

## Conditions de participation et d'utilisation

Chat textuel du « Virtuelles Welcome Center (VWC) » de l'Agence fédérale pour l'emploi (BA)

Merci pour l'intérêt que vous portez à l'utilisation de nos conseils en ligne via chat textuel.

Le chat textuel permet de traiter les questions autour du thème essentiel « Travailler et vivre en Allemagne ». Ce thème essentiel se trouve sous la responsabilité professionnelle de l'Agence fédérale pour l'emploi. Votre requête sera donc traitée par une employée ou un employé de l'Agence fédérale pour l'emploi. Aucune délivrance de renseignements juridiquement contraignants n'est possible via le chat textuel.

La condition préalable à la participation volontaire au chat textuel avec une employée ou un employé de l'Agence fédérale pour l'emploi est d'avoir pris connaissance et d'accepter les conditions générales de participation contenues dans ce document. Pour ce faire, veuillez cocher la case « J'ai lu et j'accepte les conditions de participation et d'utilisation ». Ce n'est qu'après cette étape que vous serez mis(e) en relation avec un collaborateur indépendant ou une collaboratrice indépendante par chat textuel.

- Le chat textuel est disponible du lundi au vendredi de 9h à 15h sauf les jours fériés. [Vous trouverez la liste des jours fériés ici.](#)
- Le chat textuel se poursuivra dans une fenêtre séparée. Vous quittez ainsi le site « Make it in Germany » et utilisez désormais le logiciel de chat en direct d'un partenaire. Vos partenaires de chat textuel sont des employés qualifiés de l'Agence fédérale pour l'emploi.
- L'Agence fédérale pour l'emploi traite toutes les données personnelles dans le respect des dispositions relatives à la protection des données.
- Le chat textuel ne doit pas être utilisé par les utilisateurs et les utilisatrices à des fins de publicité ou pour diffuser d'autres contenus non pertinents. L'Agence fédérale pour l'emploi ne répond à aucune requête effectuée dans le chat textuel allant à l'encontre des dispositions relatives au droit pénal et au droit de la presse de la République fédérale d'Allemagne, à l'encontre des bonnes manières, des bonnes mœurs ou de la politesse et se réserve le droit d'interdire l'accès au chat textuel aux utilisatrices et aux utilisateurs de manière temporaire ou permanente.

### **Informations relatives à la protection des données**

- Dans les cas débutant par la communication d'informations générales mais nécessitant ensuite des renseignements plus approfondis sur votre personne, il peut être utile de communiquer des données personnelles à votre partenaire de chat textuel. Ces données seront exclusivement collectées et enregistrées afin de pouvoir fournir des renseignements spécifiques à votre situation personnelle ; elles

ne seront cependant pas enregistrées pour un traitement ultérieur dans la procédure spécialisée de l'Agence fédérale pour l'emploi.

- Si vous ne souhaitez pas accepter un tel traitement de vos informations personnelles, veuillez le communiquer à votre partenaire de chat textuel. Vous aurez ensuite la possibilité de rester anonyme dans le chat textuel. Veuillez noter que dans ce cas, nous ne pouvons vous communiquer que des renseignements de base sans rapport avec votre personne et/ou votre situation individuelle.
- En principe, les données personnelles ne peuvent être enregistrées que pour accomplir certaines tâches et ce uniquement pendant la durée nécessaire. Pour le chat textuel, cela signifie
  - que vos données personnelles collectées dans le cadre du chat textuel seront exclusivement enregistrées dans un protocole de chat. Celui-ci est effacé après une période de 7 jours.
  - Nous utilisons une solution Novomind AG pour le chat textuel. En cliquant sur le lien « Démarrer le chat textuel », une fenêtre Novomind.com s'ouvre. Vous êtes alors invité(e) à indiquer votre requête et, en cas de relation client existante, votre numéro de client. Cette information sert à la préparation du chat textuel avec un(e) employé(e) qualifiée de l'Agence fédérale pour l'emploi.
  - Vous trouverez des informations relatives à la protection des données de Novomind AG ici :  
<https://www.novomind.com/de/datenschutz/>.
  - Nous avons conclu des contrats de traitement de tâches avec Novomind AG dans le cadre du RGPD selon le § 80 du livre X du code social allemand et l'art. 28 du RGPD. En outre, le fournisseur de prestations s'engage contractuellement à respecter la confidentialité de l'ensemble des données personnelles fournies dans le cadre du traitement des tâches.
  - Seuls les contenus pertinents universels seront traités sous forme anonymisée et enregistrés en conformité avec la protection des données, sans possibilité de déduire l'identité de votre personne.
  - Vous trouverez de plus amples informations dans notre [déclaration de confidentialité](#).
  - Vous trouverez des informations relatives à la collecte des données (art. 13 du RGPD) sur notre [page relative à la collecte des données](#).
  - Remarque : l'application s'ouvre dans une fenêtre pop-up et nécessite JavaScript.

