichet pour des personnes physiques ou morales.
Les présentes conditions générales règlent les rapports juridiques entre la Ville et les utilisateurs des prestations en ligne (ci-après respectivement l'utilisateur et les prestations en ligne) mises à disposition par la Ville dans le cadre de l'utilisation par ces derniers d'un compte utilisateur (ci-après le compte) et de prestations en ligne.
- 1.2. Ce document informe sur la manière dont sont traitées les données. Veuillez noter que les informations que vous trouverez ci-dessous pourront être examinées et modifiées dans le futur, afin de s'adapter aux exigences. La Ville s'engage à une gestion responsable de la collecte, du traitement et de l'utilisation des données personnelles conformément aux exigences légales de la Loi vaudoise sur la protection des données (LPrD) et du règlement d'application de la loi sur la protection des données (RLPrD).
- 1.3. L'utilisation du guichet virtuel est toujours facultative. L'utilisateur peut refuser de fournir les données requises en tout temps, ce qui a pour conséquence que la prestation en ligne désirée ne pourra être fournie. Les administrés demeurent cependant libres de s'adresser à la Ville en se déplaçant aux guichets physiques dans les locaux de l'Administration.

2. Objet du contrat

- 2.1. L'ouverture d'un compte sur le guichet virtuel constitue un contrat qui porte sur la mise à disposition du compte permettant l'accès et l'usage des prestations en ligne. L'acceptation d'éventuelles conditions générales spécifiques à des prestations particulières demeure réservée.

3. Conclusion, durée et fin du contrat

- 3.1. Le contrat entre la Ville et l'utilisateur est conclu à l'ouverture du compte.
- 3.2. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié en tout temps, par l'une ou l'autre des parties.
- 3.3. Des données personnelles sont à fournir par l'utilisateur pour créer un compte citoyen dans le guichet virtuel (art. 10.2). Lorsque l'utilisateur se connecte et s'identifie au guichet virtuel pour l'utiliser et demander une prestation à la ville, certaines de ces données sont automatiquement réintégrées au formulaire pour faciliter l'accès aux prestations.
- 3.4. La résiliation du contrat entraîne la fermeture du compte et met fin à l'accès aux prestations en ligne associées. Tous les autres rapports juridiques entre la Ville et l'utilisateur subsistent, en particulier ceux noués lors de l'utilisation des prestations en ligne.
- 3.5. Un compte est :
 - a) Actif après validation de l'adresse e-mail. L'utilisateur est tenu de maintenir les informations de son compte à jour, notamment son adresse e-mail ;
 - b) Supprimé à la demande de l'utilisateur au moyen du formulaire proposé.

4. Modification du contrat

- 4.1. La Ville se réserve le droit d'adapter en tout temps les conditions du contrat. Dans un tel cas, une nouvelle version des conditions générales est transmise à l'utilisateur lors de la prochaine utilisation du compte.
- 4.2. La Ville peut, en tout temps, unilatéralement et sans autres formalités, modifier l'aspect, le contenu et les fonctionnalités des prestations en ligne.

5. Données transmises par le client

- 5.1. L'utilisateur s'engage à transmettre à la Ville des données exactes et complètes. Il s'engage également à transmettre toutes nouvelles informations ou modifications de la situation au plus tard au moment de chaque nouvelle demande via le guichet virtuel. L'utilisateur est rendu attentif que le rapport résultant des prestations requises via le guichet virtuel peut exiger que les informations soient mises à jour dès la modification.
- 5.2. L'utilisateur veille à utiliser les prestations en ligne et le compte dans le respect de la loi, en particulier des dispositions réprimant la soustraction de données (art. 143 et 179 du Code pénal suisse – CPS), la pornographie dure (art. 197 CPS), les infractions contre l'honneur (injure, calomnie, etc.). Tout cas d'abus dans cette utilisation entraînera la fermeture du compte, la résiliation du contrat et l'ouverture de procédures judiciaires.
- 5.3. La Ville s'engage à demander uniquement les données personnelles servant à la réalisation de la tâche publique pour laquelle elles sont demandées.

6. Données et foi publiques

- 6.1. Les données diffusées dans le cadre des prestations en ligne, notamment le rappel des conditions d'octroi, sont réputées dépourvues de foi publique et de présomption d'exactitude.

7. Limitation de responsabilité

- 7.1. La Ville s'efforce d'assurer une disponibilité optimale des prestations en ligne. Toutefois, elle ne pourra en aucun cas être tenue responsable de dommages, quels qu'ils soient, résultant de la consultation, de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le compte ou les prestations en ligne.

8. Clés d'accès et de légitimations

- 8.1. L'utilisateur doit conserver secrètement ses clés d'accès au compte (par exemple son mot de passe) et ne pas les divulguer à de tierces personnes pour des raisons de confidentialité et de sécurité.
- 8.2. L'utilisateur ne doit divulguer ses clés de légitimation qu'à des mandataires ou tierces personnes autorisés. La Ville n'assume en aucun cas la responsabilité des actes de ces personnes accomplis dans le cadre de l'utilisation des prestations en ligne.
- 8.3. La Ville décline toute responsabilité en cas d'utilisation du compte et/ou d'accès à des données par un tiers non autorisé.
- 8.4. Seules les personnes habilitées par leurs entreprises peuvent désigner une personne habilitée à créer un compte et faire des transactions pour le compte de la société.

9. Conditions techniques

- 9.1. Il appartient à l'utilisateur de mettre en place les installations techniques compatibles et sécurisées (matériel informatique, système d'exploitation, navigateurs, connexion Internet, etc.) permettant l'accès aux prestations en ligne.

10. Traitement et protection des données personnelles

- 10.1. Les données personnelles de l'utilisateur sont traitées dans le cadre de l'exécution du contrat et des autres relations juridiques entre l'utilisateur et la Ville, conformément à la législation sur la protection des données, pour les finalités spécifiques décrites dans ce document et uniquement dans la mesure où elles sont pertinentes pour atteindre ces finalités.

Données du compte utilisateur

10.2. Lorsque l'utilisateur active ou administre un compte, les données suivantes sont collectées :

- Prénom et nom de famille ;
- Date de naissance ;
- Adresse ;
- Numéro AVS ;
- Adresse courriel ;
- Numéro de téléphone portable.

10.3. Les données ci-dessus sont utilisées pour vérifier l'identité de l'utilisateur lors de l'activation d'un nouveau compte et pour créer un nouveau compte. Dans les cas nécessaires où, afin de finaliser la demande de prestation sur le guichet virtuel, l'Administration a besoin de communiquer avec l'utilisateur, la Ville se réserve le droit de contacter la personne par téléphone ou par courrier électronique.

10.4. Ces données sont conservées aussi longtemps que le compte de l'utilisateur est actif. Les données sont détruites ou rendues anonymes en cas de fermeture du compte.

Données techniques collectées automatiquement

10.5. Les données collectées automatiquement sont : adresse IP, navigateur internet et sa version pour des raisons de sécurité et de traçabilité, cookies de session pour garantir le fonctionnement de la plateforme ou mémoriser les choix des utilisateurs. Aucun cookie de suivi comportemental n'est utilisé.

10.6. Les données techniques de processus (telles que la date et l'heure, l'état, l'action ou la source) sont conservées pour des raisons de traçabilité, mais ne sont pas utilisées à d'autres fins ou transmises à un tiers.

Données liées aux prestations en ligne

10.7. La Ville collecte les données fournies par l'utilisateur lorsqu'il utilise une prestation en ligne. Elles les traite afin de fournir les prestations sous-jacentes. Aucune donnée personnelle sensible n'est requise par la Ville dans ce cadre.

10.8. La Ville enregistre ces données dans ses systèmes d'information aussi longtemps que prescrit par une obligation légale. Selon l'art. 11 LPrD, les données personnelles sont détruites ou rendues anonymes dès qu'elles ne sont plus nécessaires à la réalisation de la tâche pour laquelle elles ont été collectées. Demeurent réservées les dispositions légales spécifiques à la conservation des données, en particulier à leur archivage, ou effectuées à des fins historiques, statistiques ou scientifiques.

Données statistiques anonymisées

10.9. La Ville peut également anonymiser les données collectées ou générées dans le cadre du guichet virtuel à des fins de statistiques internes.

11. Responsable du traitement

11.1. Le responsable du traitement pour les données collectées dans le cadre du guichet virtuel est la Ville de Gland. Vous trouverez nos coordonnées dans la section 14.2.

12. Communication des données

12.1. Dans le cadre des finalités décrites dans la section 10, la Ville peut communiquer les données personnelles de l'utilisateur aux catégories de tiers suivants :

- Les prestataires de services relatifs à la gestion du guichet virtuel (hébergement, sécurité informatique, courriels, etc.) ;
- Selon les prestations, les autorités compétentes pour trancher (assistance sociale, etc.) ;
- Le Canton pour les informations de mutations.

13. Sécurité des données personnelles

13.1. La Ville met en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles adaptées au traitement des données stockées par ses soins, afin de les protéger contre une éventuelle manipulation, une perte partielle ou totale et contre l'accès non autorisé par des tiers. Les mesures de sécurité sont ajustées en fonction du développement technologique.

- 13.2. La Ville prend très au sérieux la protection interne des données. Les collaborateurs sont soumis à l'obligation de confidentialité, au secret de fonction et au respect des directives relatives au droit de la protection des données personnelles. Le droit d'accès aux données personnelles ne leur est donné que dans les limites de ce qui est requis pour accomplir la tâche publique concernée par la demande de l'utilisateur.
- 13.3. Lorsque l'utilisateur renseigne les données sur le guichet virtuel, les données personnelles et références financières saisies sont transmises sous forme cryptée. Les notifications concernant le statut ou l'état des transactions demandées (telles que la confirmation de l'enregistrement de l'arrivée ou du départ) peuvent être envoyées par courrier électronique non sécurisé, mais ne contiennent jamais de données relatives au contenu des demandes.
- 13.4. Les données de l'utilisateur et les documents téléchargés seront fournis par la commune de départ à la commune du nouveau domicile, mais ne seront pas utilisés ou stockés à d'autres fins.

14. Droits de la personne concernée

- 14.1. Sauf disposition contraire de la loi, l'utilisateur a, à tout moment, le droit de savoir si la Ville traite des données personnelles le concernant. L'utilisateur peut contacter la Ville pour connaître le contenu de ses données personnelles, vérifier leur exactitude, et dans la mesure autorisée par la loi, demander qu'elles soient complétées, mises à jour, corrigées ou supprimées. L'utilisateur a également le droit de demander à la Ville que cesse tout traitement spécifique de données personnelles qui auraient été obtenues ou traitées en violation du droit applicable, et émettre une objection à tout traitement de données personnelles pour un motif légitime. Un formulaire de demande de suppression de compte est disponible à cet effet.
- 14.2. Si l'utilisateur souhaite exercer ses droits, il peut contacter la Ville en utilisant les coordonnées fournies ci-après :

Administration communale
Grand'Rue 38 - Case postale
CH-1196 Gland
022 354 04 04

[Contact courriel](#)

15. Droit applicable et for

- 15.1. Le contrat est soumis exclusivement au droit suisse.
- 15.2. Le for est dans le Canton de Vaud sous réserve de fors impératifs.

AU NOM DE LA MUNICIPALITE

La Syndique :

Le Secrétaire :

C. Girod

P. Bovey

Gland, le 23 octobre 2023

Administration communale - Grand'Rue 38 - Case postale - CH-1196 Gland www.gland.ch