



Conditions générales d'utilisation des applications mobiles bienVU pour iOS, bienVU pour Android et du formulaire web dédié aux signalements.

Les présentes dispositions ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation des applications mobiles bienVU pour iOS, bienVU pour Android et du formulaire web dédié aux signalements géré par l'Établissement Public Territorial Plaine Commune.

En consultant le formulaire, l'application mobile et les informations qui y figurent, l'utilisateur accepte, sans aucune réserve, les conditions mentionnées ci-après.

I. Présentation générale

Les applications mobiles bienVU pour iOS, bienVU pour Android et le formulaire web (<https://bienvu.plainecommune.fr>) visent à améliorer la qualité de l'espace public du territoire en favorisant la synergie entre les usagers de l'espace public et les services techniques territoriaux et leurs partenaires.

Les applications mobiles BienVU et le formulaire web sont conçus pour fonctionner sur le territoire de Plaine Commune. Ils utilisent certaines fonctionnalités de votre terminal (GPS et connexion 3G/4G) qui nécessitent une bonne connexion.

Afin d'assurer la remontée rapide, précise, fiable d'une anomalie sur l'espace public et faciliter sa prise en charge par les services territoriaux de Plaine Commune et leurs partenaires, il est demandé à l'utilisateur :

- de choisir dans une nomenclature fermée la nature de l'anomalie,
- de préciser l'adresse exacte en corrigeant éventuellement la géolocalisation proposée automatiquement en indiquant dès que possible un numéro et une rue,
- de joindre une ou plusieurs photo(s) de l'anomalie,
- d'ajouter une description complémentaire utile et courte (155 caractères maximum).

Les usagers qui souhaitent suivre le traitement de l'anomalie qu'ils ont signalée sont invités à donner leur adresse électronique. Ils reçoivent des informations sur cette adresse ainsi qu'un lien leur permettant d'accéder à une page de suivi.

Cette adresse est pseudonymisée une fois l'anomalie résolue.

Elle n'apparaît pas dans l'infocentre alimenté par les messages clôturés.

En ne donnant pas leur adresse électronique, les usagers renoncent de facto à être informés sur le suivi du traitement de l'anomalie qu'ils ont signalée.

Tous les usagers qui se connectent à l'application peuvent identifier les anomalies enregistrées autour du point où ils se situent et confirmer, s'ils le souhaitent, la présence d'une anomalie.

Les informations transmises par les utilisateurs via le dispositif, application mobile ou formulaire web, doivent être considérées comme des documents de travail qui aideront l'EPT Plaine Commune et ses partenaires et prestataires à organiser leur activité. Ils déterminent au cas par cas les actions à mettre en place.

Ces informations n'engagent donc en aucune façon Plaine Commune et ses partenaires à prendre des mesures dans un délai donné.

Plaine Commune et ses partenaires restent libres de déterminer les actions à mettre en place.

Les informations ne sont pas traitées de manière instantanée. Les situations présentant un caractère dangereux et nécessitant la mise en œuvre de mesures de protection rapides doivent continuer à faire l'objet d'une déclaration auprès des services d'urgence. Les applications mobiles et le formulaire web enregistrent la date et l'heure d'arrivée de l'anomalie et génère un numéro d'enregistrement. Au fur et à mesure de l'avancement du traitement, le dispositif conserve la liste des actions opérées sur les anomalies ainsi que les différents intervenants et les dates et heures de leurs interventions.

En croisant l'adresse de l'anomalie et sa nature, le dispositif affecte l'anomalie automatiquement au service technique ou au partenaire territorial compétent afin qu'il l'analyse et mette en œuvre si nécessaire une action correctrice.

Les agents peuvent requalifier la nature des anomalies qui auraient fait l'objet d'une erreur de nomenclature et modifier leur caractère d'urgence.

Les agents peuvent également rejeter les anomalies qui n'entrent pas dans le champ de compétence territorial, en particulier celles situées dans des espaces privés. Ils peuvent également rejeter les anomalies ne relevant pas de l'application. Ils peuvent enfin rejeter les anomalies pour lesquelles les éléments fournis sont inexploitable : adresse erronée, incompatibilité entre adresse et photographie, photographie floue ne permettant pas de qualifier l'anomalie.

Plaine Commune s'efforce d'assurer une disponibilité maximale et continue du site. Toutefois, Plaine Commune ne pourra être tenu responsable en cas de défaillance technique ou d'indisponibilité du site, quelle qu'en soit la durée.

Pour des raisons de confidentialité et de respect des données personnelles, les photos incluses dans les déclarations d'anomalies comportant une personne identifiable seront supprimées. Les utilisateurs sont donc invités à centrer leurs photos sur les anomalies constatées tout en apportant des précisions utiles dans la zone description. Tout manquement à ces règles d'usage peut empêcher le traitement d'une anomalie ou provoquer son rejet. Si la description de l'anomalie n'est pas assez précise, il se peut, en effet, qu'elle ne puisse pas être traitée. Les utilisateurs sont donc invités à centrer leur photo sur l'anomalie constatée en évitant d'y inclure des personnes

De même, les informations de la zone « Description » susceptibles de porter atteinte à des personnes physiques ou morales seront supprimées.

II. Photos, commentaires et protection des données à caractère personnel

II.1 Photos et commentaires

Les données publiées sur les applications mobiles et sur le formulaire web sont fournies uniquement à titre d'information et n'ont aucun caractère légal.

Plaine Commune et ses partenaires déclinent toute responsabilité pour les dommages pouvant résulter de l'utilisation ou de l'interprétation des informations publiées sur le site.

Plaine Commune et ses partenaires ne sont pas en mesure de garantir le caractère exact et complet de ces informations et, de ce fait, ne peuvent être tenus responsables pour quelque motif que ce soit de toute erreur que contiendrait le site ou des dommages directs ou indirects que toute personne pourrait subir du fait de la consultation du site ou des informations publiées sur celui-là.

Les photos et commentaires introduits par l'utilisateur sont directement affichés sur les applications mobiles et sur le formulaire web sans validation préalable. L'utilisateur qui a communiqué ces informations/photos et renseigné ses coordonnées reçoit un courriel de confirmation d'enregistrement automatisé.

Plaine Commune et ses partenaires ne pourront être tenus responsables du contenu des photos et des commentaires. L'utilisateur qui communique des photos déclare qu'elles sont libres de droit et garantit Plaine Commune et ses partenaires contre tout recours portant sur les droits attachés aux photos communiquées.

Les photos et commentaires doivent respecter le droit des marques (pas de détournement de marque, pas de publicité) ainsi que la vie privée et le droit à l'image des personnes. Il est donc interdit de transmettre des photographies sur lesquelles il serait possible de reconnaître des personnes qu'elles soient seules ou en groupe, qu'il s'agisse de personnes privée ou d'agents municipaux. **Il est interdit d'écrire un nom dans le champ commentaire.**

De même il est interdit de transmettre des photographies d'objets qui pourraient être facilement reliés à leur propriétaire (véhicule comportant un marquage spécifique, publicitaire en particulier, ou dont le numéro minéralogique est visible). Il en est de même pour les photographies qui apportent des éléments sur leur ancien propriétaire (déchets comportant le nom et/ou l'adresse du déposant). Dans le cas où l'anomalie est indissociable de l'objet reconnaissable (graffiti sur un mur privé ou une devanture de magasin) il convient de faire de sorte que la photographie fasse un gros plan sur l'anomalie pour limiter les possibilités d'identification du bien privé.

Les photographies présentes dans le dispositif, application et site internet dédié à l'application, doivent être conformes à la bienséance. Il est interdit de transmettre des photos qui seraient de nature à choquer les personnes susceptibles de les regarder.

Plaine Commune se réserve le droit de supprimer des photos en raison de leur qualité technique insuffisante, de leur caractère raciste, pornographique, violent, extrémiste ou licencieux ou portant atteintes à la vie privée et/ou au droit à l'image de tiers. Le droit de suppression n'est pas réservé à quelques modérateurs mais attribué à la majorité de ceux qui ont accès à l'application afin que les photos interdites disparaissent le plus rapidement possible.

Plaine Commune supprimera aussi les commentaires qui présentent un caractère raciste, pornographique, violent, extrémiste ou licencieux ou qui portent atteintes à la vie privée (ex : citation d'un nom de tiers). Le droit de suppression n'est pas réservé à quelques modérateurs mais attribué à la majorité de ceux qui ont accès au dispositif, les applications mobiles et le formulaire web, afin que les commentaires interdits disparaissent la plus rapidement possible.

Les photographies et les commentaires ne peuvent en aucun cas être utilisés comme éléments de preuve dans le cadre de procédures juridiques ou disciplinaires à l'encontre de tiers. En revanche, Plaine Commune se réserve le droit de poursuivre ou faire poursuivre tout auteur de photo ou commentaire à caractère raciste, pornographique, violent, extrémiste ou licencieux ou qui portent atteintes à la vie privée et/ou au droit à l'image de tiers.

II.2 Protection des Données Personnelles

Base légale, finalité du traitement de données et catégorie de données collectées

Les données personnelles collectées par Plaine Commune, responsable de traitement, via le dispositif bienVU, les applications mobiles et le formulaire web, concourent à l'exercice de ses missions de

service public, et notamment à la gestion et à l'entretien des voiries du territoire. Ce traitement de données a pour base légale la mission d'intérêt public poursuivie par Plaine Commune.

Par l'envoi d'une fiche "anomalie", l'utilisateur consent au traitement informatisé de toutes les données communiquées sur le formulaire.

Ces données seront utilisées et traitées que pour les besoins du présent dispositif, les applications mobiles et le formulaire web, à savoir le signalement des anomalies constatées sur l'espace public, et ne seront en aucun cas réutilisées à des fins de sollicitations commerciales ou extérieures à la présente application.

Seules les données nécessaires au bon fonctionnement de cette application seront collectées :

- pour les usagers souhaitant suivre le traitement de l'anomalie qu'ils ont signalé : nom, prénom, adresse mail.
- pour les usagers ayant signalé une anomalie mais ne souhaitant pas suivre le traitement de celle-ci : aucune donnée ne sera collectée. Les connexions au dispositif, application et site internet dédié à l'application, ne sont pas tracées et les adresses IP ne sont pas enregistrées.

En envoyant une fiche "anomalie", l'utilisateur accepte que les données qu'il a communiquées puissent être publiées par le biais de l'application et des sites web associés, sans que les responsables du traitement ne lui soient redevables d'aucune indemnité.

Destinataire des données collectées

Les données collectées via le dispositif, application et site internet dédié à l'application, ne seront accessibles qu'aux seuls services de Plaine Commune et prestataires ou partenaires en charge des interventions sur l'espace public de Plaine Commune.

Le traitement prévoit des échanges avec des prestataires externes. Dans un premier temps les éléments seront envoyés par courriel mais dans un second temps les prestataires qui sont destinataires de nombreuses anomalies pourront avoir un accès distant au dispositif, application et site internet dédié à l'application, ou à ses flux d'information (API).

Modalités et durée de conservation des données

Les données collectées seront stockées sur les serveurs de l'EPT Plaine Commune.

Elles ne seront conservées que pendant la durée strictement nécessaire au traitement des anomalies signalées. Une fois le dossier clôturé, les signalements seront anonymisés et conservés à des fins d'analyse statistique.

Sécurité des données

Plaine Commune, en sa qualité de Responsable de traitement, assure la protection, la sécurité et la confidentialité des données collectées.

Droit des usagers

Les usagers, utilisateurs du présent dispositif, application et site internet dédié à l'application, disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de ses données à caractère personnel.

Tout usager bénéficie, en effet, en application des dispositions du RGPD, du droit d'obtenir communication, rectification ou suppression des données à caractère personnel le concernant qui ont été conservées.

Pour exercer ce droit ou poser toute question relative à la collecte, le traitement et l'utilisation de des données à caractère personnel, les utilisateurs sont invités à adresser une demande en ce sens à : dpo@plainecommune.fr.

Partenaire éditeur de l'application Accenture

Responsable technique Direction des systèmes d'information mutualisée de l'EPT Plaine Commune.

Autres participants Les sociétés prestataires et partenaires de Plaine Commune en charge de l'espace public.

Contacts En cas de difficultés lors de l'utilisation de bienVu, l'utilisateur peut contacter Plaine Commune via la page de contact : <https://plainecommune.fr/institution/contact/>.