

Conditions générales d'utilisation (CGU)

Présentation

L'application de la démarche en ligne hébergée sur le site demarches-simplifiees.fr a pour objet de faciliter la dématérialisation des démarches administratives en proposant la création de téléservices par les autorités administratives.

I. Objet

La présente application permet aux usagers des services publics de :

- créer un compte usager pour formuler une demande;
- compléter et soumettre les formulaires accessibles depuis l'application ;
- accéder à une vision consolidée de l'ensemble des démarches qu'ils ont réalisées.

L'utilisation de l'application requiert une connexion internet et un navigateur récent. L'application affichera un message si le navigateur utilisé est trop ancien pour être compatible. En particulier, les versions d'Internet Explorer antérieures à la 10e ne sont pas compatibles.

Pour utiliser les formulaires hébergés, l'utilisateur :

- doit être majeur ;
- doit réaliser la démarche en son nom propre. S'il intervient pour le compte d'une autre personne, il est mandaté ; chacune des parties concernées conserve les preuves matérielles de la réalisation du mandat.

Les données transmises au service par ses soins restent de la responsabilité de l'utilisateur.

II. Fonctionnalités

1- Inscription sur la plateforme

Lors de l'inscription au service de la démarche en ligne, l'utilisateur choisit un identifiant (une adresse électronique valide) et un mot de passe. L'utilisateur doit sécuriser et conserver son identifiant et son mot de passe qui sont utilisés pour tout accès à son compte personnel.

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 l'opérateur du service de toute utilisation non autorisée de ces informations, L'opérateur ne pouvant être tenu pour responsable des dommages éventuellement causés par l'utilisation du mot de passe par une personne non autorisée.

L'opérateur se réserve le droit de résilier, sans préavis ni indemnité d'aucune sorte, tout compte faisant l'objet d'une utilisation illicite, frauduleuse ou contraire aux présentes CGU.

L'utilisateur est libre de créer un compte en bénéficiant du dispositif FranceConnect. En l'utilisant, il accepte les conditions générales d'utilisation de ce service.

La création d'un compte usager permet dès validation de l'inscription de :

- Compléter le formulaire et donc réaliser une démarche en ligne ;
- Enregistrer un brouillon de démarche en ligne, en vue de compléter sa démarche ;
- Inviter un autre usager à accéder à son dossier,
- Discuter en ligne avec un instructeur ou un invité.

2- Réalisation d'une démarche en ligne

L'utilisateur remplit en ligne le formulaire et valide celui-ci en y joignant éventuellement les pièces nécessaires au traitement de son dossier. La confirmation et la transmission du formulaire par l'utilisateur vaut signature de celui-ci.

En utilisant le service, l'utilisateur s'engage sur la véracité des informations transmises lors du dépôt de son dossier.

Pour des raisons techniques, l'utilisateur ne peut joindre des documents dépassant la somme de 20 méga-octets par envoi.

Pour des raisons de sécurité, l'ensemble des actions relatives à un dossier est enregistré en vue notamment d'horodater toute action et envoi. Ces éléments techniques recueillis par l'opérateur font office de preuve.

L'utilisateur est informé par voie électronique, à l'adresse utilisée pour créer son compte, des différentes étapes de son dossier et notamment : l'accusé réception par le service instructeur, la demande d'information complémentaire et l'issue donnée à la demande.

L'utilisateur 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, l'opérateur ou l'autorité administrative partenaire se réservent le droit de suspendre ou supprimer sa demande, sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires.

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 modifié du code pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.

3- Echanges avec les utilisateurs

Les discussions avec les autres usagers et les instructeurs ont vocation à porter sur la démarche administrative proposée dans le cadre du téléservice.

Les usagers ne publient pas de messages de nature publicitaire ou promotionnelle, à caractère raciste ou diffamatoire, grossier ou injurieux, agressif ou violent.

Les représentants de l'administration partenaire, comme l'opérateur du service, se réservent notamment le droit de supprimer les contributions sans lien avec la démarche entamée, publiées aux fins d'entraver le bon fonctionnement de la plateforme, de publicité ou de promotion, de propagande ou de prosélytisme et toute contribution contrevenant au cadre juridique en vigueur.

4- Consultation du tableau de bord

L'utilisateur obtient une référence de dossier unique qui lui permettra de suivre le traitement de son dossier. C'est l'objet du tableau de bord qui permet d'avoir une vision consolidée des démarches entamées (enregistrées comme des brouillons), des démarches déposées (en cours d'instruction) et des démarches réalisées (acceptées, refusées ou classées sans suite).

5- Cookies

Le site dépose des cookies de mesure d'audience (nombre de visites, pages consultées), respectant les conditions d'exemption du consentement de l'internaute définies par la recommandation « Cookies » de la Commission nationale informatique et libertés (CNIL). Cela signifie, notamment, que ces cookies ne servent qu'à la production de statistiques anonymes et ne permettent pas de suivre la navigation de l'internaute sur d'autres sites.

Le site dépose également des cookies de navigation, aux fins strictement techniques, qui ne sont pas conservés. La consultation de la plateforme n'est pas affectée lorsque les utilisateurs utilisent des navigateurs désactivant les cookies.

6- Service tiers

Le service utilise Mailjet, un service français d'envoi d'emails. Ce service tiers est hébergé en France et dispose de ses propres modalités d'utilisation.

III. Engagements communs de l'opérateur envers les Usagers

L'opérateur met en œuvre et opère le service conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

1- Qualité de service

L'opérateur s'efforce de garantir la disponibilité de la plateforme 99,5 % du temps. L'indisponibilité du service ne saurait ouvrir droit à aucune compensation quelle qu'en soit sa nature.

L'opérateur se réserve la liberté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, la plateforme pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

Le service permet la mise en relation d'une autorité administrative partenaire et d'un usager. En aucune manière, l'envoi d'un dossier via le service ne garantit l'acceptation d'une demande.

L'opérateur ne saurait être tenu responsable des contenus publiés par les administrations partenaires qu'il héberge ou les usagers. Dès qu'il a connaissance de contenus illicites, L'opérateur agit rapidement pour retirer ces données ou en rendre l'accès impossible. Tout utilisateur peut signaler tout contenu non conforme aux présentes conditions d'utilisation.

2- Données à caractère personnel

Pour réaliser les formalités nécessaires proposées par l'administration, l'utilisateur transmet des données à caractère personnel que le service conserve. Par ailleurs, l'utilisateur consent à l'accès de son dossier, et donc à ses données à caractère personnel, par les personnes habilitées, c'est-à-dire les instructeurs et les personnes qu'ils peuvent inviter en vue de statuer sur sa demande ; l'utilisateur peut également donner accès à son dossier à un autre usager.

Conformément aux dispositions des articles L. 114-8 et suivants du code des relations entre le public et l'administration, les administrations échangent entre elles les informations strictement nécessaires à l'accomplissement de la démarche administrative.

Ces données sont conservées pendant un mois à compter de la clôture de la demande. Elles permettent l'instruction de la demande par l'administration partenaire et, à l'utilisateur, d'accéder par exemple à toutes les procédures réalisées.

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés :

- l'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auprès de l'opérateur de la plateforme.
- L'opérateur est responsable des informations traitées dans le cadre du service et, à ce titre, s'engage à respecter les obligations inhérentes à ce traitement.

L'opérateur s'engage à ne jamais exploiter les informations transmises dans un but commercial ou publicitaire. De manière générale, le service n'accepte aucune forme de publicité.

L'opérateur s'engage à prendre toute mesure nécessaire pour garantir la sécurité et la confidentialité des informations. Les données transmises sont chiffrées et hébergées dans des centres de données situés en Europe.

L'opérateur s'engage à mettre en œuvre toutes mesures appropriées, afin de protéger les données traitées dans le cadre du service et notamment celles prévues par l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 modifiée 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.

3- Sécurité des systèmes d'information

L'opérateur s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver l'intégrité des données mises à disposition, et notamment empêcher qu'elles soient déformées ou endommagées.

L'opérateur s'engage à assurer le suivi et l'évaluation de l'utilisation du service, et à communiquer les résultats obtenus aux différents partenaires.

4- Responsabilités

L'opérateur se réserve la possibilité de retirer des commentaires et des formulaires hébergés par le service.

L'opérateur se réserve également la possibilité de supprimer le compte d'un utilisateur et de refuser que certaines personnes aient accès à la plateforme, en cas de violation des présentes règles d'utilisation.

Les coûts de fonctionnement du service sont pris en charge par la DINSIC.

5- Propriété intellectuelle

Il est rappelé que certains éléments présents sur le site sont couverts par des droits de propriété intellectuelle. C'est le cas des marques verbales, figuratives ou semi-figuratives (logos des administrations notamment) contenues sur ce site. Toute représentation desdits éléments est strictement interdite par les usagers.

L'atteinte portée au droit du propriétaire de la marque constitue une contrefaçon engageant la responsabilité civile de son auteur.

Le code source de la plateforme est libre et disponible sur GitHub.

VI. Suspension ou suppression d'un compte utilisateur

L'opérateur se réserve le droit de bloquer, sans information préalable ni compensation financière, les usages mettant en péril l'utilisation du logiciel par d'autres usagers. Cela permet à l'opérateur d'anticiper d'éventuelles attaques par déni de service.

Pour résilier son inscription, l'utilisateur en fait la demande :

Par mail : contact@demarches-publiques.fr

Par voie postale : Incubateur des services numériques / DINSIC

20 Avenue Ségur - 75007 Paris

Le service a été déclaré à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) sous le numéro : 1986658.

V. Evolution des conditions d'utilisation

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.

Pour résilier son inscription, l'utilisateur en fait la demande :

Par mail : contact@demarches-publiques.fr

Par voie postale : Incubateur des services numériques / DINSIC

20 Avenue Ségur - 75007 Paris

Mentions légales

Éditeur

Incubateur de services numériques,

Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC)

20 Avenue de Ségur - 75007 PARIS

Prestataire d'hébergement

OVH

RCS Roubaix – Tourcoing 424 761 419 00045

Code APE 6202A

N° TVA : FR 22 424 761 419

Siège social : 2 rue Kellermann - 59100 Roubaix - France.

Déclaration CNIL

Le service a été déclaré à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) sous le numéro : 1986658.