

REGLEMENT DE SERVICES

Note Introductive

Conformément aux stipulations du contrat de gestion du service public de stationnement conclus entre la Commune de Fès et La Société Fès Parkings SA (ci-après la « Société »), le présent Règlement de Services (ci-après le « Règlement ») est élaboré en vue d'assurer l'information préalable des usagers sur les aspects suivants :

- i. Les conditions d'utilisation des données collectées auprès des usagers.
- ii. Les conditions d'utilisation du service public de stationnement par chaque catégorie d'usagers.
- iii. La consistance et les conditions encadrant la fourniture des services accessoires au stationnement des véhicules.
- iv. Le plan d'entretien et de maintenance des équipements d'exploitation, du matériel et de la technologie utilisée par la Société.
- v. La procédure de conciliation préalable tendant à régler amiablement les litiges entre la Société et les usagers.

Article 1 : Conditions d'utilisation des données des usagers

La Société s'engage à mettre tout en œuvre et prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la facilité d'accès, la fiabilité et la sécurité de la technologie utilisée, comme elle prend les mesures nécessaires pour à assurer, dans la mesure du possible, la protection des données collectées auprès des usagers dans le cadre de l'exploitation du service public de stationnement, conformément aux dispositions de la loi n°09-08 du 18 février 2009.

A cet effet, cet article vise à apporter les clarifications nécessaires sur les points suivants :

- i. La nature des informations collectées auprès des usagers.
- ii. La finalité pour laquelle les données sont collectées.
- iii. La technologie utilisée pour la conservation desdites données.
- iv. Les conditions encadrant l'accès des usagers à leurs données.

Article 1.1 : la nature des informations collectées auprès des usagers

Afin d'assurer une gestion optimale des services rendus, la Société est amenée à utiliser, au niveau de sa plateforme informatique, les données suivantes :

- i. La plaque d'immatriculation des véhicules.
- ii. Le numéro de téléphone mobile.
- iii. Le courriels/emails (facultatif).

Hormis ces informations, aucune autre information ne sera collectée par la Société.

Ces données sont collectées par la Société, volontairement auprès des usagers, lors de leur inscription sur sa base de données au moment de l'ouverture de leurs comptes auprès d'elle.

Article 1.2 : La finalité de la collecte des informations auprès des usagers

Dans l'objectif d'assurer une gestion moderne du service de stationnement, la Société est amenée à mettre en place une technologie moderne et innovante permettant aux usagers une utilisation rapide du service, et ce en offrant à ces derniers de multiples moyens pour une gestion optimisée de leurs comptes ouverts auprès de la Société.

Dès lors, la Société est amenée à collecter un minimum d'informations auprès des usagers pour leur permettre de bénéficier de la meilleure qualité de services possible, ainsi que la synchronisation de manière optimale des informations pour assurer la rapidité, la fluidité et la simplification de la gestion quotidienne du service public de stationnement.

La finalité principale de la collecte des informations susvisées auprès des usagers est de garantir l'identification univoque des usagers et de leurs véhicules pour éviter toutes fraudes sur les comptes clients enregistrés auprès de la Société.

Article 1.3 : La technologie utilisée pour la conservation des informations des usagers

Les données des utilisateurs sont stockées dans des *relational database* de la plate-forme logicielle qui gère le service, hébergée sur un serveur cloud redondant.

Toutes les connexions entre les applications et le serveur sont établies sur des canaux sécurisés et cryptés. Le *relational database* est fournie en haute fiabilité et sauvegardée quotidiennement par des plateformes globales spécialisées.

Toutes les données sensibles stockées dans le *database* de données sont cryptées et sont également illisibles pour les gestionnaires de plateforme.

Article 1.4 : Les conditions encadrant l'accès des usagers à leurs données mises à disposition de la Société

Les usagers peuvent, à tout moment, accéder à leur base de données en vue de modifier et mettre à jour les informations mises préalablement à la disposition de la Société. Pour ce faire, ils doivent observer les diligences suivantes :

a. L'accès aux données

Les usagers peuvent accéder à leurs données via l'application mobile **Park'In**, et ce de manière libre et permanente.

b. Mise à jour des données

Les usagers peuvent mettre à jour leurs données à tout moment via l'un des procédés suivants :

✓ A travers l'application mobile

Les usagers souhaitant mettre à jour les informations afférentes :

- Aux plaques d'immatriculation de leurs véhicules ; et/ou
- Leurs adresses courriels (e-mails).

Peuvent accéder librement et à n'importe quel moment à leurs comptes usagers via l'application mobile **Park'In**, et y apporter les modifications qu'ils souhaitent eu égard aux informations susmentionnées.

✓ **Auprès du siège de la Société**

Les usagers souhaitant apporter des modifications à toutes les informations communiquées initialement à la Société, peuvent le faire auprès des bureaux de la Société, à condition de produire le code univoque identifiant le compte attribué au moment de la première inscription au service.

Article 2 : Conditions d'utilisation du service public de stationnement par chacune des catégories d'usagers

Deux catégories d'usagers peuvent être distinguées :

- i. Les usagers horaires.
- ii. Les usagers abonnés.

Article 2.1 : Modalités de paiement des redevances

Quelle que soit la catégorie d'usagers concernée, les redevances dues à la Société au titre de l'utilisation des services liés au stationnement peuvent être payées selon l'une des modalités suivantes :

- i. Paiement direct à travers l'application mobile **Park'in** que les usagers peuvent télécharger sur les stores digitales **Appstore** (pour iPhone) et **Google store** (pour Android). Dès la réalisation du paiement, l'utilisateur reçoit une notification digitale sur son APP.
- ii. Service d'appel (i.e. le RING) à travers lequel les usagers peuvent payer leur stationnement en appelant le/les numéros de service figurant sur les panneaux signalétiques érigés dans chacune des zones tarifaires.
- iii. Paiement direct auprès des agents de contrôle de la Société en produisant la carte prévue à cet effet.

En tout état de cause, et afin que les usagers puissent effectuer les paiements requis, ils doivent préalablement :

- i. Charger leurs comptes usagers, soit par l'achat de carte à gratter et l'envoi d'un SMS avec le PIN code reporté sur la carte achetée au numéro communiqué par la Société, ou à travers l'un des points de vente affilié à cette dernière.
- ii. Activer la transaction au moment de l'utilisation du service.

Article 2.2 : Avantages réservés aux usagers abonnés

Les résidents ou ceux relevant des catégories socio-professionnelles spécifiques pourraient bénéficier d'abonnement à des tarifs spéciaux.

La Société publiera à une date ultérieure les zones concernées par cette mesure, ainsi que les conditions et les modalités y associées.

Article 2.3 : Traitement des usagers souffrant d'un handicap

Quelle que soit la catégorie à laquelle ils appartiennent, les usagers souffrant d'un handicap permanent bénéficient d'un droit d'accès exclusif aux places de stationnement réservées à leur intention par la Société.

Les usagers couverts par le présent article doivent être en mesure de justifier la réalité de l'handicap dont ils souffrent aux agents de contrôle de la Société selon les modalités qui sont communiquées par la Société.

Article 3 : Conditions encadrant la fourniture des services accessoires au stationnement des véhicules

La Société peut permettre la réalisation de prestations de services accessoires au profit des usagers.

La nature des prestations accessoires et les conditions encadrant leur mise en œuvre sont détaillées comme suit :

Article 3.1 : Nature des prestations accessoires

Les services accessoires pouvant être rendus aux usagers consistent dans les services de lavage et de nettoyage des véhicules garés dans les parcs de stationnement fermés ou dans les parcs de stationnement à étages.

Article 3.2 : Conditions encadrant la prestation des services accessoires

Les services accessoires sont rendus dans les zones dédiées à travers des prestataires indépendants sélectionnés sur la base de critères qualitatifs, assurant de la sorte les meilleures prestations aux usagers.

Tout usager non satisfait par les services accessoires qui lui sont rendus doit adresser à la Société une copie de la réclamation initialement envoyée au prestataire concerné.

Dès réception de la copie de la réclamation de l'utilisateur, la Société s'engage à faire le suivi du dossier et de tenir informer l'utilisateur des suites de sa réclamation.

Les services accessoires de lavage et de nettoyage des véhicules ne peuvent être rendus aux usagers que dans les parcs de stationnement fermés ou dans les parcs de stationnement à étage. Ils ne peuvent en aucun cas être rendus sur les voies publiques de stationnement.

Article 4 : Plan d'entretien et de maintenance des équipements d'exploitation, du matériel et de la technologie utilisée par la Société

La Société assure l'entretien continu et permanent de la technologie, du matériel, des équipements et des installations utilisés dans le cadre de l'exploitation des services liés au stationnement des véhicules.

Dans ce cadre, la Société contracte des polices d'assurance, pour couvrir tous les risques potentiels en liaison avec l'utilisation des équipements, matériels et technologie utilisée par la Société.

La Société assure également, de manière directe ou à travers ses prestataires, un stock suffisant des équipements, matériels et technologie afin de garantir la régularité opérationnelle des opérations d'entretien et de réparation.

Tout usager peut, en appelant le numéro économique de la Société en lui envoyant un courriel à l'adresse mail dédié, signaler tout équipement ou matériel d'exploitation détérioré ou toute difficulté rencontrée lors de l'utilisation de la technologie de la Société. Dès réception de la réclamation de l'utilisateur, la Société s'engage à évaluer et éventuellement procéder aux réparations nécessaires dans les meilleurs délais.

Article 5 : Procédure de conciliation préalable

Lorsque l'utilisateur se trouve confronté à des difficultés lors de l'utilisation des services, ou lorsqu'il veut formuler des remarques sur la qualité de ces derniers, il peut adresser sa réclamation écrite à l'adresse du siège social de la société.

De même, lorsque l'agissement ou le comportement de l'un des employés de la Société, lors de l'exécution de sa mission, vis-à-vis d'un usager est jugé inconvenant ou lui cause un préjudice, ce dernier peut formuler sa réclamation via l'un des canaux détaillés au paragraphe précédent.

Dès réception de la réclamation de l'utilisateur, la Société s'engage à l'instruire dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de sa réception.

Article 8 : Adoption du Règlement

Le Règlement doit être adopté par le Conseil d'Administration de la Société, et constaté par son Assemblée Générale dans les conditions de vote et de majorité prévues dans ses statuts.

Dès son adoption par les organes de la Société, le Règlement est communiqué aux services administratifs compétents de la Commune pour entreprendre toute démarche administrative à son sujet.

Le Règlement est annexé au Contrat de gestion de services publics conclus entre la Commune et la Société.

Article 9 : Publicité

Le Règlement est publié sur le Site Web officiel de la Société.