



## Conditions générales d'utilisation

Vérfié le 19 septembre 2017 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Service-Public.fr (ci-après dénommé « le Service ») est un site mis en œuvre par la Direction de l'information légale et administrative (ci-après dénommée « la DILA ») contribuant à simplifier l'information et les démarches administratives des usagers.

Les usagers peuvent créer un compte pour leurs besoins personnels (compte personnel).

L'utilisation du Service est facultative et gratuite. Les usagers choisissent librement les services en ligne auxquels ils souhaitent accéder de façon privilégiée, et les données qu'ils souhaitent conserver dans leur espace confidentiel.

### Fonctionnalités

Ce Service offre trois fonctionnalités aux usagers.

- Des informations sur mesure : l'utilisateur peut s'orienter facilement dans le guide des droits et démarches, l'actualité, rechercher et sélectionner des contacts administratifs et se renseigner sur les horaires d'ouverture des organismes publics.
- Un suivi facile des démarches : Service-Public.fr offre à l'utilisateur une vision d'ensemble de ses démarches administratives en cours : il peut suivre le déroulement des démarches engagées auprès d'administrations différentes. Afin d'en faciliter encore le suivi, l'utilisateur peut également paramétrer des alertes par courriel l'informant de leur avancement.
- Un espace confidentiel de stockage : en créant un compte Service-Public.fr, l'utilisateur dispose d'un espace confidentiel de stockage. En toute sécurité, l'utilisateur y enregistre une fois pour toutes ses données personnelles usuelles (nom, adresse, etc.) pour simplifier la saisie des formulaires administratifs. C'est aussi le lieu où il conserve en toute confiance les pièces justificatives échangées avec l'administration. En cours de démarche, l'utilisateur peut ainsi faire appel à une pièce justificative présente dans son espace confidentiel. Réciproquement, les administrations partenaires peuvent y déposer le résultat d'une démarche ou des informations sur l'avancement des démarches engagées.

### Modalités d'inscription et d'utilisation de Service-Public.fr

L'accès au Service est ouvert à toute personne.

Lors de l'inscription au Service, l'utilisateur choisit un identifiant (formalisé par une adresse électronique valide) et un mot de passe. Le mot de passe doit comprendre 8 caractères ou plus dont au moins une majuscule ainsi qu'un chiffre ou un caractère spécial. L'utilisateur doit conserver son identifiant et son mot de passe qui lui seront utiles pour tout accès à son compte personnel sur Service-Public.fr 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. L'utilisateur s'engage à avertir immédiatement la DILA de toute utilisation non autorisée de ces informations, la DILA ne pouvant être tenue pour responsable des dommages éventuellement causés par l'utilisation du mot de passe et du numéro de dossier par une personne non autorisée.

L'utilisateur du Service fournit une adresse électronique valide lors de son inscription au service qui servira d'identifiant et sera utilisée pour la confirmation des opérations réalisées par l'utilisateur sur son compte, et pour l'envoi des alertes relatives au suivi des démarches.

La DILA se réserve le droit de résilier, sans préavis ni indemnité d'aucune sorte, tout compte de Service-Public.fr faisant l'objet d'une utilisation illicite ou frauduleuse ou contraire aux présentes CGU.

L'utilisation du service requiert une connexion et un navigateur internet. Le navigateur doit être configuré pour autoriser les cookies de session.

### Modification et évolution de Service-Public.fr

La DILA 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.

L'indisponibilité du Service ne donne droit à aucune indemnité.

Les termes des présentes conditions d'utilisation peuvent être amendés à tout moment, sans préavis, en fonction des modifications apportées au Service, de l'évolution de la législation ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

### Traitement des données à caractère personnel

La DILA s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des informations fournies par l'utilisateur.

La DILA garantit 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.

La DILA s'engage 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.

Les informations transmises par l'utilisateur restent sous son contrôle. Il peut à tout moment les modifier ou les supprimer. Il peut choisir de supprimer toutes les informations de son compte en supprimant son compte Service-Public.fr. Seules sont conservées les informations permettant de répondre à d'éventuelles contestations et aux besoins statistiques du service.

Toute demande relative aux données personnelles de l'utilisateur s'effectue auprès du correspondant informatique et libertés de la DILA à l'adresse [cil@dila.gouv.fr](mailto:cil@dila.gouv.fr) (mailto:cil@dila.gouv.fr)

## Engagements et responsabilité

La DILA s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées auprès de l'utilisateur, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Les données ou documents conservés par l'utilisateur dans son espace de stockage restent de sa responsabilité exclusive. L'utilisation de l'espace de stockage n'exonère pas l'utilisateur de la conservation de tout document dont il aurait pu déposer une copie dans cet espace.

Les données transmises aux services en ligne des Organismes Partenaires restent de la responsabilité de l'utilisateur, même si celles-ci sont transmises par les moyens techniques mis à disposition dans le Service.

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.

Conformément aux dispositions de l'article 3 de l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 modifiée, les présentes conditions générales s'imposent à tout utilisateur usager du Service.

## Conditions d'utilisation propres aux démarches en ligne du Service

Service-Public.fr met à disposition un bouquet de téléservices contribuant à simplifier les démarches administratives des usagers, mis en œuvre par la DILA.

L'utilisateur remplit en ligne le formulaire et valide celui-ci en y joignant éventuellement les pièces nécessaires au traitement de sa démarche.

À l'issue de la démarche, s'affiche à l'écran un récapitulatif des éléments renseignés par l'utilisateur afin que celui-ci puisse les vérifier et les confirmer. Après confirmation, les formulaires sont transmis au(x) service(s) administratif(s) compétent(s). La confirmation et la transmission du formulaire par l'utilisateur vaut signature de celui-ci.

Après transmission, l'accusé d'enregistrement et/ou, le cas échéant, de réception de la démarche est affiché à l'écran. L'utilisateur peut le(s) télécharger ainsi que tous les éléments constituant sa démarche. Il obtient une référence qui lui permettra de suivre le traitement de son dossier. L'utilisateur peut fournir une adresse de courrier électronique qui lui permettra de recevoir le ou les formulaires qu'il a validés, l'accusé d'enregistrement et/ou, le cas échéant, de réception de sa démarche ainsi que de suivre le déroulement de celle-ci.

## Engagements et responsabilité

L'utilisateur des démarches s'engage à ne fournir, dans le cadre de l'utilisation du Service, que des informations exactes, à jour et complètes. Dans l'hypothèse où l'utilisateur ne s'acquitterait pas de cet engagement, la DILA se réserve le droit de suspendre ou résilier la démarche administrative, sans préjudice des éventuelles actions en responsabilité pénale et civile qui pourraient être engagées à son encontre.

## Textes officiels

- **Ordonnance n°2005-1516** (http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000636232&fastPos=1&fastReqId=861641718&categorieLien=cid&oldAction=rechTexte) du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives.
- **Décret n° 2016-186 du 24 février 2016** (https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?sessionId=A931A24E05A2AF866EE6A1F31330C29D.tpdila12v\_3?cidTexte=JORFTEXT000032106761&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000032106756) 6 modifiant le décret n° 2009-730 du 18 juin 2009 relatif à l'espace de stockage accessible en ligne pris en application de l'article 7 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.
- **Arrêté du 6 novembre 2000** (https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000586125&dateTexte=) relatif à la création d'un site sur internet intitulé « Service-Public.fr ».
- **Arrêté du 24 février 2016** (https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?sessionId=A931A24E05A2AF866EE6A1F31330C29D.tpdila12v\_3?cidTexte=JORFTEXT000032106812&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000032106756) portant intégration au site internet « Service-Public.fr » d'un téléservice permettant à l'utilisateur d'accomplir des démarches administratives en tout ou partie dématérialisées et d'avoir accès à des services d'informations personnalisés.
- **Délibération n° 2015-411 du 12 novembre 2015** (https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?sessionId=A931A24E05A2AF866EE6A1F31330C29D.tpdila12v\_3?cidTexte=JORFTEXT000032107742&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000032106756) portant avis sur un projet d'arrêté relatif à la mise en œuvre de traitements de données à caractère personnel intégrés au dispositif dénommé « Service-Public.fr » pour permettre, en un point d'accès unifié pour l'utilisateur, d'accomplir des démarches administratives en tout ou partie dématérialisées et de bénéficier de services d'informations personnalisées (demande d'avis n° 1878256).

## Informatique et libertés

**Loi n°78-17** (https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?

cidTexte=JORFTEXT000000886460&fastPos=1&fastReqId=1717735209&categorieLien=cid&oldAction=rechTexte) du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Direction de l'information légale et administrative (DILA)

Décret n ° 2010-31 [↗ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000021658499&dateTexte=20141114\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000021658499&dateTexte=20141114) du 11 janvier 2010  
relatif à la direction de l'information légale et administrative.