



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



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

Novembre 2017

## 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 1.0 et plus ;
- Safari version 1.0 et plus ;
- Internet Explorer version 7.0 et plus ;
- Google Chrome version 8 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

Tour Mirabeau  
39-43 quai André Citroën - 75015 Paris

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

