



Conditions générales d'utilisation de l'App Hospice général « App Hg »

Identification

Pour vous connecter à l'App Hospice général, vous aurez besoin d'obtenir le Moyen d'Identification Electronique (MIE) « e-démarches vérifié » mis gratuitement à la disposition de la population genevoise par la République et canton de Genève : <https://www.ge.ch/creer-compte-e-demarches>.

Utilisation de l'App

En complément des conditions générales d'utilisation des e-démarches que vous avez acceptées lors de votre inscription à e-démarches, les présentes conditions d'utilisation s'appliquent au téléchargement et à l'utilisation de l'App Hospice général dans sa globalité.

Par l'utilisation de l'App, vous déclarez avoir compris les présentes conditions et les acceptez sans réserve.

1. Champ d'application

- 1.1. Les présentes conditions s'appliquent au téléchargement et à l'utilisation de l'App Hospice général (ci-après, l'App Hg) dans sa globalité. Les conditions propres à l'App Store d'Apple et Play Store de Google s'appliquent en sus s'agissant du téléchargement.
- 1.2. L'App Hg est une plateforme gérée par l'Hospice général (ci-après l'Hg) par laquelle une ou un bénéficiaire titulaire (ci-après l'utilisateur-trice) d'un compte e-démarches vérifié peut accéder en tout temps et en ligne à des prestations, documents et autres informations en lien avec son dossier auprès de l'Hospice général.
- 1.3. Le titulaire du dossier Hg et son conjoint/concubin faisant partie du dossier confirment pour leur personne, respectivement en qualité de représentant légal pour les enfants faisant partie du dossier, qu'ils sont autorisés à représenter les membres de la famille. Le titulaire et son conjoint/concubin sont ainsi habilités à demander des documents, envoyer des documents et consulter des informations se trouvant dans l'App Hg concernant les membres de la famille du dossier et à agir au nom et pour le compte de ces derniers, tout au long de la validité de leurs accès à l'App Hg.
- 1.4. L'App Hg a été développée pour une utilisation en Suisse exclusivement, via des réseaux mobiles ou des fournisseurs d'accès installés en Suisse. L'Hg décline toute responsabilité pour une utilisation à l'étranger et ne fournit aucune garantie que l'App Hg soit accessible et utilisable depuis un réseau étranger.



2. Droit d'accès

- 2.1. Afin de pouvoir utiliser l'ensemble des fonctionnalités de l'App Hg, l'utilisateur-trice doit avoir un dossier ouvert auprès de l'Hg.
- 2.2. L'utilisateur-trice n'ayant plus de dossier actif pourra uniquement consulter les documents envoyés par l'Hg.
- 2.3. Seuls les titulaires d'un dossier Hg et leur conjoint/concubin peuvent avoir accès à l'App Hg. Les enfants mineurs et majeurs faisant partie du dossier n'ont pas accès à l'App Hg.
- 2.4. La personne qui se connecte à l'App Hg est présumée être l'utilisateur-trice légitime et peut utiliser les services de l'App Hg.
- 2.5. L'utilisateur-trice répond de toute modification ou demandes faites dans l'App Hg.
- 2.6. Lorsque l'utilisateur change de dossier (par ex. séparation, mise en couple), il n'aura accès, dans son ancien dossier, qu'aux documents qu'il a reçus et envoyés jusqu'à son changement de dossier et n'aura accès, dans le nouveau dossier, qu'aux documents à partir de son changement de dossier.

3. Précautions et informations en lien avec les documents

- 3.1. L'utilisateur-trice s'engage à ne transmettre via l'App Hg que des documents en lien avec son dossier et les personnes qui le composent (par ex. : factures, relevés bancaires, fiches de salaire, certificats médicaux, etc.). Tout document sans lien avec son dossier ne sera pas traité par l'Hg et sera supprimé. Aucun avertissement spécifique ne sera adressé à l'utilisateur-trice à ce sujet.
- 3.2. Les utilisateurs-trices prennent note que l'Hg peut être amené à ne pas garder certains documents qui lui ont été transmis, une fois ceux-ci traités. Ces documents seront alors supprimés. Aucun avertissement spécifique ne sera adressé à l'utilisateur-trice à ce sujet.



- 3.3. Les utilisateurs-trices prennent note qu'aucune correspondance, ni aucune réclamation ne sera acceptée via l'App Hg. Le cas échéant, ces documents seront supprimés sans être traités et sans avertissement adressé à l'utilisateur-trice. En aucun cas ces correspondances et réclamations ne seront considérées comme valablement transmises à l'Hg.
- 3.4. Les documents supprimés ne sont plus visibles dans l'App Hg.
- 3.5. La confirmation par l'Hg de la réception des documents envoyés via l'App Hg signifie uniquement que l'Hg a bien reçu les documents en vue de leur éventuel traitement ultérieur.
- 3.6. L'Hg se réserve le droit de réclamer en tout temps l'exemplaire original des documents envoyés par l'utilisateur-trice via l'App.
- 3.7. Il est de la seule responsabilité des utilisateurs-trices de conserver tous les documents qu'ils transmettent à l'Hg. L'Hg ne garantit en effet pas la conservation de ces documents.
- 3.8. L'utilisateur-trice peut demander certains documents via l'App Hg en lien avec son dossier et les personnes qui le composent.
- 3.9. Les documents se trouvant dans l'App Hg peuvent être téléchargés, imprimés ou partagés par l'utilisateur-trice.
- 3.10. Les documents envoyés à l'Hg par l'utilisateur-trice et reçus de la part de l'Hg sont visibles dans l'App Hg pour autant qu'ils n'ont pas été supprimés. Par conséquent, si un tiers non autorisé a accès à l'App Hg, il pourra consulter des documents contenant des données personnelles sensibles de l'utilisateur-trice et/ou des membres de sa famille.

4. Informations en matière de sécurité et exclusion de garantie

- 4.1. Même si les données personnelles envoyées par l'utilisateur-trice sont transmises à l'Hg de manière chiffrée, l'Hg ne répond en aucun cas d'une éventuelle perte, destruction ou utilisation induite de ces données par des tiers non autorisés.



- 4.2. L'utilisation d'Internet en lien avec l'App Hg se fait aux risques de l'utilisateur-trice. Aucune sécurité absolue ne peut être garantie et l'utilisateur-trice est responsable de disposer de mesures de sécurité adaptées sur son propre appareil. L'Hg ne répond en aucun cas des accès indus, virus, ou malware. L'Hg n'exerce par ailleurs aucune influence sur l'analyse du trafic de données faite par le fournisseur d'accès à Internet choisi par l'utilisateur-trice, lequel peut éventuellement déduire de ces données une relation entre l'Hg et l'utilisateur-trice.
- 4.3. L'Hg ne garantit pas non plus le bon fonctionnement du réseau Internet choisi par l'utilisateur-trice et par conséquent, ne garantit pas que l'utilisation de l'App Hg puisse se faire en tout temps et sans interruption.

5. Exclusion de responsabilité

- 5.1. L'Hg exclut sa responsabilité, dans les limites légales, pour des dommages directs ou indirects liés à l'utilisation de l'App Hg, en particulier des pertes, endommagements ou accès indus de données, des attaques par des tiers, contamination par des virus ou autres logiciels malveillants.

6. Protection des données

- 6.1. L'Hg est soumis à la loi genevoise sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (RSGE A 2 08 ; LIPAD). Dans ce cadre, il prend toutes les mesures techniques et organisationnelles adéquates afin de protéger de manière fiable les données et documents des utilisateurs-trices contre les accès non autorisés ou contre tout autre traitement illégal. Il traite les données des utilisateurs-trices de manière strictement confidentielle. Tous les collaborateurs de l'Hg sont soumis au secret de fonction.



6.2. Dans le cadre de l'utilisation de l'App Hg, les données personnelles relatives au dossier de l'utilisateur-trice suivantes sont potentiellement reçues, remises et traitées par l'Hg:

- Données d'identification de l'utilisateur-trice et des membres rattachés à son dossier telles que, par exemple : nom, prénom, adresse, e-mail, téléphone, etc. ;
- Détails de toutes les données relatives à son dossier ;
- Détails de toutes les prestations qui lui sont fournies par l'Hg.

Les données personnelles mentionnées ci-dessus sont des données personnelles sensibles au sens de la LIPAD.

6.3. Les données mentionnées à l'art. 6.2 ci-dessus sont traitées dans le but de définir l'accompagnement social et administratif, et notamment d'évaluer le droit aux prestations financières.

6.4. Les documents sur l'App Hg sont transmis de manière chiffrée. Une fois reçus dans le système informatique de l'Hg, les documents sont traités par un nombre restreint de collaborateurs.

6.5. Les documents en possession de l'Hg sont traités de manière conforme à sa politique de sécurité du système d'information.

7. Droit d'auteur et propriété intellectuelle

7.1. Le contenu de l'App Hg est protégé par les dispositions concernant les droits d'auteur. Il est strictement interdit de copier ou reproduire tout ou partie des textes et visuels de l'App Hg sans l'autorisation expresse de l'Hg.

8. Gratuité

8.1. L'utilisation de l'App Hg est gratuite. Il se peut toutefois que des frais soient occasionnés par l'utilisation d'Internet à l'occasion en particulier de l'envoi et réception des données entre l'App et l'Hg. L'utilisateur-trice répond seul de ces frais.

9. Services d'analyse

- 9.1. L'Hg utilise l'outil Countly pour analyser l'utilisation de l'App Hg et récolter des éléments techniques et matériels propres au Smartphone utilisé par le biais de données de tracking. Ces données permettent d'établir des statistiques d'utilisation et d'améliorer le service (par exemple la fréquence d'utilisation d'une fonctionnalité ou le temps passé sur une page). Cette analyse porte sur des données anonymes. Elle peut cependant être désactivée via les paramètres de l'App.

10. Maintenance, mise à jour et assistance

- 10.1. L'Hg se réserve le droit d'actualiser ou de modifier en tout temps l'App Hg, sans toutefois être tenu de le faire. Les versions actualisées sont également régies par les présentes conditions, sauf disposition contraire expresse.
- 10.2. Les mises à jour de l'App sont annoncées dans l'App Hg. L'utilisation de l'App Hg n'est en aucun cas garantie si l'utilisateur-trice ne fait pas les mises à jour recommandées.
- 10.3. Durant les maintenances de l'App Hg, cette dernière n'est pas accessible.
- 10.4. Bien que l'Hg déploie des efforts conséquents pour maintenir l'App Hg à un niveau d'utilisation performant, il ne s'engage pas à procéder à une maintenance régulière ni à réparer systématiquement les éventuels défauts de l'App Hg.

11. Fin de l'utilisation

- 11.1. L'Hg se réserve le droit de cesser en tout temps l'exploitation de l'App Hg à l'égard de l'ensemble de ses utilisateur-trices ou à l'égard d'un utilisateur-trice qui ne respecte pas les présentes conditions.
- 11.2. L'utilisateur-trice peut en tout temps cesser l'utilisation de l'App Hg et la désinstaller de son appareil.
- 11.3. L'utilisateur-trice qui n'est plus au bénéfice d'un suivi social et administratif, avec ou sans prestations financières, peut continuer d'utiliser l'App Hg étant toutefois précisé que certaines fonctionnalités ne sont plus disponibles (par ex : envoi et demande de documents, communiquer avec l'Hg via l'App).



- 11.4. Avant de cesser d'utiliser l'App Hg, il appartient à l'utilisateur-trice de télécharger ou imprimer les documents qu'il souhaite garder.

12.Modification des conditions d'utilisation de l'App Hg

- 12.1. 2. L'Hg se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes conditions d'utilisation. La nouvelle version des conditions d'utilisation sera disponible sur l'App Hg. L'utilisation de l'App Hg implique automatiquement l'acceptation, par l'utilisateur-trice, des conditions d'utilisation en vigueur.

13.Clause de sauvegarde

- 13.1. Si une disposition des présentes conditions devait être nulle ou inapplicable, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. La disposition concernée devrait être remplacée par une clause valable dont le sens s'approche de celle qui a perdu sa validité.

14.Droit applicable et for

- 14.1. Pour tout conflit en lien avec l'utilisation de l'App Hg, seul le droit suisse est applicable. Le for exclusif est à Genève.



Terms and Conditions of Use for the Hospice général App “Hg App”

Identification

To log in to the Hospice général App, you will need to obtain the Electronic Means of Identification (EMI) “verified e-démarches”, which the Republic and Canton of Geneva provides free of charge to the population of Geneva: <https://www.ge.ch/creer-compte-e-demarches>.

Using the App

In addition to the terms and conditions of use for e-démarches that you accepted when you registered for e-démarches, these terms and conditions of use apply to all aspects of downloading and using the Hospice général App.

By using the App, you declare that you have understood these conditions and that you accept them unreservedly.

1. . Scope

- 1.1. These terms and conditions apply to all aspects of downloading and using the Hospice général App (hereafter, the Hg App). The specific conditions relating to downloads from Apple’s App Store and Google’s Play Store also apply.
- 1.2. The Hg App is a platform managed by the Hospice général (hereinafter the Hg) which allows a beneficiary (hereinafter user) with a verified e-démarches account to have online access at any time to the benefits, documents and other information related to his/her Hospice general file .
- 1.3. The subject of the Hg file, and his/her spouse/common-law spouse included in the file, each confirm, as the legal representative of any children included in the file, that they are authorised to represent family members. The account holder and his or her spouse or domestic partner are thus authorized to request documents, submit documents, and view information in the Hg App regarding the family members listed in the file, and to act in the name and on behalf of those family members for the duration of their access to the Hg App.
- 1.4. The Hg App has been developed for use in Switzerland only, via mobile networks or internet service providers based in Switzerland. Hg declines all liability for use abroad and does not in any way guarantee that the Hg App can be accessed and used from a foreign network.



2. Right of access

- 2.1. In order to use all the features of the Hg App, the user must have a file open at the Hg.
- 2.2. A user who no longer has an active file can only view documents sent by the Hg.
- 2.3. Only the subjects of an Hg file and their spouse/common-law spouse can access the Hg App. Minor and adult children who are also included in the file do not have access to the Hg App.
- 2.4. The person who logs in to the Hg App is presumed to be the legitimate user and can access the Hg App services.
- 2.5. The user is responsible for any changes or requests made within the Hg App.
- 2.6. When the user's file changes (for example, due to separation or a new relationship), they will only be able to access the documents in their old file until the change of file happens, and in the new file, they will only be able to access documents from the time the file is changed.

3. Precautions and information relating to documents

- 3.1. The user undertakes only to send via the Hg App documents relating to his/her file and the individuals who comprise it (e.g., invoices, bank statements, pay stubs, medical certificates, etc.). Any document not relating to his/her file will not be processed by the Hg and will be deleted. The user will not receive any specific warnings about this.
- 3.2. Users should note that the Hg may decide not to keep certain documents sent to it after these have been processed. These documents will therefore be deleted. The user will not receive any specific warnings about this.
- 3.3. Users acknowledge that no correspondence or complaints will be accepted via the Hg App. If received, such communications will be deleted without being processed and without notice to the user. Under no circumstances will such correspondence or complaints be considered to have been validly submitted to Hg.
- 3.4. Deleted documents can no longer be viewed in the Hg App.
- 3.5. Confirmation of receipt by the Hg of documents sent via the Hg App only means that the Hg has received the documents for a potential subsequent processing.



- 3.6. The Hg reserves the right to ask at any time for originals of the documents sent via the App by the user.
- 3.7. Users have sole responsibility for keeping all the documents they send to the Hg, as the Hg does not guarantee that it will keep them.
- 3.8. The user can request certain documents relating to his/her file and the individuals who comprise it via the Hg App.
- 3.9. The user can download, print, or share documents that are in the the Hg App.
- 3.10. Documents sent by the user to the Hg and received from the Hg can be viewed in the Hg App so long as they have not been deleted. Consequently, if an unauthorised third party has access to the Hg App, this person will be able to view documents containing sensitive personal data belonging to the user and/or members of his/her family.

4. Information on security and liability waiver

- 4.1. Even if the personal data sent by the user to the Hg are encrypted, the Hg is not under any circumstances liable for any loss, destruction, or unwarranted use of these data by unauthorised third parties.
- 4.2. Internet use in relation to the Hg App is at the user's risk. Absolute security cannot be guaranteed, and the user is responsible for taking appropriate security measures on his/her own device. The Hg cannot under any circumstances accept liability for unauthorised access, viruses, or malware. Furthermore, the Hg has no influence over network traffic analysis carried out by the user's internet service provider, which might conceivably infer a relationship between the Hg and the user on the basis of these data.
- 4.3. In addition, the Hg does not guarantee the proper functioning of the internet network chosen by the user, and consequently does not guarantee that the Hg App can be used at any time without interruption.
- 4.4. After a 4-hour period of inactivity, the Hg App shuts down automatically and a new session must be initiated.



5. Liability waiver

- 5.1. The Hg waives liability, within the legal limits, for direct or indirect injury arising from the use of the Hg App, particularly the loss or corruption of data or unauthorised access to said data, third-party attacks, infection with viruses or other malicious software.

6. Data protection

- 6.1. The Hg is subject to the Genevan law on informing the public, access to documents and the protection of personal data (RSGE A 2 08; LIPAD). Accordingly, it takes all appropriate technical and organisational measures to reliably protect users' data and documents from unauthorised access or any other illegal processing. It processes users' data in conditions of the strictest confidentiality. All Hg employees are bound by professional secrecy.
- 6.2. Within the scope of use of the Hg App, the following personal data relating to the user's file may be received, returned and processed by the Hg:
- Personal identification data of the user and family members included in his/her file, such as: family name, first name, address, email address, telephone number, etc.;
 - Details of all data relating to his/her file;
 - Details of all benefits provided to him/her by the Hg.

The personal data mentioned above are sensitive personal data as defined by the LIPAD.

- 6.3. The data mentioned in Art. 6.2 above are processed for the purpose of defining the social and administrative support needed, and particularly for assessing the right to financial benefits.
- 6.4. Documents on the Hg App are transmitted in encrypted form. Once received in the Hg IT system, the documents are processed by a limited number of employees.
- 6.5. The documents in Hg's possession are processed in accordance with its information system security policy.



7. Copyright and intellectual property

- 7.1. The content of the Hg App is protected by the legal provisions on copyright. Copying or reproduction of all or part of the text or visuals of the Hg App, without the Hg's express permission, is strictly prohibited.

8. Free to use

- 8.1. The Hg App is free to use. However, it is possible that internet usage costs may be incurred, particularly during the exchange of data between the App and the Hg. The user is solely responsible for these costs.

9. Analysis services

- 9.1. The Hg uses Countly as a tool to analyze usage of the Hg app and collect technical and hardware-specific information about the smartphone being used through tracking data. This data is used to generate usage statistics and improve the service (for example, how often a feature is used or the time spent on a page). This analysis is based on anonymous data. However, it can be disabled through the app's settings.

10. Maintenance, updates, and assistance

- 10.1. The Hg reserves the right to update or modify the Hg App at any time, without, however, being obliged to do so. The updated versions are also regulated by these terms and conditions, unless there is a specific provision to the contrary.
- 10.2. App updates are notified in the Hg App. Use of the Hg App is not guaranteed under any circumstances if the user fails to implement the recommended updates.
- 10.3. You will not be able to access the Hg App during maintenance periods.
- 10.4. Although the Hg makes considerable efforts to ensure that the Hg App is working effectively at all times, it does not undertake to carry out regular maintenance or to automatically repair any faults in the Hg App.



11. End of use

- 11.1. The Hg reserves the right to discontinue operating the Hg App for all users, or for an individual user who does not comply with these terms and conditions.
- 11.2. The user can discontinue his/her use of the Hg App at any time and uninstall it from his/her device.
- 11.3. A user who is no longer in receipt of social and administrative assistance, with or without financial benefits, can continue to use the Hg App, with the proviso that certain functionalities will no longer be available (for example: sending and requesting documents, or communicating with the Hg via the App).
- 11.4. Before discontinuing his/her use of the Hg App, it is the user's responsibility to download or print out the documents he/she wishes to keep.

12. Amendments to the Terms and Conditions of Use for the Hg App

- 12.1. The Hg reserves the right to modify these terms and conditions of use at any time. The new version of the terms and conditions of use will be available on the Hg App. Use of the Hg App automatically implies that the user accepts the current terms and conditions of use.

13. Severability clause

- 13.1. If any provision of these terms and conditions were to become invalid or unenforceable, the validity of the other provisions would not be affected. The provision concerned should be replaced by a valid clause whose meaning is close to that which has lost its validity.

14. Applicable law and place of jurisdiction

- 14.1. Only Swiss law applies to any dispute relating to use of the Hg App. The sole place of jurisdiction is Geneva.