



Service d'information par SMS du SPC Loire-Cher-Indre



F.A.Q.



La F.A.Q. (Foire Aux Questions) du service d'information par SMS devrait répondre à la plupart des questions que vous vous posez.

Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question ou si vous souhaitez nous contacter pour toute autre raison, vous pouvez utiliser le [formulaire en ligne](#) dédié au service.

Cette F.A.Q. n'a aucune valeur contractuelle et est susceptible d'évoluer : elle ne substitue donc pas aux [conditions générales d'utilisation du service](#).

Pour accéder à un sujet particulier, vous pouvez utiliser le sommaire cliquable ci-dessous :

1. Quel est l'objet du service ?.....	2
2. Comment fonctionne le service et quelles informations fournit-il ?.....	2
3. Comment accéder au service ?.....	2
4. Quelles sont les conditions générales d'utilisation du service ?.....	2
5. Quelles sont les étapes de l'inscription ?.....	3
6. Comme faire pour m'inscrire et que me sera-t-il demandé ?.....	3
7. Pourquoi et comment dois-je renouveler mon inscription ?.....	3
8. Comment mettre à jour mon profil et mes informations personnelles ?.....	4
9. Comment faire pour créer ou modifier des abonnements aux stations ?.....	4
10. Je ne reçois pas les messages qui devraient m'être envoyés par le service, que faire ?.....	4
11. J'ai perdu mes informations de connexion : que faire ?.....	4
12. Comment contacter le gestionnaire du service ?.....	5

❗ Pour retourner au sommaire, cliquer sur l'icône ◀ en bas de page.

1. Quel est l'objet du service ?

Ce service a pour objet de vous fournir **une première information, automatique et ciblée, sur les événements de crue** des cours d'eau instrumentés, afin de vous permettre de surveiller de manière active la situation, notamment grâce aux autres outils existants tels que Vigicrues.

2. Comment fonctionne le service et quelles informations fournit-il ?

Le fonctionnement général de ce service est le suivant :

- ▶ vous vous inscrivez en créant un compte, qui doit être validé par l'administrateur ;
- ▶ une fois votre inscription validée, vous pouvez souscrire des abonnements aux stations qui vous intéressent, en cote et/ou en débit ; vous pouvez vous abonner à plusieurs stations différentes, et souscrire plusieurs abonnements à une même station ;
- ▶ en **cas de franchissement à la hausse** de l'un de vos abonnements, un SMS d'information vous est envoyé sur votre téléphone portable.

Lors de la souscription d'un abonnement, vous pouvez vous **abonner en cote, en débit, ou les deux**. S'abonner aux deux est équivalent à souscrire deux abonnements distincts, l'un uniquement en cote, l'autre uniquement en débit : autrement dit, il n'y a aucune relation entre la cote et le débit que vous saisissez. Le service vous informera indépendamment en cas de franchissement en cote et en cas de franchissement en débit.

Lors d'un même événement, le service vous envoie **un seul SMS pour un abonnement donné dont le niveau en cote ou en débit est franchi** : le service attend automatiquement que le niveau d'eau soit redescendu de manière stable sous le niveau de l'abonnement avant de pouvoir à nouveau envoyer un autre SMS. **Une fois un SMS reçu, si vous souhaitez surveiller l'événement, il vous revient de consulter les prévisions sur [Vigicrues](#)**.

3. Comment accéder au service ?

Le service est accessible en passant par la page dédiée du site local du SPC Loire-Cher-Indre.

4. Quelles sont les conditions générales d'utilisation du service ?

Les conditions générales d'utilisation du service sont consultables en cliquant sur la mention **« conditions d'utilisation »** dans le bloc de gauche figurant sur toutes les pages du service. Elles précisent notamment les points suivants :

- ▶ ce service est gratuit et ouvert à tous ;
- ▶ la durée d'une inscription est limitée à 12 mois, avec possibilité de renouvellement ;
- ▶ ce service n'est pas un système d'alerte ou un outil de sécurité civile ; en particulier, sa disponibilité, sa fiabilité et sa pérennité ne sont pas garanties par le SPC Loire-Cher-Indre, et il ne se substitue pas aux outils spécifiques tels que Vigicrues ;
- ▶ en contrepartie du caractère gratuit et sans restrictions du service, vous êtes responsable d'en usage à bon escient, en lien avec son objet, sans remettre en cause sa pérennité technique ou financière.

Toute inscription est soumise à l'acceptation préalable des conditions générales d'utilisation.

5. Quelles sont les étapes de l'inscription ?

L'inscription se déroule comme suit :

1. **Demande d'inscription** : l'inscription consiste à créer votre compte, en formulant une demande en ligne (voir détails dans le paragraphe spécifique de la présente F.A.Q.).
2. **Activation de votre compte** : suite à votre inscription, un courriel vous est adressé pour activer votre compte, en créant votre mot de passe. Une fois cette étape réalisée, vous pouvez vous connecter au service.
3. **Validation** de votre compte par l'administrateur : avant de pouvoir créer des abonnements aux stations, votre compte doit être validé par l'administrateur. Sauf exception pouvant amener l'administrateur à refuser une inscription, cette étape est une simple formalité et intervient quelques jours au plus tard après l'activation de votre compte.
4. **Renouvellement** de l'inscription par l'utilisateur : cette étape doit intervenir au plus tard 12 mois après l'inscription au service ou le précédent renouvellement (voir détails dans le paragraphe spécifique de la présente F.A.Q.).

6. Comme faire pour m'inscrire et que me sera-t-il demandé ?

Pour vous inscrire, il vous faut créer un compte, en cliquant sur la mention « **nouvel utilisateur** » dans le bloc de gauche figurant sur toutes les pages du service. Un certain nombre d'informations vous sont alors demandées et doivent être obligatoirement renseignées, notamment :

- ▶ votre identité ;
- ▶ un identifiant, pour vous connecter (**attention : il ne doit comporter ni caractères spéciaux, ni caractères accentués, ni tirets '-'**) ;
- ▶ votre adresse de messagerie électronique, pour les nécessités de l'administration du service ;
- ▶ votre numéro de téléphone mobile, pour vous transmettre les informations par SMS sur vos abonnements ;
- ▶ la ou les raison(s) vous conduisant à demander l'inscription au service, afin d'améliorer progressivement le service rendu.

Ces données sont strictement confidentielles et ont uniquement pour objet de permettre au service de fonctionner correctement.

7. Pourquoi et comment dois-je renouveler mon inscription ?

Certains comptes peuvent ne plus être utilisés : essais d'inscription, évolutions des besoins, etc. Il est nécessaire de les supprimer pour simplifier le fonctionnement du service et éviter l'envoi de SMS inutiles. Pour cette raison, il vous est demandé de renouveler votre inscription tous les 12 mois maximum. **Toute inscription non renouvelée est automatiquement supprimée, ainsi que les abonnements aux stations qui y sont associés.**

Renouveler votre inscription est très simple : il vous faut tout d'abord vous connecter au service, avec votre identifiant et votre mot de passe. La date d'échéance de votre inscription est alors indiquée dans le bloc de menu à gauche de la page : s'il vous est utile de la renouveler, il vous suffit de cliquer sur le lien « Renouveler mon compte ».

Si vous ne renouvelez pas votre inscription, deux courriels vous seront adressés pour vous le rappeler : 15 jours, puis 3 jours avant échéance.

8. Comment mettre à jour mon profil et mes informations personnelles ?

Toutes les informations sur votre compte sont disponibles, après vous être connecté, dans le menu « Compte » dans le bloc de gauche figurant sur toutes les pages du service : vous pouvez y modifier vos informations personnelles telles que votre adresse de messagerie électronique ou votre numéro de téléphone (menu « modifier mon profil »), votre mot de passe (menu « modifier votre mot de passe »).

9. Comment faire pour créer ou modifier des abonnements aux stations ?

Vous ne pouvez créer des abonnements aux stations que **lorsque vous êtes connecté avec un compte validé par l'administrateur**.

Si ces conditions sont remplies, il vous suffit alors d'utiliser les menus du bloc de gauche figurant sur toutes les pages du service :

- ▶ créer un abonnement en sélectionnant une station par les menus « carte des stations » ou « liste des stations » ;
- ▶ modifier un abonnement en sélectionnant l'abonnement à modifier dans le menu « Mes abonnements ».

Dans les deux cas, il vous sera demandé d'entrer la valeur de cote et/ou de débit qui vous intéresse. Votre choix est libre, dans la limite des valeurs minimales fixées par le service et précisées sur la page de l'abonnement : ces valeurs ont été définies pour garantir la signification hydrologique des événements considérés.

10. Je ne reçois pas les messages qui devraient m'être envoyés par le service, que faire ?

Le service vous transmet deux types de messages :

- ▶ Courriels : c'est par messagerie électronique que le service communique avec vous pour toutes les étapes de gestion de votre compte (inscription, renouvellement, etc.) ;
- ▶ SMS : les informations de franchissement des valeurs de vos abonnements vous sont envoyées par SMS.

Si vous ne recevez pas ces messages, il vous faut tout d'abord vérifier que **vos informations personnelles sont correctement renseignées dans votre compte** (voir détails dans le paragraphe spécifique de la présente F.A.Q.).

Concernant les courriels qui vous sont adressés par le service, il est **possible que votre messagerie électronique les considère à tort comme des spams**. Par conséquent, pensez à consulter régulièrement le dossier des spams sur votre messagerie électronique.

11. J'ai perdu mes informations de connexion : que faire ?

Si vous avez perdu votre **mot de passe**, il est possible de le changer en cliquant sur « mot de passe perdu » dans le bloc de menu à gauche de la page.

Si vous avez perdu votre **identifiant**, il ne vous reste plus qu'à nous contacter...

12. Comment contacter le gestionnaire du service ?

Vous pouvez contacter le gestionnaire du service via le lien « [nous contacter](#) » dans le bloc de gauche figurant sur toutes les pages du service.