

Conditions générales d'utilisation

CGU des différents services

- [Conditions générales d'utilisation - Service LaDocLeLa](#)
- [Conditions générales d'utilisation - Service AVA \(ChatBot\)](#)
- [Accessibilité - sso.ac-reunion.fr](#)

Conditions générales d'utilisation - Service LaDocLeLa

1. Objet

Toute Personne physique, visiteur anonyme ou Utilisateur identifié pour accéder ou utiliser le Service de LaDocLeLa (Base de connaissance académique) ou à toute information publiée sur le Service, accepte d'être lié par les termes des Conditions Générales d'Utilisation prévues par cet accord.

Tout accès et/ou utilisation du site suppose l'acceptation et le respect de l'ensemble des termes des présentes Conditions Générales d'Utilisation et leur acceptation inconditionnelle.

Ces Conditions Générales d'Utilisation constituent donc un contrat entre l'Académie de la Réunion et l'Utilisateur.

Dans le cas où l'Utilisateur identifié ou non ne souhaite pas accepter tout ou partie des présentes conditions générales, il lui est demandé de renoncer à tout usage du service et des contenus qui sont disponibles.

2. Définitions

Condition Générale d'Utilisation (« CGU ») : désigne les présentes conditions d'utilisations du service.

Académie de la Réunion : désigne l'académie à laquelle est rattachée les Utilisateurs du Service (identifiés pour les personnels de l'éducation et anonyme pour le public principalement).

Service : désigne le service fourni par l'Académie de la Réunion en charge de l'éducation nationale et ses sous-traitants, accessible par le biais du site ou du service.

Site : désigne le site accessible depuis l'adresse <https://portail.ac-reunion.fr/ladoclela/>

Utilisateur identifié : désigne toute personne physique qui écrit sur une ou plusieurs pages du Service, espace dont l'accès est réservé à l'Utilisateur identifié, sur la base d'un identifiant et d'un mot de passe confidentiel lui permettant d'accéder aux pleines fonctionnalités.

3. Présentation du site

LaDocLeLa est un service de publication et de diffusion de document d'aide et d'accompagnement (tutoriels) accessible par navigateurs et terminaux mobiles pour la communauté éducative et les services du rectorat.

Le service LaDocLeLa offre des fonctionnalités suivantes :

- création de document technique et d'aide ;
- organisation des espaces de livres et d'étagères contenant les livres;
- publication d'une documentation (livre) à destination d'utilisateur profilé ou pas.

4. Conditions d'accès générales

Tous les coûts afférents à l'accès au Site, que ce soient les frais matériels, logiciels ou d'accès à internet sont exclusivement à la charge de l'Utilisateur. Il est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique ainsi que de son accès à Internet.

L'Académie de la Réunion met en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition pour assurer un accès de qualité au Site, mais n'est tenu à aucune obligation d'y parvenir.

L'Académie de la Réunion ne peut, en outre, être tenu responsable de tout dysfonctionnement du réseau ou des serveurs ou de tout autre événement échappant au contrôle raisonnable, qui empêcherait ou dégraderait l'accès au Service.

L'Académie de la Réunion se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou partie du Service, afin d'en assurer la maintenance, ou pour toute autre raison, sans que l'interruption n'ouvre droit à aucune obligation ni indemnisation.

5. Règles d'utilisation du service et engagement de l'utilisateur

L'accès aux fonctionnalités du service est réservé aux personnes travaillant pour l'éducation nationale par un accès contrôlé par un couple identifiant/mot de passe (Utilisateur identifié) et en lecture seule aux agents de l'Académie de la Réunion et au public en fonction des droits de lecture.

L'Utilisateur s'engage à ne pas :

- Réaliser toute action ou omission dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'elle (i) perturbe ou compromette l'intégrité ou la sécurité du Service ou la vie privée de tout autre utilisateur du Service ou (ii) cause un dommage imminent et matériel au Service, ou à tout autre utilisateur du Service ;
- Utiliser le site :
 - pour tout but frauduleux, criminel, diffamatoire, de harcèlement ou délictueux, ou pour participer à ou promouvoir toute activité illégale ;
 - pour enfreindre, violer ou porter atteinte à la propriété intellectuelle, à la vie privée ou à d'autres droits, ou pour détourner la propriété de tout tiers ;
 - de transmettre, distribuer ou stocker tout matériel contenant des virus, des bombes logiques, des chevaux de Troie, des vers, des logiciels malveillants, des logiciels espions ou des programmes ou matériels similaires ;
 - de transmettre des informations d'identification trompeuses ou inexactes dans l'intention de frauder, de causer des dommages ou d'obtenir à tort quelque chose de valeur ;
 - de transmettre ou de diffuser du matériel ou des messages non sollicités, ou du matériel ou des messages de marketing ou de promotion non sollicités, ou du "spam", par le biais d'autres moyens, en violation de toute loi ou réglementation applicable ;
 - de transmettre, distribuer, afficher, stocker ou partager des contenus ou du matériel inappropriés ou obscènes ;
 - tenter de pirater ou d'obtenir un accès non autorisé au Service ou à tout réseau, environnement ou système de l'Académie de la Réunion, ou à tout autre utilisateur du Service ;
 - supprimer, masquer, modifier ou altérer toute marque, logo et/ou avis légal affiché dans ou avec le Service.

L'Académie de la Réunion se réserve en tout état de cause la possibilité de suspendre l'accès au Service en cas de non-respect par l'Utilisateur des dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation, de suspendre l'accès aux contenus rendu publics qu'il aurait déposé et d'engager sa responsabilité devant toute instance et

tribunal compétents.

6. Propriété intellectuelle

À l'exception des contenus apportés par les Utilisateurs, l'ensemble des éléments qui figurent sur le Service LaDocLéLa sont protégés par la législation française sur le droit d'auteur et le droit des marques.

L'ensemble des éléments du Service, les marques, logos, dessins, graphismes, chartes graphiques, icônes, textes, applications, scripts, fonctionnalité, ainsi que leur sélection ou combinaison apparaissant à l'adresse <https://portail.ac-reunion.fr/ladoclela>, sont la propriété exclusive de l'Académie de la Réunion.

L'accès au Service n'entraîne aucune cession des droits susvisés.

Les droits d'utilisation du Service ne sont concédés que sous forme numérique aux fins de visualisation des pages consultées, à titre personnel, non cessible et non exclusif.

L'utilisateur s'interdit de copier, reproduire, modifier, distribuer, afficher ou vendre, par quelque procédé ou forme que ce soit, en tout ou partie, tout élément du site ou se rapportant à celui-ci, par quelque procédé que ce soit, et pour toute autre finalité y compris à titre commercial, sans l'autorisation préalable et écrite de l'Académie de la Réunion.

Les droits d'utilisation des contenus ajoutés sur le site par les Utilisateurs identifiés sont soumis à la licence Creative Commons Paternité - Partage à l'identique (CC By-SA). Il appartient à l'Utilisateur identifié, seul responsable de l'ajout de ces contenus, de vérifier préalablement à leur dépôt la titularité des documents ou des composants des documents ajoutés (photographies, audiogrammes, vidéogrammes, illustrations, etc...).

Si l'Utilisateur identifié décide d'autoriser d'autres collaborateurs à modifier ou à ajouter des documents sur le Service, il est lui même considéré comme responsable des publications réalisées sur le service et doit organiser lui même la modération à posteriori de ces modifications ou ajouts le cas échéant.

En cas d'utilisation illégale ou non autorisée du Service, l'Académie de la Réunion se réserve le droit prendre toute mesure adéquate qu'il estime nécessaire et, le cas échéant, d'intenter toute action administrative ou en justice appropriée, et/ou de signaler l'infraction aux autorités judiciaires et de police.

7. Sécurité

Compte tenu de l'évolution des technologies, des coûts de mise en œuvre, de la nature des données à protéger ainsi que des risques pour les droits et libertés des personnes, l'Académie de la Réunion met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la confidentialité des données à caractère personnel collectées et traitées et un niveau de sécurité adapté au risque.

8. Limitation de responsabilité

L'Académie de la Réunion ne saurait être tenue responsable de la licéité, de l'exactitude et de la pertinence d'informations ou de contenus mis en en ligne par l'Utilisateur identifié sous son entière responsabilité.

L'accès par l'Utilisateur au Service nécessite l'utilisation d'un Identifiant et d'un mot de passe gérés par le Service.

Le mot de passe est personnel et confidentiel.

L'Utilisateur s'engage à conserver secret son mot de passe et à ne pas le divulguer sous quelque forme que ce soit.

Les liens hypertextes présents sur le Site et renvoyant à un site Internet tiers ne sauraient engager la responsabilité de l'Académie de la Réunion.

L'Académie de la Réunion n'exerçant aucun contrôle et n'ayant aucune maîtrise sur le contenu de tout site tiers, vous y accédez sous votre propre responsabilité.

L'Académie de la Réunion ne saurait en aucun cas être tenue responsable du contenu ainsi que des produits ou services proposés sur tout site tiers.

9. Modification des CGU

L'Académie de la Réunion se réserve le droit de modifier les termes, conditions et mentions du présent contrat à tout moment.

Il est ainsi conseillé à l'Utilisateur de consulter régulièrement la dernière version des Conditions Générales d'Utilisation disponible sur le Site.

La version actuellement en vigueur est datée du 4 octobre 2021.

10. Durée et résiliation

Le présent contrat est conclu à compter de l'inscription au Service qui vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales d'Utilisation par l'utilisateur.

Le contrat prend fin soit à l'occasion de la suppression du service par l'Académie de la Réunion.

La résiliation correspond à la suppression du service par l'Académie de la Réunion. Elle peut intervenir sans préavis de l'utilisateur et n'ouvre droit à aucune obligation ni indemnisation à la charge de l'Académie de la Réunion et au profit de l'Utilisateur.

11. Dispositions diverses

Si une partie des CGU devait s'avérer illégale, invalide ou inapplicable, pour quelque raison que ce soit, les dispositions en question seraient réputées non écrites, sans remettre en cause la validité des autres dispositions qui continueront de s'appliquer aux Utilisateurs.

Les présentes CGU sont soumises au droit administratif français.

Conditions générales d'utilisation - Service AVA (ChatBot)

Le présent document a pour objet de vous présenter :

- **Les CGU** : Les conditions générales d'utilisation auxquelles l'utilisateur est soumis lorsqu'il utilise l'outil Chatbot ;
- **La Politique de confidentialité** : Les conditions dans lesquelles sont traitées vos données à caractère personnel spécifiquement lorsque vous utilisez le Chatbot.

Vous devez accepter ces conditions pour pouvoir accéder à la fonctionnalité Chatbot. Si vous n'acceptez pas les présentes dispositions, merci de ne pas utiliser l'outil Chatbot.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Mise à jour au 02/09/2021 - SM

Les présentes conditions générales d'utilisation (dites « CGU ») ont pour objet l'encadrement juridique des modalités de mise à disposition de la fonctionnalité « Chatbot » (le « Chatbot ») sur le site Metice de l'académie de la Réunion et de définir les conditions d'utilisation du Chatbot par « l'Utilisateur ».

Le Chatbot est un outil de discussion guidée instantanée qui a pour objectif d'aider l'utilisateur à trouver les informations pertinentes.

Les présentes CGU sont accessibles lorsque vous cliquez sur la fonctionnalité « Chatbot », vous devez les accepter pour utiliser la fonctionnalité.

Toute utilisation du Chatbot implique l'acceptation sans aucune réserve ni restriction des présentes CGU par l'Utilisateur.

En cas de non-acceptation des présentes CGU, l'Utilisateur se doit de renoncer à l'utilisation du Chatbot.

RESPONSABILITÉ

L'académie de la Réunion s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer aux utilisateurs une accessibilité au Chatbot à tout moment. Toutefois, l'académie de la Réunion ne pourra être tenue responsable en cas d'indisponibilité de l'outil Chatbot, pour quelque cause que ce soit.

L'Utilisateur du Chatbot reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGU et s'engage à la respecter.

L'Utilisateur reconnaît disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder à l'outil Chatbot et l'utiliser, et reconnaît avoir vérifié que la configuration informatique utilisée ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement.

L'académie de la Réunion ne peut garantir l'exactitude et la complétude des informations proposées par le Chatbot, qui est en perpétuelle amélioration ni la permanence de son bon fonctionnement ou sa totale sécurité informatique.

L'académie de la Réunion met tout en œuvre pour offrir aux Utilisateurs des informations et des outils disponibles et vérifiés, mais ne saurait être tenu responsable des erreurs, d'une absence de disponibilité des informations et/ou de la présence de virus.

L'Utilisateur reconnaît utiliser les informations fournies par le Chatbot sous sa responsabilité exclusive.

L'Utilisateur est responsable des informations qu'il fournit au Chatbot et du contenu qu'il peut transmettre via cet outil. Aussi **l'Utilisateur s'interdit de transmettre toute donnée considérée comme « sensible » et notamment : toute donnée qui révèle l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle.**

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

L'académie de la Réunion collecte et traite des données à caractère personnel concernant les Utilisateurs dans le cadre de l'utilisation du Chatbot et notamment les données fournies par l'utilisateur dans l'outil de conversation afin de pouvoir leur répondre.

Les données collectées sont indispensables au traitement de vos demandes.

Vos données ne sont pas transmises hors de l'Union européenne.

Dans les limites posées par la réglementation sur la protection des données, les Utilisateurs disposent notamment d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motifs légitimes relativement à l'ensemble des données les concernant qui s'exercent auprès du DPO par courrier électronique à l'adresse suivante : dpo@ac-reunion.fr.

Si nous avons un doute sur votre identité, il pourra vous être demandé la copie d'un titre d'identité.

Pour plus d'information sur vos droits et le traitement de vos données, consultez la Politique de confidentialité disponible ci-après.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Chatbot pris dans sa globalité, ainsi que chacun des éléments qui le composent pris indépendamment, notamment les programmes et développements spécifiques et les contenus incluant des données, textes, images fixes ou animées, logotypes, sons, graphiques, fichiers, sont la propriété exclusive de l'académie de la Réunion ou de tiers qui lui ont concédé une licence. Toute représentation totale ou partielle de l'outil Chatbot ou d'un des éléments qui la composent, sans l'autorisation de l'académie de la Réunion, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

LIENS

Le cas échéant les liens proposés vers des sites tiers ne sauraient engager la responsabilité de l'académie de la Réunion quant à leurs conditions d'accès et à leur contenu.

Les Utilisateurs du Chatbot ne peuvent établir de lien profond en direction du Chatbot sans l'autorisation préalable et écrite de l'académie de la Réunion.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le fait que l'académie de la Réunion n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes CGU, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation à ladite clause.

Les présentes CGU ne confèrent aucune garantie ni exclusivité quant à la fourniture de prestations par l'académie de la Réunion.

Malgré le soin apporté au fonctionnement et à l'amélioration du Chatbot, des erreurs ou omissions peuvent s'y glisser, les présentes CGU ne confèrent donc aucune garantie quant aux informations fournies par le Chatbot, que nous vous invitons à vérifier. En cas de doute, n'hésitez pas à nous contacter à contact-ava@ac-reunion.fr.

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGU venait à être nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de chose jugée, elle sera réputée non écrite, mais n'affectera en rien la validité des autres clauses qui demeureront pleinement applicables.

Une nouvelle disposition pourra remplacer celle déclarée nulle et sans objet, étant entendu que la nouvelle disposition devra respecter autant que possible l'esprit et l'impact économique de la disposition remplacée.

MODIFICATION

L'académie de la Réunion se réserve le droit de modifier le contenu des présentes CGU à tout moment et sans préavis. L'Utilisateur est donc invité à les consulter régulièrement.

La version des CGU qui s'applique est celle que vous acceptez lorsque vous utilisez l'outil de Chatbot.

LOI APPLICABLE

Les présentes CGU sont régies par les lois françaises.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Conscient de l'importance d'assurer la confidentialité des données, l'académie de la Réunion prend des engagements forts vis-à-vis de la protection des données à caractère personnel.

Ainsi, cette Politique a pour objet de vous présenter l'ensemble des informations nécessaires à comprendre comment l'académie de la Réunion collecte, traite et protège vos données personnelles dans le cadre de l'utilisation de l'outil AVA (le « Chatbot »).

La présente politique de confidentialité pourra évoluer en fonction du contexte légal et réglementaire et de la doctrine de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (« CNIL »).

DONNÉES COLLECTÉES

Les données à caractère personnel sont toutes les informations qui permettent de vous identifier en tant que personne physique ou de vous reconnaître, directement ou indirectement. Il s'agit, par exemple : *d'un nom, prénom, date de naissance, sexe, adresse postale, adresse email, adresse IP d'un ordinateur, historique de navigation, numéro de téléphone, photo, vidéos, commentaire indiquant vos coordonnées, identifiant et mot de passe personnels et confidentiels... etc.*

Lors de l'utilisation du Chatbot, certaines données à caractère personnel concernant l'Utilisateur (les « Données ») pourront être collectées et notamment :

- Les métadonnées : temps de connexion, heure de connexion, adresse IP...
- Les données de conversation que l'Utilisateur fournit au Chatbot pour l'utiliser.

L'académie de la Réunion veille à ne collecter et ne traiter que des Données strictement nécessaires eu égard à l'objectif qui est poursuivi.

FINALITÉS DE LA COLLECTE

Les traitements de Données mis en œuvre par l'académie de la Réunion pour la mise à disposition du Chatbot répondent à des finalités explicites, légitimes et déterminées.

Les Données sont traitées principalement pour les finalités suivantes :

- Analyser la question de l'Utilisateur pour lui fournir l'information demandée ;
- Réaliser des statistiques d'utilisation du Chatbot ;
- Améliorer l'outil de Chatbot.

Les traitements sont fondés sur l'exécution des CGU entre l'Utilisateur et L'académie de la Réunion et sur l'intérêt légitime de l'académie de la Réunion à améliorer l'outil et à réaliser des statistiques.

DESTINATAIRES DES DONNÉES COLLECTÉES

Les données ne sont rendues accessibles qu'à des destinataires habilités et déterminés. Ces destinataires sont notamment les suivants :

- les services internes de l'académie de la Réunion en charge de ces traitements ;
- les prestataires techniques de l'académie de la Réunion.

CONSERVATION DES DONNÉES

L'académie de la Réunion ne conserve vos données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la législation en vigueur.

Ainsi :

- vos données de conversation sont conservées 3 mois après que vous ayez cessé d'utiliser le Chatbot ;

- vos métadonnées et vos données de conversation sont conservées 3 mois jours après que vous avez cessé d'utiliser le Chatbot ;
- vos données anonymisées sous forme de statistiques et sont conservées pour une durée indéterminée. Elles ne permettent pas de vous identifier.

VOS DROITS SUR VOS DONNÉES

Vous avez des droits sur vos données. Ainsi, vous avez, à tout moment, le droit de demander à l'académie de la Réunion l'accès à vos données, la rectification ou l'effacement de celles-ci, le droit à la limitation de leur traitement, le droit de s'opposer à ce traitement ainsi que le droit de demander la portabilité des données. Vous disposez également du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre mort.

Si vous souhaitez exercer ces droits, veuillez vous adresser à dpo@ac-reunion.fr . En cas de doute sur votre identité, nous pourrions vous demander un justificatif d'identité.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL accompagnée d'une copie d'un titre d'identité.

CONTACT

Pour plus d'informations sur les traitements de vos données vous pouvez contacter le délégué à la protection des données désigné par l'académie de la Réunion à l'adresse électronique suivante : dpo@ac-reunion.fr

Accessibilité - sso.ac-reunion.fr

Introduction

Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?

L'accessibilité numérique permet d'accéder aux contenus (sites web, documents bureautiques, supports multimédias, intranets d'entreprise, applications mobiles...), quelle que soit sa façon de naviguer. Grâce à elle, tous les utilisateurs handicapés peuvent percevoir, comprendre, naviguer et interagir avec le Web.

Elle est essentielle aux personnes en situation de handicap, et bénéficie aussi aux personnes âgées dont les capacités changent avec l'âge. L'accessibilité numérique s'inscrit dans une démarche d'égalité et constitue un enjeu politique et social fondamental afin de garantir à tous, sans discrimination, le même accès à l'information et aux services en ligne.

L'accessibilité du Web repose sur 4 grands principes :

1. un site perceptible
2. un site utilisable
3. un site compréhensible
4. un site compatible avec toutes les technologies d'assistance (lecteurs d'écran, loupes, claviers adaptés, etc.).

Politique d'accessibilité du site sso.ac-reunion.fr

L'académie de la Réunion accorde un soin tout particulier à la qualité de réalisation et à l'amélioration progressive des sites web et applications concernés. Elle est ainsi engagée dans une démarche visant à respecter le RGAA (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité), la Charte internet de l'Etat.

Afin d'obtenir le meilleur résultat possible, l'accessibilité est prise en compte par l'ensemble des équipes impliquées dans le développement du site et l'ensemble des contributeurs.

Déclaration d'accessibilité

L'académie de la Réunion s'engage à rendre ses sites internet, intranet, extranet et ses progiciels accessibles conformément à l'article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005.

Cette déclaration d'accessibilité s'applique au site sso.ac-reunion.fr.

• Identité du déclarant

Académie de la Réunion
24 Avenue Georges Brassens

- Technologies utilisées pour la réalisation du site **sso.ac-reunion.fr**

HTML5

CSS

JavaScript

Images SVG et PNG

- **Agents utilisateurs, technologies d'assistance et outils utilisés pour vérifier l'accessibilité**

Les vérifications de restitution de contenus ont été réalisées sur les navigateurs et outils suivants:

- Chrome 80
- Firefox 75 / NVDA 2019.3.1

Les outils suivants ont été utilisés lors de l'évaluation :

- WAVE
- WCAG Color Contrast Checker

- **Pages du site ayant fait l'objet de la vérification de conformité**

- SSO
- Données personnelles
- Mentions légales
- Accessibilité

- **Résultats des tests**

Les résultats des tests de conformité seront communiqués ultérieurement.

- **Critères non conformes restant à corriger**

La liste des critères non conformes restant à corriger sera communiquée ultérieurement.

Droit à la compensation

Il est important de rappeler qu'en vertu de l'article 11 de la loi de février 2005, la personne handicapée a droit à la compensation des conséquences de son handicap, quelles que soient l'origine et la nature de sa déficience, son âge ou son mode de vie.

Signaler un problème d'accessibilité

Vous pouvez nous aider à améliorer l'accessibilité du site en nous signalant les problèmes éventuels que vous rencontrez. Pour ce faire, envoyez-nous un courriel à dsi.webmaster@ac-reunion.fr

Défenseur des droits

Si vous constatiez un défaut d'accessibilité vous empêchant d'accéder à un contenu ou une fonctionnalité du site, que vous nous le signaliez et que vous ne parveniez pas à obtenir une réponse rapide de notre part, vous êtes en droit de faire parvenir vos doléances ou demande de saisine à :

- **Via le site internet dédié:**

Formulaire de contact du site Web

- **Par courrier:**

Le défenseur des droits
7 rue Saint-Florentin
75409 Paris cedex 08

- **Par téléphone:**

09 69 39 00 00 (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe)