



# Commune d'Ecublens/VD

---

## Directive d'utilisation du Guichet virtuel

Edition 2024



## **Art. 1 Champ d'application**

<sup>1</sup> La présente Directive d'utilisation du Guichet virtuel (ci-après « la Directive ») régit l'accès et l'utilisation du guichet virtuel (ci-après « Guichet virtuel ») de la Commune d'Ecublens/VD (ci-après « Commune ») par les utilisateurs de prestations en ligne du guichet virtuel de la Commune (ci-après « les utilisateurs »).

<sup>2</sup> Par Guichet virtuel, on entend la page « Guichet en ligne » du site internet communal, accessible à l'adresse : <https://www.ecublens.ch/services/guichet-en-ligne>.

<sup>3</sup> Le Guichet virtuel est utilisé par l'Administration de la Commune dans le but d'offrir une alternative numérique aux prestations actuelles de guichet pour des personnes physiques ou morales. Son utilisation est toujours facultative. Les utilisateurs peuvent refuser de fournir les données requises en tout temps, ce qui a pour conséquence que la prestation en ligne ne pourra être fournie. Les administrés demeurent cependant libres de s'adresser à la Commune en se déplaçant aux guichets physiques dans les locaux de l'Administration.

<sup>4</sup> En accédant et en utilisant le Guichet virtuel, l'utilisateur accepte de se conformer à cette Directive.

## **Art. 2 Accès au Guichet virtuel**

<sup>1</sup> Les utilisateurs doivent fournir des informations personnelles telles que leur nom, prénom, numéro AVS, adresse, et coordonnées de contact. Ces informations sont requises, en tout ou partie, pour l'identification des utilisateurs et la fourniture des prestations demandées.

## **Art. 3 Utilisation des données personnelles**

<sup>1</sup> La Commune s'engage à utiliser les données personnelles des utilisateurs uniquement pour vérifier leur identité et pour réaliser la tâche sollicitée. Les données personnelles ne seront pas utilisées à d'autres fins sans le consentement préalable des utilisateurs, sauf si requis par la loi.

<sup>2</sup> Les utilisateurs s'engagent à transmettre à la Commune des données exactes et complètes.

<sup>3</sup> 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 Commune se réserve le droit de le contacter par téléphone ou par courrier électronique.

<sup>4</sup> La Commune peut également anonymiser les données collectées ou générées dans le cadre du Guichet virtuel à des fins de statistiques internes.

#### **Art. 4            Communication des données**

<sup>1</sup> Dans le cadre des finalités décrites à l'article 3, la Commune peut communiquer les données personnelles des utilisateurs aux catégories de tiers suivants :

- a) les autorités compétentes pour prise de décision, selon les prestations (assistance sociale, etc.) ;
- b) le Canton pour les informations de mutations ;
- c) les prestataires de services relatifs à la gestion du Guichet virtuel en cas de problèmes techniques.

#### **Art. 5            Transactions payantes**

<sup>1</sup> Certaines prestations proposées via le Guichet virtuel sont payantes conformément aux règlements et tarifs applicables.

<sup>2</sup> Les utilisateurs sont informés des coûts avant de finaliser la transaction. Les paiements peuvent être effectués par carte de crédit ou tout autre moyen de paiement électronique proposé sur le Guichet virtuel. La Commune utilise des prestataires de services de paiement sécurisés pour traiter les transactions financières.

#### **Art. 6            Sécurité des données**

<sup>1</sup> La Commune 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 normes en matière de 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 concernée par la demande de l'utilisateur.

<sup>2</sup> La Commune met en œuvre toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des données personnelles et des transactions effectuées via le Guichet virtuel en vue d'empêcher des tiers d'accéder à celles-ci sans le consentement explicite des utilisateurs.

<sup>3</sup> Ces informations sont sauvegardées uniquement pour en garantir le traitement. Les utilisateurs disposent en tout temps d'un droit d'accès aux données personnelles les concernant.

#### **Art. 7            Exclusion de responsabilité**

<sup>1</sup> La Commune décline toute responsabilité en cas de dommages résultant d'erreurs de transmission, de défauts techniques, de dérangements, de pannes ou d'interventions illicites dans les systèmes informatiques de la part des utilisateurs ou d'un tiers.

<sup>2</sup> La Commune n'assume aucune responsabilité en cas de dommages occasionnés par des systèmes et réseaux de transmission librement accessibles au public, ainsi qu'en cas de dommages résultant d'interruptions (y compris les travaux de maintenance du système) ou de surcharges des systèmes informatiques.

<sup>3</sup> La Commune décline toute responsabilité en cas d'utilisation ou d'accès à des données par un tiers non autorisé.

#### **Art. 8 Modification de la Directive**

<sup>1</sup> La Commune se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment la présente Directive, dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour l'adapter à des changements de législation ou de conditions techniques.

<sup>2</sup> Les modifications sont publiées sur le site internet communal et entrent en vigueur dès leur publication. Il est de la responsabilité des utilisateurs de prendre connaissance de la présente Directive avant l'utilisation du Guichet virtuel.

#### **Art. 9 Dispositions finales**

<sup>1</sup> Le droit suisse s'applique à tous les actes juridiques ou autres relations juridiques avec la Commune. Le for est dans le Canton de Vaud, sous réserve de fors impératifs.

Directive adoptée par la Municipalité dans sa séance du 8 juillet 2024.

Le Syndic



C. Maeder



Le Secrétaire



P. Besson