

Conseil Municipal du		24 septembre 2018		à	18h00
N°ordre		22			
N° identifiant		2018-0205			
Rapporteur(s)		M. Daniel HOFNUNG			
Date de la convocation		04/09/2018			
Président de séance		M. Alain CLAEYS			
Secrétaire(s) de séance		M. François BLANCHARD et Mme Clotilde BALLON			
Membres en exercice		53			
Quorum					
Titre		Mise en œuvre d'un téléservice pour la saisine par voie électronique des actes relatifs à l'occupation et l'utilisation des sols avec authentification par France Connect			
P.J.		Annexe 1 - CGU SVE Annexe 2 - CGU usagers			
Présents		45		M. Alain CLAEYS - <b>Maire</b>  M. François BLANCHARD - M. Jean-Marie COMPTE - Mme Régine FAGET-LAPRIE - Mme Jacqueline GAUBERT - M. Christian PETIT - Mme Nathalie RIMBAULT-RAITIÈRE - Mme Christine SARRAZIN-BAUDOUX - M. Jean-Daniel BLUSSEAU - M. Francis CHALARD - M. Abderrazak HALLOUMI - Mme Patricia PERSICO - Mme Marie-Thérèse PINTUREAU - M. Aurélien TRICOT <b>Adjoints</b> M. Jules AIMÉ - M. Jacques ARFEUILLÈRE - Mme Clotilde BALLON - M. Michel BERTHIER - M. Jean-Claude BONNEFON - Mme Nicole BORDES - M. Frédéric BOUCHAREB - Mme Coralie BREUILLÉ - Mme Stéphanie DELHUMEAU-DIDELOT - Mme Valérie FRANCHET-JUBERT - Mme Michèle HENRI - Mme Marie-Madeleine JOUBERT - Mme Manon LABAYE - M. Laurent LUCAUD - M. Jean-José MASSOL - Mme Francette MORCEAU - Mme Marie-Dolorès PROST - M. Edouard ROBLOT - Mme Peggy TOMASINI - M. Alain VERDIN - M. El Mustapha BELGSIR - Mme Christine BURGÈRES - M. Patrick CORONAS - Mme Jacqueline DAIGRE - Mme Christiane FRAYSSE - Mme Diane GUÉRINEAU - Mme Anne GÉRARD - M. Daniel HOFNUNG - M. Yves JEAN - M. Sylvain POTHIER-LEROUX - Mme Nathalie RIMBAULT-HÉRIGAULT <b>Conseillers municipaux</b>	
Absents		2		Mme Aïcha HOUSSEIN - M. Jean-Baptiste RICCO <b>Conseillers municipaux</b>	
Mandats		6		Mandants	Mandataires
				Mme Martine APERCÉ	M. Sylvain POTHIER-LEROUX
				Mme Michèle FAURY-CHARTIER	Mme Francette MORCEAU
				M. Philippe PALISSE	M. Jean-José MASSOL
				Mme Laurence VALLOIS-ROUET	Mme Anne GÉRARD
				M. Bernard CORNU	M. El Mustapha BELGSIR
				Mme Eliane ROUSSEAU	Mme Marie-Thérèse PINTUREAU

Observations	<p>L'ordre de passage des délibérations est le suivant : de la n°1 à 14, la délibération n°15 est retirée, de la n°16 à 26, la délibération n°27 est retirée, de la n°28 à 29, la n°30 est retirée, de la n°31 à 59.</p> <p>Retours de MM. Francis CHALARD et Sylvain POTHIER-LEROUX (Pouvoir de Mme Martine APERCÉ).</p>
--------------	---

Projet de délibération étudié par:	3- Commission Attractivité et aménagement de l'espace et du patrimoine de la ville
------------------------------------	--

Service référent	Direction Générale Développement urbain - Construction Direction Urbanisme - Mixité sociale
------------------	--

Vu le Code des relations entre le public et l'administration et notamment les articles L.112-2 et suivants

Vu le Code de l'Urbanisme et notamment les articles L.410-1 à L.610-4 et R.410-1 à R.620-2

Vu la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

Vu la loi n°2013-1005 du 12 novembre 2013 relative à la simplification des relations entre l'administration et les citoyens

Vu la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une république numérique

Vu l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives

Vu l'ordonnance n°2014-330 du 6 novembre 2014 relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique

Vu le décret n°2015-1404 du 5 novembre 2015 relatif au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique SVE

Vu le décret n°2015-1426 du 5 novembre 2015 relatifs aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique SVE

Vu le décret n°2016-685 du 27 mai 2016 autorisant les téléservices

Vu le décret n°2016-1411 du 20 octobre 2016 relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique

Vu le décret du 4 novembre 2016 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique concernant les démarches effectuées auprès des collectivités territoriales, de leurs établissements publics ou des établissements publics de coopération intercommunale

Vu la circulaire du Premier ministre du 6 novembre 2015 pour l'entrée en vigueur du droit de saisir l'Administration par voie électronique

Considérant qu'à compter du 7 novembre 2018, la possibilité de déposer les demandes relatives à l'occupation et l'utilisation des sols par voie électronique doit être laissée aux administrés

Considérant que pour exercer son droit de saisir l'administration par voie dématérialisée, toute personne s'identifie et s'authentifie auprès de cette administration selon certaines modalités d'utilisation.

Il est proposé de mettre en œuvre le téléservice « Guichet numérique des autorisations d'urbanisme » de la société OPERIS pour la saisine par voie électronique des actes relatifs à l'occupation et l'utilisation des sols pour la commune de Poitiers. L'utilisateur s'identifiera et s'authentifiera par le biais de « France Connect » afin de pouvoir formuler sa demande.

Les conditions générales d'utilisation du téléservice « Guichet numérique des autorisations d'urbanisme » permettent de rappeler le cadre réglementaire et formalise des règles de format, de taille pour tout document à fournir :

- un accusé d'enregistrement électronique (AEE) sera remis à l'utilisateur dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception de la demande
- un accusé de réception électronique (ARE) sera envoyé dans les 10 jours ouvrés afin d'informer l'utilisateur de la bonne réception de son envoi. Il indique la date de réception de l'envoi de la demande, la désignation de la direction chargée du dossier, ainsi que son adresse électronique ou postale et son numéro de téléphone et enfin les cas de décision implicite de rejet
- la taille de chaque document est limitée à 5 Mo. L'ensemble du dossier ne dépassera pas 200 Mo. Les documents seront en format pdf pour les plans et en format jpg et pdf pour les autres pièces. La résolution est aussi encadrée.

La mise en place de ce téléservice sera communiquée le plus largement possible afin que l'administré en ait connaissance.

L'instruction des actes relatifs à l'occupation et l'utilisation des sols reste identique conformément au Code de l'Urbanisme, seul le dépôt et le flux diffèrent.

Il vous est donc proposé :

- de valider le choix de la mise en œuvre du téléservice « Guichet numérique des autorisations d'urbanisme » de la société OPERIS pour la saisine par voie électronique des actes relatifs à l'occupation et l'utilisation des sols (annexe 1 jointe à la présente délibération)
- de valider les conditions générales d'utilisation de ce téléservice définies dans la pièce jointe (annexe 2). Toute modification non substantielle de ce document sera possible.
- d'approuver le choix de « France Connect » pour l'identification et l'authentification de l'utilisateur sur le téléservice
- de valider les conditions générales d'utilisation de « France Connect » nécessaires pour la mise en place du téléservice
- d'autoriser Monsieur le Maire ou son représentant à signer tout document à intervenir dans cette affaire.

POUR	47	
CONTRE	0	
Abstention	4	M. Jacques ARFEUILLÈRE, Mme Marie-Madeleine JOUBERT, Mme Manon LABAYE, Mme Christiane FRAYSSE
Ne prend pas part au vote	0	

Pour le Maire,



RESULTAT DU VOTE

Adopté

Affichée le

1 octobre 2018

Date de publication au Recueil des Actes Administratifs	
Date de réception en préfecture	28 septembre 2018
Identifiant de télétransmission	086-218601946-20180924- Imc189920-DE-1-1

Nomenclature Préfecture	2.1
Nomenclature Préfecture	Documents d urbanisme



# TELESERVICE

## Guichet numérique des autorisations d'urbanisme

### Conditions générales d'utilisation - CGU pour la saisine par voie électronique (SVE)

#### Sommaire

I. ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER.....	4
■ Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU .....	4
■ Entrée en vigueur des CGU.....	4
II. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER .....	5
1. Périmètre du guichet.....	5
2. Catégories d'utilisateurs ciblés .....	5
3. Droits et obligations de la collectivité.....	5
4. Droits et obligations de l'utilisateur.....	6
5. Mode d'accès.....	6
6. Disponibilité du téléservice .....	7
7. Fonctionnement du téléservice .....	7
8. Spécificités techniques.....	8
9. Limitations au téléservice .....	9
10. Conservation et sauvegarde des données.....	9
11. Traitement des AEE et ARE.....	9

12.	Traitement des données à caractères personnel .....	10
13.	Traitement des données abusives, frauduleuses .....	11
14.	Utilisation d'une plateforme tierce.....	11
15.	Textes de référence .....	11

## **Présentation générale**

Le document précise les contraintes sur les conditions générales d'utilisation (CGU) associées à la recevabilité de la saisine par voie électronique (SVE) des autorisations d'urbanisme. Il est composé de deux parties :

- ▶ Engagement général de l'utilisateur vis à vis des CGU
- ▶ Contenu des CGU

Les présentes modalités de saisine par voie électronique ne changent en rien les exigences du code de l'Urbanisme sur la procédure d'instruction des autorisations d'urbanisme. L'instruction se fera conformément au code de l'urbanisme en vigueur et notamment aux articles L.410-1 à L.610-4 et R.410-1 à R.620-2.



## I. ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER

### ■ Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU

→ L'utilisation du service est strictement conditionnée à l'acceptation par l'utilisateur authentifié des présentes conditions générales d'utilisation.

☒ « J'ai pris connaissance des conditions générales d'utilisation du guichet. En cas de non-respect des conditions énoncées, toute demande sera considérée comme irrecevable et rejetée par l'administration ».

### ■ Entrée en vigueur des CGU

→ Les dispositions du présent règlement entrent en vigueur pour les usagers de la collectivité et des établissements publics administratifs qui en dépendent dès la mise en œuvre du téléservice.

## II. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER

### 1. Périmètre du guichet

L'accès au guichet permet exclusivement, dans ce cadre, de réaliser la saisine par voie électronique, des demandes d'autorisation d'urbanisme. Ce service ne permet pas de déposer une démarche exclue du droit de saisine électronique, stipulée dans le décret n° 2016-1411 du 20/10/2016. (article L112-10 du code des relations entre le public et l'administration).

Ce service est gratuit. L'usage de la langue française y est obligatoire.

Ce téléservice est mis en œuvre dans le cadre des dispositions relatives :

- à la *Modernisation de l'Action Territoriale*, qui contribue à simplifier les démarches administratives des usagers.
- au décret d'application n° 2016-1411 du 20 octobre 2016 relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique, codifié aux articles L112-8 et suivants du Code des relations entre le public et l'administration.
- au décret d'application °2016-1491 du 4 novembre 2016 relatif aux exceptions d'application du droit des usagers de saisir la collectivité par voie électronique concernant les démarches effectuées auprès des collectivités territoriales, de leurs établissements publics ou des établissements publics de coopération intercommunale.

### 2. Catégories d'usagers ciblés

Par usager, il convient d'entendre les usagers "*particuliers*", les usagers "*professionnels*" et les associations.

- Usagers "*particuliers*" : ils indiqueront dans leur envoi, leur nom, prénom, adresses postale et électronique.
- Usagers "*professionnels*" : ils indiqueront dans leur envoi, leur numéro d'inscription au répertoire des entreprises et de leurs établissements.
- Usagers de type "*association*" : ils indiqueront dans leur envoi, leur numéro d'inscription au répertoire national des associations.

### 3. Droits et obligations de la collectivité

- L'administration doit informer les usagers du téléservice qu'elle met en place pour recevoir leurs demandes. Par la suite elle devra informer les usagers de toute évolution concernant ce téléservice.
- L'administration ne peut garantir la sécurité du système de messagerie électronique que l'utilisateur utilise, ni les délais d'acheminement des transmissions effectuées via Internet, ni la préservation de la confidentialité ou de l'intégrité des messages transmis jusqu'à leur arrivée sur les serveurs de l'administration.

## 4. Droits et obligations de l'utilisateur

- L'utilisateur peut, de plein droit, saisir l'administration par voie électronique, dès lors qu'il s'est authentifié auprès de celle-ci dans les conditions fixées dans les présentes conditions générales d'utilisation et conformément au code des relations entre le public et l'administration.
- Tout dépôt électronique est réalisé obligatoirement via ce guichet.
- L'administré accepte l'usage de ses coordonnées et l'exploitation des données fournies à la Collectivité dans la limite de ce que nécessite le traitement de la demande d'autorisation.
- L'utilisateur du téléservice s'engage à ne diffuser que des données exactes, à jour et complètes.
- L'utilisateur s'engage à signaler dans les meilleurs délais à l'administration (Contact : La RSSI, responsable de la sécurité des systèmes d'information, [rssi@grandpoitiers.fr](mailto:rssi@grandpoitiers.fr)) tout incident de sécurité (piratage, vol de moyen d'authentification, usurpation d'identité, virus...) qui nécessiterait de suspendre l'utilisation de son adresse de messagerie ou de prendre des précautions particulières.
- Il est rappelé que toute personne procédant à une fausse déclaration pour elle-même ou pour autrui s'expose, notamment, aux sanctions prévues à l'article 441-1 du Code Pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.

## 5. Mode d'accès

Le guichet est disponible depuis le portail de votre collectivité <https://www.poitiers.fr/> ou <https://www.grandpoitiers.fr/>

Le guichet nécessite une authentification valide pour les fonctions de dépôt et suivi des dossiers, et une adresse électronique.

Le mode d'authentification autorisé est : France Connect.

L'authentification inclut la transmission d'une adresse de messagerie. Celle-ci sera utilisée par la collectivité pour les échanges avec l'administré.

Lors de l'inscription au Service, l'utilisateur choisit un mot de passe. Le mot de passe doit être composé de huit caractères ou plus dont au moins une lettre minuscule, une lettre majuscule, un chiffre et un caractère spécial (ù%\$£&# etc....).

L'Utilisateur doit conserver son identifiant et son mot de passe qui lui seront utiles pour tout accès à son compte personnel et aux services qui y sont liés. Le mot de passe doit être choisi par l'Utilisateur de façon qu'il ne puisse pas être deviné par un tiers. L'Utilisateur s'engage à en préserver la confidentialité.

## 6. Disponibilité du téléservice

Le service est disponible 7 jours sur 7 et 24H sur 24 (sous réserve d'incident)

- L'hébergeur se réserve toutefois la faculté de faire évoluer, de modifier, de suspendre le téléservice pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire, sans préavis. Il est garanti aux horaires de la mairie.

Le mode d'accès au téléservice peut donc se décomposer selon les 3 niveaux suivants :

- "Normal" : disponibilité 7 jours sur 7 et 24h sur 24
- "Dégradé" : disponibilité 7 jours sur 7 de 8h à 19h
- "Suspension temporaire" (maintenance) : pas d'accès jusqu'au jj/mm/aaaa

Un plan de continuité de service est en place permettant d'assurer au maximum une disponibilité du guichet numérique.

Tout dysfonctionnement du serveur ou du réseau ne peut engager la responsabilité de la collectivité.

L'indisponibilité du service ne donne droit à aucune indemnité. Les termes des présentes conditions peuvent être amendés à tout moment en fonction des modifications apportées au téléservice, de l'évolution de la législation ou de la réglementation, ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

Les indisponibilités du guichet numérique – quelles qu'elles soient – feront l'objet au préalable d'une communication.

## 7. Fonctionnement du téléservice

- Pour utiliser ce service, limité aux dépôts des demandes d'autorisations d'urbanisme et des déclarations d'intention d'aliéner, l'utilisateur fournit une adresse électronique valide. Cette adresse sera utilisée pour l'envoi de toute réponse de l'autorité administrative compétente relative à la demande.
- Tout dépôt de demande d'autorisation d'urbanisme doit être fait au moyen du formulaire cerfa, qui correspond au type de la demande accessible sur le guichet. Ci-après, la liste des formulaires cerfa strictement admis sur le guichet :
  - o CU - Certificat d'urbanisme (13410)
  - o DP - Déclaration préalable (13703, 13404, 13702)
  - o DPE - Déclaration préalable enseigne (14798)
  - o PC - Permis de construire (maison individuelle) (13406)
  - o PC - Permis de construire (13409)
  - o PA - Permis d'aménager (13409)
  - o PD - Permis de démolir (13405)
  - o MODIFICATIF - Permis de construire ou d'aménager modificatif (13411)
  - o TRANSFERT - Transfert sur permis de construire ou d'aménager (13412)
  - o Déclaration d'ouverture de chantier (13407)

- Déclaration attestation l'achèvement et la conformité des travaux (13408)
- DIA – Déclaration d'Intention d'Aliéner (10072).
- L'utilisateur remplit en ligne le formulaire cerfa de demande et valide celui-ci en y joignant les pièces obligatoires nécessaires au traitement de sa demande et selon la nature ou le type de son projet.
- Le service affiche un récapitulatif de la demande et des pièces versées afin que celui-ci puisse les vérifier et les confirmer.
- La confirmation et la transmission de la demande par l'utilisateur vaut signature de celle-ci et ne pourra être modifiée, ou alors par l'ajout de pièces complémentaires suite à la demande de l'administration.

## 8. Spécificités techniques

L'utilisation du téléservice nécessite une connexion et navigateur internet. Les types de navigateurs admis sont : *Internet Explorer*, *Mozilla firefox*, *googleChrome*.

TYPE NAVIGATEUR	VERSIONS
IE : Internet Explorer	10 et suivantes
MOZILLA FIREFOX	31 et suivantes
GOOGLECHROME	35 et suivantes

## 9. Limitations au téléservice

La collectivité limite à 5 Mo la taille de chaque document, et à 200 Mo l'ensemble. Elle n'accepte que les documents :

- Au format pdf pour les plans
- Au format jpg et pdf pour les autres pièces.

Elle accepte les formats compressés (zip et rar) seulement si le fichier jpg ou le fichier pdf a une taille supérieure à 5 Mo avant la compression (le fichier compressé ne doit pas dépasser 5 Mo).

La résolution des documents ne devra pas être inférieure à :

- 400 ppp (dpi) pour les plans.
- 30 ppp (dpi) pour les autres pièces.

En cas de fichiers de très grosse taille, le pétitionnaire doit prendre contact avec le service instructeur.

Une échelle graphique sera indiquée sur chaque plan.

## 10. Conservation et sauvegarde des données

- L'ensemble des documents déposés sur le Guichet Numérique d'Operis, est conservé sur celui-ci dans les limites suivantes :
  - o totalité des pièces de la demande, jusqu'à déclaration de dossier complet par le service instructeur, plus 3 mois
  - o totalité des éléments de suivi du dossier jusqu'à déclaration de clôture du dossier par le service instructeur, plus 1 an
  - o Suppression de la demande et du dossier dans les 3 années après déclaration de clôture par la collectivité.

## 11. Traitement des AEE et ARE

L'administration met en œuvre les conditions d'envoi des accusés de réception et d'enregistrement qui font suite aux envois électroniques des usagers.

Après transmission de la demande, un **accusé d'enregistrement électronique** (AEE) est immédiatement envoyé à l'adresse électronique enregistrée. Il mentionne la date de réception de l'envoi sur le guichet.

Si, cet accusé d'envoi électronique (AEE) n'est pas fourni dans le délai d'un jour ouvré, l'utilisateur doit considérer que sa demande n'a pas été transmise. Il est demandé à l'utilisateur de renouveler sa demande.

L'utilisateur reçoit à l'adresse électronique enregistrée, dans les 10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande par le service instructeur compétent, l'**accusé de réception** (ARE). Cet accusé de réception comporte obligatoirement les mentions suivantes :

- La date de réception de l'envoi électronique
- La désignation du service chargé du dossier, ainsi que l'adresse électronique ou postale et son numéro de téléphone

- Le numéro d'enregistrement du dossier

**L'accusé de réception électronique** indique si la demande est susceptible de donner lieu à une décision tacite d'acceptation ou de rejet, en précisant les conditions et les voies et les délais de recours.

**L'accusé d'enregistrement électronique et l'accusé de réception électronique** sont adressés à l'utilisateur, excepté si ce dernier a porté mention d'une adresse électronique différente à utiliser à cette fin.

Lorsque la demande par saisine est incomplète, l'administration indique à l'utilisateur **dans l'accusé de réception électronique ou par une transmission complémentaire** les pièces et les informations manquantes exigées par la réglementation en vigueur, ainsi que le délai fixé pour la réception de ces pièces et de ces informations.

Au terme de la réception de toutes les pièces et informations manquantes dans le délai fixé, l'administration pourra communiquer à l'utilisateur ou son représentant la date limite de délivrance de la décision d'autorisation d'urbanisme.

## **12. Traitement des données à caractères personnel**

Dans le cadre du respect du Règlement Général sur la Protection des Données.

### **FINALITE/OBJECTIF**

Les informations recueillies via le téléservice sont enregistrées dans un fichier informatisé et à pour objet la création du profil, la communication et l'échange d'informations entre l'administration et l'utilisateur.

Les données collectées sont destinées exclusivement à l'instruction du dossier d'urbanisme et de la déclaration d'intention d'aliéner. Elles ne font l'objet d'aucune communication à un tiers en dehors de l'instruction du dossier et ne font l'objet d'aucune communication par la collectivité. La durée de leur conservation répond à la durée légale dans le cadre de l'instruction du dossier. Les informations recueillies sur le guichet font l'objet d'un traitement informatique destiné à améliorer la qualité du service public rendu par votre collectivité.

### **RESPONSABILITÉ**

Grand Poitiers Communauté urbaine est responsable du traitement des données collectées.

### **DURÉE**

Les données sont conservées pendant une durée de 3 ans.

### **CADRE LÉGAL**

Voir point 15 – Textes de référence - de ce même CGU.

### **DESTINATAIRES**

Ces données sont destinées au Pôle Droit de l'Urbanisme de la Direction de l'urbanisme  
Ces données ne feront l'objet d'aucune commercialisation.

Ces données ne feront l'objet d'aucune communication à des tiers en dehors du cadre prévu par le législateur.

**DEMANDE D'EXERCICE DE VOS DROITS**

Vous pouvez à tout moment demander l'accès, la rectification, l'effacement, la portabilité ou la limitation des données vous concernant, ou vous opposer à leur traitement, en contactant le délégué à la protection des données :

- Par mél à [dpd@grandpoitiers.fr](mailto:dpd@grandpoitiers.fr)

Par courrier : à l'attention du délégué à la protection des données, Hôtel de Ville, CS 10569, 86021 Poitiers Cedex

**RECOURS**

Toute personne estimant que le droit à la protection de ses données n'est pas assuré, peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

**CONSÉQUENCE(S) DE LA NON-FOURNITURE DE DONNÉES OBLIGATOIRES**

La non-fourniture des données obligatoires entraînera le rejet de votre demande.

**13. Traitement des données abusives, frauduleuses**

Le droit de saisine électronique ne s'applique pas aux envois abusifs ou à caractères frauduleux susceptibles de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'informations.

**14. Utilisation d'une plateforme tierce**

Dans le cadre de la transmission de documents volumineux, le pétitionnaire doit prendre contact avec la collectivité qui pourra lui communiquer le nom d'une plateforme de téléchargement sécurisée.

**15. Textes de référence**

- Loi CEN Confiance dans l'économie numérique
- Code général des collectivités locales
- Code de l'urbanisme
- Code des relations entre le public et l'administration, articles L112-2 et suivants
- Ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives
- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel
- Loi pour une République Numérique du 7 octobre 2016
- Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données
- Loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013 relative à la simplification des relations entre l'administration et les citoyens
- Ordonnance n° 2014-1330 du 6 novembre 2014
- Décret n° 2015-1404 du 5 novembre 2015 relatif au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique SVE



- Décret n° 2015-1426 du 5 novembre 2015 relatifs aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique SVE
- Décret n° 2016-685 du 27 mai 2016 autorisant les téléservices
- Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une république numérique
- Décret n° 2016-1411 du 20 octobre 2016, relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique
- Décret n° 2016-1491 du 4 novembre 2016 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique SVE concernant les démarches effectuées auprès des collectivités territoriales, de leurs établissements publics ou des établissements publics de coopération intercommunale
- Circulaire N° NOR ARCB1711345C relative à la mise en œuvre de la SVE.



# **Conditions Générales d'Utilisation du service FranceConnect par les Usagers**

Février 2018

## Table des matières

<b>1.</b>	<b><i>Préambule</i></b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b><i>Objet du document</i></b> .....	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b><i>Téléservice « FranceConnect »</i></b> .....	<b>6</b>
3.1.	Définitions et objet de FranceConnect.....	6
3.2.	Fonctionnalités.....	6
3.3.	Modalités d'inscription et d'utilisation de FranceConnect .....	6
<b>4.</b>	<b><i>Rôles et engagements de la DINSIC</i></b> .....	<b>8</b>
<b>5.</b>	<b><i>Rôles et engagements de l'Usager</i></b> .....	<b>9</b>
<b>6.</b>	<b><i>Coût du service</i></b> .....	<b>10</b>
<b>7.</b>	<b><i>Acceptation – Modification – Résiliation</i></b> .....	<b>11</b>
<b>8.</b>	<b><i>Responsabilités</i></b> .....	<b>12</b>
<b>9.</b>	<b><i>Glossaire</i></b> .....	<b>13</b>

## 1. PREAMBULE

---

Ce document présente les modalités d'engagement à l'utilisation du téléservice FranceConnect (ci-après le « Service ») pour les Usagers. Il traduit les engagements de chacun en vue de faciliter et de simplifier la réalisation de démarches administratives pour les usagers. Il s'inscrit dans le cadre juridique :

- Du dispositif de la [loi n° 78-17 du 6 janvier 1978](#) modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- Du [décret n° 2010-112 du 2 février 2010](#) pris pour l'application des articles 9, 10 et 12 de l'[ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005](#) relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives.
- De [l'arrêté du 4 juillet 2013](#), pour les collectivités et leurs établissements, autorisant la mise en œuvre par les collectivités territoriales, les établissements publics de coopération intercommunale, les syndicats mixtes, les établissements publics locaux qui leur sont rattachés ainsi que les groupements d'intérêt public et les sociétés publiques locales dont ils sont membres de traitements automatisés de données à caractère personnel ayant pour objet la mise à disposition des usagers d'un ou de plusieurs téléservices de l'administration électronique.
- De l'article 16A, de la [loi n° 2000-321 du 12 avril 2000](#) modifiée relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, codifié aux articles L114-8 et suivants du [Code des relations entre le public et l'administration](#).
- Le [règlement n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014](#) (e-IDAS) sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur.
- De [l'arrêté du 24 juillet 2015](#) portant création d'un traitement de données à caractère personnel par la direction interministérielle des systèmes d'information et de communication (DINSIC) d'un téléservice dénommé « FranceConnect ».
- De [la délibération n° 2015-254 du 16 juillet 2015](#) de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés portant avis sur un projet d'arrêté portant création d'un traitement de données à caractère personnel par la direction interministérielle des systèmes d'information et de communication d'un téléservice dénommé « FranceConnect » (demande d'avis n° 15012943).
- De [l'arrêté du 30 octobre 2012](#) portant organisation du secrétariat général pour la modernisation de l'action publique.

Le service FranceConnect a pour ambition de fédérer les identités numériques des usagers et permettre :

- Aux usagers de bénéficier d'une véritable chaîne de confiance facilitant l'accès aux différents services numériques offerts, de permettre le suivi par l'utilisateur des échanges de données le concernant, de garantir la confidentialité des informations et par conséquent, d'utiliser un même compte d'accès pour effectuer leurs démarches en ligne auprès de diverses entités en s'affranchissant de l'étape d'envoi de pièces justificatives transmises antérieurement.

- Aux Fournisseurs de Services de déléguer la gestion des identités numériques et l'authentification des usagers à des tiers de confiance Fournisseurs d'Identité.

## 2. OBJET DU DOCUMENT

---

Le présent document a pour objet de définir les conditions générales d'utilisation du téléservice FranceConnect, appelé ci-après le « Service » entre la DINSIC et les Usagers.

## 3. TELESERVICE « FRANCECONNECT »

---

### 3.1. Définitions et objet de FranceConnect

---

FranceConnect est un téléservice mis en œuvre par la Direction Interministérielle du Numérique et des Systèmes d'Information et de Communication (DINSIC) contribuant à simplifier les démarches administratives des Usagers (personnes physiques qui utilisent le Service via le site du Fournisseur de Services).

L'utilisation du Service est facultative et gratuite. Les Usagers choisissent librement les services en ligne auxquels ils souhaitent accéder de façon privilégiée grâce à FranceConnect, et les informations qu'ils souhaitent échanger dans le cadre des démarches administratives. Le Service ne stocke aucune information personnelle directement nominative.

L'ensemble des parties prenantes au téléservice (Fournisseurs d'Identité, Fournisseurs de Services et Fournisseurs de Données) sont dénommées ci-après les Organismes Partenaires.

Sont Fournisseurs de Services, susceptibles d'adhérer au Service, les « autorités partenaires habilitées à traiter les démarches et formalités administratives des Usagers en vertu d'un texte législatif ou réglementaire » au sens de l'article 4 de [l'arrêté du 24 juillet 2015](#) précité.

Un Fournisseur d'Identité est un fournisseur approuvé offrant des dispositifs d'identification et d'authentification vérifiés permettant aux Usagers d'attester de leur identité dans le cadre de téléservices.

Un Fournisseur de Données est un fournisseur disposant d'informations / de données concernant l'Usager qui peuvent être transmises, avec le consentement au préalable de l'Usager, aux Fournisseurs de Services via le Service.

### 3.2. Fonctionnalités

---

Ce Service permet à l'Usager :

- De s'identifier et s'authentifier auprès des Fournisseurs de Services partenaires au moyen de dispositifs proposés par les Fournisseurs d'Identité. Une fois authentifié, l'Usager peut se rendre sur l'ensemble des sites partenaires acceptant son niveau de sécurité et bénéficier des autres fonctionnalités.
- D'être informé, et si besoin de recueillir son consentement, lors de la réalisation d'une démarche administrative sur les informations qui sont échangées entre les administrations. Cet échange d'informations permet à l'Usager de ne pas fournir de justificatif. S'il s'oppose à la réalisation de l'échange, l'Usager doit alors fournir l'ensemble des pièces justificatives.
- D'être utilisé dans les autres Etats membres de l'Union Européenne en vue d'accéder aux téléservices proposés par ces Etats.
- De visualiser son activité et son historique de navigation avec le Service.

### 3.3. Modalités d'inscription et d'utilisation de FranceConnect

---

L'accès au Service est ouvert à toute personne.

Lors de sa connexion au Service, l'Usager choisit un Fournisseur d'Identité, il s'agit d'un partenaire capable de fournir l'identité vérifiée de l'Usager. L'Usager est alors redirigé vers le portail du partenaire pour y saisir ses identifiant et mot de passe.

En utilisant le Service, l'Usager accepte l'échange et le partage des informations suivantes, durant le temps de sa session :

- Son sexe ;
- Son (ses) nom(s) ;

- Ses prénoms ;
- La date et le lieu de sa naissance.

Lorsqu'elles sont nécessaires et demandées par le Fournisseur de Services, l'Usager accepte également l'échange de données complémentaires déclaratives :

- Son adresse mail ;
- Son numéro de téléphone ;
- Son nom d'usage ;
- Son adresse postale.

L'utilisation du Service requiert une connexion et un navigateur internet. Le navigateur doit être configuré pour autoriser les cookies de session. Afin de garantir un bon fonctionnement du Service, il est conseillé d'utiliser les versions de navigateurs suivantes :

- Firefox version 55.0 et plus ;
- Safari version 9.0 et plus ;
- Internet Explorer version 10.0 et plus ;
- Microsoft Edge version 39.0 et plus ;
- Google Chrome version 63.0 et plus.

Le Service est optimisé pour un affichage en 1024x768 pixels. Il est recommandé d'utiliser la dernière version du navigateur et de le mettre à jour régulièrement pour bénéficier des correctifs de sécurité et des meilleures performances.



## 4. ROLES ET ENGAGEMENTS DE LA DINSIC

---

- 4.1. La DINSIC met en œuvre et opère le Service conformément au cadre juridique en vigueur défini en préambule.
- 4.2. La DINSIC s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des informations fournies par l'Usager.
- 4.3. La DINSIC s'engage à assurer la protection des données collectées dans le cadre du Service, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès, conformément aux mesures prévues par l'[ordonnance du 8 décembre 2005](#) relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives et le [décret n° 2010-112 du 2 février 2010](#) pris pour l'application des articles 9, 10 et 12 de cette ordonnance.
- 4.4. La DINSIC et les Organismes Partenaires garantissent aux Usagers du Service les droits d'accès, de rectification et d'opposition prévus par la [loi n° 78-17 du 6 janvier 1978](#) relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés. Ce droit peut s'exercer par voie électronique, à l'adresse [support.usagers@franceconnect.gouv.fr](mailto:support.usagers@franceconnect.gouv.fr), dans les conditions définies par l'[ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005](#) relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives modifiée par l'[ordonnance n° 2014-1330 du 6 novembre 2014](#).
- 4.5. La DINSIC s'engage à ce que le Service notifie l'Usager par voie électronique, à l'adresse renseignée au niveau du Fournisseur d'Identité utilisé pour s'identifier auprès du Fournisseur de Services, et ceci à chacune de ses connexions, afin de le protéger en cas de connexion suspecte.
- 4.6. La DINSIC et les Organismes Partenaires s'engagent à n'opérer aucune commercialisation des informations et documents transmis par l'utilisateur au moyen du Service, et à ne pas les communiquer à des tiers, en dehors des cas prévus par la loi.
- 4.7. La DINSIC s'engage à assurer la traçabilité de toutes les actions réalisées par l'ensemble des utilisateurs du Service, y compris celles des Organismes Partenaires et de l'Usager, et à conserver ces informations conformément à l'article 6 de l'[arrêté du 24 juillet 2015](#).
- 4.8. La DINSIC offre aux Usagers un support en cas d'incident ou d'alerte sécurité défini.

## 5. ROLES ET ENGAGEMENTS DE L'USAGER

---

- 5.1. L'Usager s'engage à avertir immédiatement la DINSIC de toute utilisation non autorisée de ses informations, la DINSIC ne pouvant être tenu pour responsable des dommages éventuellement causés par une personne non autorisée utilisant des identifiants et mots de passe que l'Usager a obtenu auprès des partenaires Fournisseurs d'Identité.
- 5.2. L'utilisateur s'engage à informer le Service et le Fournisseur de Services s'il constate qu'une des données affichées n'est pas correcte.
- 5.3. L'utilisateur est encouragé à se déconnecter à la fin de sa navigation, d'autant plus sur un appareil public ou qui ne lui appartient pas.
- 5.4. Les termes des présentes conditions générales d'utilisation peuvent être amendés. Il appartient à l'utilisateur de s'informer des conditions générales d'utilisation du Service en vigueur.
- 5.5. Conformément aux dispositions de l'article 3 de l'[ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005](#), les présentes conditions générales s'imposent à tout utilisateur Usager du Service.

## 6. COUT DU SERVICE

---

- 6.1. Les coûts d'investissement et de fonctionnement du Service sont pris en charge par la DINSIC.
- 6.2. L'indisponibilité du Service ne donne droit à aucune indemnité.

## 7. ACCEPTATION – MODIFICATION – RESILIATION

---

- 7.1. L'utilisation du Service emporte acceptation des présentes conditions générales d'utilisation.
- 7.2. Toute modification par la DINSIC des dispositions prévues par ce document fait l'objet d'une information aux Usagers.
- 7.3. L'Usager peut librement faire une demande d'opposition à l'utilisation de son identité numérique dans l'écosystème FranceConnect, par voie électronique, à l'adresse [support.usagers@franceconnect.gouv.fr](mailto:support.usagers@franceconnect.gouv.fr).
- 7.4. La DINSIC se réserve le droit de bloquer, sans préavis ni indemnité d'aucune sorte, tout Usager soupçonné d'une utilisation illicite ou frauduleuse ou contraire à l'objet défini dans l'article 3 du Service.
- 7.5. La DINSIC se réserve la liberté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, le Service pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire. Une page d'information est alors affichée à l'utilisateur lui mentionnant cette indisponibilité

## 8. RESPONSABILITES

---

- 8.1. La responsabilité de la DINSIC ne peut être engagée en cas d'usurpation d'identité ou de toute utilisation frauduleuse du Service.
- 8.2. La DINSIC est responsable des informations traitées dans le cadre du Service et, à ce titre, s'engage à respecter les obligations inhérentes à ce traitement, notamment celles relevant de la [loi n° 78-17 du 6 janvier 1978](#) relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés et de [l'arrêté du 24 juillet 2015](#) portant création d'un traitement de données à caractère personnel par la direction interministérielle des systèmes d'information et de communication d'un téléservice dénommé « FranceConnect ».
- 8.3. Les données transmises aux services en ligne des Organismes Partenaires restent de la responsabilité de l'Usager, même si celles-ci sont transmises par les moyens techniques mis à disposition dans le Service. L'Usager peut à tout moment les modifier ou les supprimer auprès des Organismes Partenaires. Il peut choisir de supprimer toutes les informations de son compte en supprimant ses fédérations auprès du Service. Seules sont conservées les informations permettant de répondre à d'éventuelles contestations et aux besoins statistiques du service.
- 8.4. Il est rappelé à l'Usager que toute personne procédant à une fausse déclaration pour elle-même ou pour autrui s'expose, notamment, aux sanctions prévues à l'[article 441-1 du Code Pénal](#), prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.

\* \* \*

## 9. GLOSSAIRE

---

ANSSI	Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
DINSIC	Direction Interministérielle du Numérique et des Systèmes d'Information et de Communication
e-IDAS	electronic IDentification And Signature
FC	FranceConnect
FD	Fournisseur de Données
FI	Fournisseur d'Identité
FS	Fournisseur de Services
INSEE	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
PSSI	Politique de Sécurité des Systèmes d'Information
RGS	Référentiel Général de Sécurité
SSI	Sécurité des Systèmes d'Information



Direction interministérielle du  
numérique et des systèmes  
d'information et de communication

Fontenoy - Ségur  
20 Avenue Ségur - 75007 Paris

**[www.franceconnect.gouv.fr](http://www.franceconnect.gouv.fr)**

