

Le chatbot est un **agent conversationnel en ligne** dont la vocation est d'**aider les utilisateurs à préparer leur visite du monument**. Dans un premier temps, ce service a pour objectif de répondre aux questions fréquentes du public et d'obtenir les renseignements nécessaires afin de permettre à chacun d'organiser leur visite avant, pendant et après leur venue dans le monument.

Ask Mona est un média internet destiné à conseiller les utilisateurs sur leurs sorties culturelles. En parallèle, les équipes de la start-up ont développé une plateforme à destination des établissements culturels afin de concevoir facilement des chatbots et de répondre aux problématiques de ces structures (attractivité auprès des jeunes publics, amélioration de l'information au visiteur, connaissance des visiteurs). L'entreprise développe également son propre algorithme afin d'améliorer ses performances.

Le chatbot a été réalisé dans le cadre de l'expérimentation d'Ask Mona Studio, start-up incubée de la première promotion de l'Incubateur du patrimoine, programme d'accompagnement de start-ups culturelles du Centre des monuments nationaux. **Cette expérimentation a pour objectif de tester les fonctionnalités des chatbots auprès du public dans les monuments du CMN.**

Le chatbot est proposé gratuitement

Les présentes Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation du Chatbot du [nom du monument] sont disponibles sur le Chatbot (rubrique « A propos »).

Directeur de la publication : Philippe Béval, président du Centre des monuments nationaux.

Responsable de la mission communication : Camille Boneu

Responsable éditorial du site internet et des réseaux sociaux : Aurore Gallarino

Responsable de traitement : le Centre des monuments nationaux, établissement public à caractère administratif sous tutelle du ministère de la culture

Sous-traitant : Ask Mona Studio

Centre des monuments nationaux

62 rue Saint Antoine

75 186 CEDEX 04 Paris

Tél : 01 44 61 20 00

adresse électronique : projetchatbot@monuments-nationaux.fr

OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES ET DÉFINITIONS

- « CGU » : désigne les présentes conditions générales d'utilisation.
- « chatbot », « service » ou « Nom du chatbot » : désigne le service fourni par le Centre des monuments nationaux dans le cadre de l'Incubateur du patrimoine.
- « Canal conversationnel » : désigne le moyen de conversation adopté par l'Utilisateur pour dialoguer avec le chatbot.
- « Utilisateur » : désigne toute personne physique échangeant des messages avec le chatbot.

CHAMP D'APPLICATION

Les conditions générales d'utilisations ou CGU définissent les modalités d'utilisation du Chatbot y compris tout contenu et toute fonctionnalité accessible par conversation avec le Chatbot sur Facebook ou via un plugin Messenger installé sur le site internet du monument. Toute utilisation des services proposés par conversation avec le Chatbot requiert l'adhésion aux présentes CGU.

Le Centre des monuments nationaux s'efforce de fournir **des informations aussi précises et exactes que possible.**

INSCRIPTION, ACCÈS ET UTILISATION DU SERVICE

Inscription de l'Utilisateur

Pour accéder au service, l'Utilisateur doit se rendre sur la page Facebook du monument, ouvrir la boîte de conversation et entamer une conversation, en cliquant sur « Démarrer », avec le chatbot. La conversation a lieu depuis l'application de messagerie de Facebook : Facebook Messenger. Il est donc nécessaire d'avoir un compte Facebook pour accéder au service depuis Facebook. **Lors de son premier contact avec le chatbot, l'Utilisateur s'engage à lire et accepter les présentes CGU au moyen du bouton approprié à cet effet.** Cette acceptation ne peut être que pleine et entière. **L'Utilisateur qui n'accepte pas d'être lié par les présentes conditions générales ne doit pas accéder au service, ni utiliser le chatbot.**

L'Utilisateur accepte de n'utiliser le Service qu'aux seules fins autorisées par les CGU, et dans le respect de toute loi, tout règlement ou toute pratique ou directive généralement acceptée dans les juridictions concernées. En conséquence, l'Utilisateur reconnaît être le seul et unique responsable à l'égard du chatbot de tous actes effectués à partir de ses données communiquées lors de l'inscription. Si l'Utilisateur a connaissance d'une utilisation non autorisée du service en son nom, il s'engage à en informer le Centre des monuments nationaux sans délai à l'adresse e-mail : projetchatbot@monuments-nationaux.fr

Disponibilité du service

Le service est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Lorsque l'Utilisateur a utilisé le service au moins une fois, il peut retrouver et accéder au chatbot depuis sa liste de conversation dans Facebook Messenger.

Le chatbot étant une expérimentation réalisée par Ask Mona Studio en partenariat avec l'Incubateur du patrimoine initié par le Centre des monuments nationaux, **le service peut être interrompu pour des besoins de maintenance curative et/ou évolutive, sans notification antérieure à l'Utilisateur.** Par conséquent, le Centre des monuments nationaux ne peut garantir une disponibilité du site et du service, une fiabilité des transmissions et des performances en termes de temps de réponse.

Il n'est prévu **aucune assistance technique** vis-à-vis de l'utilisateur.

En cas d'indisponibilité du service, **l'Utilisateur peut consulter les autres moyens d'information** mis en place par le Centre des monuments nationaux ou le monument contributeur (site internet, réseaux sociaux, formulaire de contact)

Le Centre des monuments nationaux n'endosse et n'assume aucune responsabilité vis-à-vis des conséquences de l'arrêt du service pour l'utilisateur.

Utilisation du Service

Le Centre des monuments nationaux s'efforce de diffuser des informations précises, exactes et à jour. Néanmoins le Centre des monuments nationaux ne peut garantir une fiabilité totale. En particulier, **les informations peuvent être modifiées ou mises à jour à tout moment sans préavis.**

L'utilisateur est invité à signaler toute information qui lui paraîtrait inexacte et, le cas échéant, à proposer toute amélioration qui lui paraîtrait utile. Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à faire preuve de prudence concernant l'utilisation des informations dont il peut notamment vérifier la fiabilité par les différents moyens existants (site internet : www.monuments-nationaux.fr , réseaux sociaux du Centre des monuments nationaux ou du monument, formulaire de contact...).

Demande d'arrêt du Service :

Un Utilisateur peut à tout moment se désinscrire du Service en envoyant STOP Message via Facebook Messenger. Dans ce cas, le chatbot ne contactera plus l'utilisateur par le canal conversationnel. Il recevra alors un message lui indiquant le processus à suivre pour confirmer sa désinscription. L'arrêt du Service entraîne la fin de l'accès au chatbot qui cessera de contacter l'utilisateur via le canal conversationnel.

L'utilisateur est informé que tout tiers qui utiliserait son appareil peut potentiellement utiliser le service en son nom. En conséquence, pour limiter ce risque, l'utilisateur se doit de sécuriser l'accès à son appareil. L'utilisateur accepte de n'utiliser le Service qu'aux seules fins autorisées par les CGU, et dans le respect de toute loi, tout règlement ou toute pratique ou directive généralement acceptée dans les juridictions concernées. En conséquence, **l'utilisateur reconnaît être le seul et unique responsable à l'égard du Chatbot de tous actes effectués à partir de ses données communiquées lors de l'inscription.** Si l'utilisateur a connaissance d'une utilisation non autorisée du service en son nom, il s'engage à en informer le Centre des monuments nationaux sans délai à l'adresse e-mail : projetchatbot@monuments-nationaux.fr

Mise à jour des CGU

L'utilisateur a accès aux CGU à tout moment en utilisant le menu du chatbot dans la section A propos. Les CGU pourront être mises à jour au cours du temps et chaque mise à jour sera accompagnée d'un message sur la page Facebook liée au chatbot afin de prévenir les Utilisateurs. L'utilisateur qui n'accepte pas les CGU modifiées doit se désinscrire du Service, selon les modalités visées ci-dessus. Tout Utilisateur qui a recours au Service postérieurement à l'entrée en vigueur des CGU modifiées est réputé avoir accepté ces modifications.

Responsabilité de l'Utilisateur et restrictions d'accès au Service

Le Centre des monuments nationaux se réserve la possibilité de mettre en cause la responsabilité civile et/ou pénale de l'utilisateur, notamment en cas de message à caractère raciste, injurieux, diffamant, ou pornographique, quel que soit le support utilisé (texte, photographie...).

Il est ici rappelé qu'Ask Mona Studio garde trace de l'identifiant Facebook de l'Utilisateur. En conséquence, l'Utilisateur doit être conscient qu'en cas d'injonction de l'autorité judiciaire il peut être retrouvé et poursuivi.

En cas de non-respect des CGU par un Utilisateur, **le Centre des monuments nationaux se réserve le droit de supprimer l'accès au chatbot audit Utilisateur**, et ce sans préavis. L'Utilisateur se rapportera dans ce cas aux autres moyens d'informations disponibles, tel que le site internet du Centre des monuments nationaux, les réseaux sociaux du Centre des monuments nationaux et le formulaire de contact.

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL (voir tableau en annexe)

Données à caractère personnelles

Pour permettre le fonctionnement et l'amélioration du chatbot, **Ask Mona Studio conservent les informations publiques du profil Facebook (nom, prénom et photo de profil) de l'utilisateur dans la limite de 3 mois après le dernier message afin d'améliorer le fonctionnement du service.**

Dans un délai de 3 mois après le dernier message envoyé par l'Utilisateur, le chatbot a la possibilité de recontacter l'Utilisateur au moyen d'un message Push pour notifier des événements ou des informations particulières.

Dans le cas où un Utilisateur demande à prendre contact avec un humain, sa demande est directement envoyée à un membre de l'équipe du Centre des monuments nationaux via la plateforme technique du chatbot. **Sont enregistrées sa demande, son nom et son prénom par Ask Mona Studio.** Une réponse lui sera envoyée par Facebook Messenger. Les échanges peuvent être conservés et archivés pendant 3 mois dans le back-office du chatbot.

Dans le cas où un Utilisateur demande à prendre contact avec un membre de l'équipe du Centre des monuments nationaux, **son adresse mail lui sera demandé par le Service et sera transmise par Ask Mona Studio au Centre des monuments nationaux afin d'apporter à l'Utilisateur une réponse à sa demande. L'adresse mail de l'Utilisateur n'est pas conservée.**

En acceptant les présentes CGU, l'Utilisateur donne son consentement au traitement de ses données personnelles.

Le tableau en **annexe 1** décrit précisément le type de données collectées, le mode de collecte, la finalité, la durée de conservation, etc.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez (en tant qu'Utilisateur du chatbot) des droits suivants :

- **Droit d'accès** : vous avez le droit de connaître les données personnelles vous concernant que nous détenons et en demander une copie ainsi que demander des informations sur la finalité de ce traitement.
- **Droit de rectification** : vous avez le droit d'obtenir la rectification des données personnelles vous concernant qui sont inexacts, ainsi que l'effacement ou la limitation de leur traitement.

- **Droit à la limitation du traitement** : vous avez le droit de nous demander de limiter l'utilisation de vos données personnelles.
- **Droit à l'effacement** : vous pouvez nous demander l'effacement de vos données personnelles
- **Droit à la portabilité des données** : vous avez le droit de recevoir une copie des données personnelles que vous nous avez transmises (dans un format lisible par machine) ou de faire transmettre ces données à une autre société.
- **Droit de retirer votre consentement** : vous pouvez à tout moment retirer le consentement que vous avez donné pour l'utilisation de vos données personnelles.

Pour exercer les droits susmentionnés ou obtenir des informations complémentaires, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : projetchatbot@monuments-nationaux.fr (en copie : donneespersonnelles@monuments-nationaux.fr)

Pour plus d'informations sur vos droits relatives aux données à caractère personnel, veuillez consulter : <http://www.cnil.fr>.

Conservation des conversations :

L'Utilisateur reconnaît et accepte expressément qu'**Ask Mona Studio conserve** sur des serveurs sécurisés **le contenu des conversations qu'il aura diffusées sur le Chatbot**. Il sera consultable par l'équipe d'Ask Mona Studio pour vérifier la cohérence et la fluidité des échanges entre le chatbot et l'Utilisateur afin d'améliorer l'algorithme, nécessaire au fonctionnement du service. En cas de besoin, l'Utilisateur pourra demander au Centre des monuments nationaux, à l'adresse email projetchatbot@monuments-nationaux.fr de récupérer l'historique de ses conversations.

Les conversations sont pseudonymisées et conservées par la société Ask Mona Studio.

Suppression du compte Facebook

En cas de suppression du compte Facebook de l'Utilisateur, celui-ci devra au préalable effectuer le processus de suppression de ses données. A défaut, les informations seront conservées jusqu'à la pseudonymisation automatique réalisée après 3 mois d'inactivité.

REGLES DE VIE DU SERVICE

En utilisant le chatbot, l'Utilisateur s'engage à :

- Respecter les lois locales et nationales en vigueur dans leur pays de résidence en matière de services en ligne et de contenus
- Ne pas envoyer des propos ou des photos à caractère violent, raciste ou insinuer directement ou indirectement des menaces envers autrui, ou tout propos injurieux, diffamatoire ou caractérisant une provocation à la discrimination envers des individus ou des groupes en raison de leur race, origine ethnique, religion, handicap, sexe, âge, nationalité, orientation sexuelle, etc.

- Ne pas envoyer des photos à caractère pornographique, pédopornographique, ou de toute autre nature sexuelle impliquant des êtres humains, qu'ils soient totalement ou partiellement nus
- Respecter les présentes conditions générales et les règlements particuliers
- Reconnaître que le Centre des monuments nationaux a de plein droit la capacité de supprimer tout contenu sans notification préalable

Propriété intellectuelle

Les Centres des monuments nationaux est cessionnaire de tous les droits de propriété intellectuelle tant sur la structure que sur le contenu du Chatbot (textes, logos, images, éléments sonores, logiciels, icônes, mise en page, base données...).

De manière générale, l'Utilisateur s'interdit de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle du Centre des monuments nationaux.

L'ensemble des textes, graphismes, icônes, photographies, plans, logos, vidéos, sons, marques (.) et plus généralement l'ensemble des éléments composant le service et le chatbot lui-même ne peuvent, conformément à l'article L122-4 du code de la propriété intellectuelle, faire l'objet d'une quelconque représentation ou reproduction, intégrale ou partielle, sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation expresse et préalable du Centre des monuments nationaux.

Liens hypertextes

Les conversations avec le Chatbot contiennent un certain nombre de liens hypertextes vers d'autres sites (partenaires, informations ...). Ces pages web, dont les adresses sont régulièrement vérifiées, ne font pas partie du chatbot. Leur contenu n'engage pas la responsabilité du CMN.

Le Centre des monuments nationaux autorise la mise en place d'un lien hypertexte pointant vers le chatbot, sous réserve de ne pas utiliser la technique du lien ""profond"" et de mentionner la source. Les informations utilisées ne doivent l'être qu'à des fins personnelles, associatives ou scientifiques ; toute utilisation à des fins commerciales ou publicitaires est interdite.

Toute autorisation donnée par le Centre des monuments nationaux l'est préalablement et par écrit et est discrétionnaire et peut être retirée à tout moment. Aucune autorisation n'est cependant donnée aux sites internet diffusant des informations portant atteinte à la dignité humaine, à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

ANNEXE 1

Type de données	Mode de collecte	Finalité	Durée de conservation	Données à caractère personnel	Canal	
					Facebook	Site internet
Informations publiques du profil (nom, prénom & identifiant)	Automatique après acceptation explicite de l'Utilisateur. Au début de la conversation, l'Utilisateur accepte les conditions générales d'utilisation du chatbot.	Fourniture du service : fonctionnement du chatbot, conservation du fil des conversations de l'Utilisateur	3 mois	Oui : - Nom - Prénom	✓	En cas de demande de contact par un humain
				Oui : - Identifiant Facebook	✓	
Messages de conversation	Automatique et obligatoire	Fourniture du service : fournir une réponse à l'usager	3 mois pour les messages à caractère personnel. 3 ans pour les autres messages (les conversations sont pseudonymisées dans le délai de 3 mois)	Non sauf : Eventuellement, la localisation (<i>cf ligne suivante</i>), seule question appelant des données à caractère personnel. Toute donnée à caractère personnel transmise au chatbot par l'Utilisateur.	align="center">✓	align="center">✓
		Amélioration de l'algorithme : relecture humaine des conversations		Les éventuelles données à caractère personnel sont supprimées lors de la première relecture. Les conversations sont pseudonymisées (<i>cf identifiant pseudonymisé</i>)		
Localisation de l'Utilisateur	1 ^{er} cas : sélection sur une carte	Fourniture du service : donner l'itinéraire à l'Utilisateur	Non enregistrée	Oui : localisation	✓	
	2 ^e cas : Demandée par le chatbot lorsque l'Utilisateur demande l'itinéraire pour		3 mois (en cas d'un message contenant des données à caractère personnel)		✓	✓

	se rendre dans le monument.					
Adresse électronique	Demandée uniquement en cas de besoin de contact d'une personne de l'équipe par message de l'utilisateur (alors obligatoire)	Fourniture du service : répondre à la demande de l'utilisateur	Le temps des échanges entre le CMN et l'utilisateur	Oui : adresse électronique		✓
Identifiant pseudonymisé	Généré par le service / remplace l'identifiant personnel	Amélioration de l'algorithme : conserver le fil de conversation entre les messages échangés	3 ans	Oui : localisation	✓	✓