



Conditions générales d'utilisation

Conditions générales d'utilisation des téléservices relevant de la saisine de l'Administration par voie électronique (SVE) de tous les sites de l'univers Brest.fr.

Les présentes conditions générales d'utilisation (CGU) s'inscrivent dans le cadre de l'ordonnance n° 2014-1330 du 6 novembre 2014 relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique.

Elles s'imposent à tout usager des téléservices.

Définition et objet


Les téléservices (ci-après dénommé, le service) sont des services mis en œuvre par la Ville de Brest, Brest métropole ainsi que leurs établissements publics (ci-après dénommé, l'administration).

Dans le cadre de ce service, les usagers peuvent saisir l'administration par voie électronique via les téléservices suivants :

- > [les téléprocédures proposées sur Brest.fr](#)
- > [le formulaire de contact proposé sur Brest.fr](#)

Toute démarche de saisine par voie électronique, effectuée au travers d'un autre canal, sera par conséquent nulle.

Dès lors qu'une téléprocédure dédiée existe, l'utilisateur effectue sa démarche exclusivement par le biais de cet outil.

Ce service ne permet pas de déposer valablement une démarche exclue du droit de saisine électronique : [Décret n°2016-1491 du 4 novembre 2016](#)  modifié par le Décret n°2018-954 du 5 novembre 2018.

Si, par erreur, l'utilisateur transmet un message de saisine concernant une autre autorité administrative, l'administration transmettra ce message à l'autorité compétente. L'utilisation du service est facultative et gratuite.

L'utilisation du service est subordonnée à l'acceptation par l'utilisateur des présentes conditions générales d'utilisation et, le cas échéant, des conditions spécifiques propres à chacune des démarches administratives proposées.

Fonctionnement du service

Identification de l'utilisateur

Lorsqu'il écrit à l'administration, l'utilisateur utilise une adresse électronique personnelle et valide.

L'adresse électronique qui sera utilisée par l'utilisateur pour écrire à l'administration pourra être utilisée pour l'envoi de toute réponse de l'autorité administrative compétente relative à la demande de l'utilisateur, sauf refus exprès de ce dernier. Il appartient par conséquent à l'utilisateur de prendre toute précaution qu'il jugera utile pour s'assurer des droits en lecture éventuellement détenus par d'autres personnes sur cette adresse.

L'autorité administrative se réserve cependant le droit de répondre par voie postale.

Pour saisir l'administration par voie électronique, l'utilisateur doit s'identifier en indiquant explicitement au début de son message :

- > S'il s'agit d'un particulier : nom, prénom, adresse postale ou électronique
- > S'il s'agit d'une association : numéro RNA, titre, nom, prénom de son représentant, adresse postale ou électronique
- > S'il s'agit d'une entreprise : numéro d'immatriculation SIRET, nom, prénom de son représentant, adresse postale ou électronique

Lorsqu'une personne physique intervient pour le compte d'une personne morale (entreprise publique ou privée), l'adresse professionnelle de cette personne physique est utilisée pour émettre le message.

Dans tous les cas, l'utilisateur explicite l'objet précis de sa demande et complète son message en y joignant éventuellement les pièces nécessaires au traitement de sa demande.

Obligation pour l'administration de mettre en place des accusés d'enregistrement et de réception électroniques

Pour toute demande en ligne, l'administration émet vers l'adresse électronique de l'utilisateur un accusé d'enregistrement électronique (AEE).

Cet AEE est généré automatiquement et indique le jour et l'heure de réception de la demande. Si cet AEE n'est pas reçu dans les vingt-quatre heures, l'utilisateur doit considérer que sa demande n'a pas été prise en compte. L'AEE signifie que l'administration a bien reçu le message de l'utilisateur, mais ne peut en aucun cas indiquer que l'administration a traité la demande.

L'utilisateur reçoit ensuite, sous un délai de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande électronique de l'utilisateur, par l'Administration compétente, un accusé de réception électronique (ARE).

Complétude du dossier

Lorsqu'une saisine par voie électronique 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 mentionné dans l'accusé de réception. Lorsque le délai fixé par l'administration est dépassé, l'utilisateur est réputé avoir renoncé à sa démarche.



Disponibilité et évolution du service

Le service 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 service pour des raisons de maintenance, de sécurité, ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

L'indisponibilité du service ne donne droit à aucune indemnité.

Certaines interruptions de service peuvent exceptionnellement rallonger les délais indiqués ci-dessus relatifs aux accusés d'enregistrement et de réception des messages.

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

Protection des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel que l'utilisateur communique pour bénéficier de ce service font l'objet de mesures de protection conformes au Règlement général sur la protection des données RGPD 2016/679 et à la réglementation nationale associée. L'accord de l'utilisateur sur ces conditions de traitement est recueilli préalablement à la fourniture du service.

Traitement des demandes abusives ou 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 aux envois susceptibles de porter atteinte à la sécurité des systèmes

d'information.

Toute utilisation frauduleuse du service pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

Engagements et responsabilité

Dans le cadre de l'utilisation du service, l'utilisateur du service s'engage à ne fournir que des informations exactes, à jour, complètes et en langue française.

Dans l'hypothèse où l'utilisateur ne s'acquitterait pas de cet engagement, l'administration se réserve le droit de laisser sans suite la démarche administrative engagée par voie électronique, sans préjudice des éventuelles actions en responsabilité pénale et civile qui pourraient être engagées à l'encontre de l'utilisateur.

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.

Textes officiels

[Règlement européen général sur la protection des données](#) du 17 avril 2016 et réglementation nationale associée

[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, modifiées par [l'ordonnance n°2014-1330 du 6 novembre 2014](#) relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique.

[Décret n° 2018-954 du 5 novembre 2018](#) modifiant 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

[Circulaire n° NOR ARCB1711345C du 10 avril 2017](#) portant sur la mise en œuvre de la saisine par voie électronique

Dernière mise à jour le : **07 December 2018**



HÔTEL DE METROPOLE

24, rue Coat-ar-Guéven - CS 73826
29238 BREST CEDEX 2
Tel. : 02 98 33 50 50
www.brest.fr

Accueil téléphonique :
02 98 33 50 50
Lundi au Vendredi : 8h-18h
Samedi : 8h30-12h30

HOTEL DE VILLE DE BREST

2, rue Frézier - CS 63834
29238 Brest cedex 2
Tel. : 02 98 00 80 80
www.brest.fr

Accueil téléphonique :
02 98 00 80 80
Lundi au Vendredi : 8h-18h
Samedi : 8h30-12h30