

Conditions Générales d'Utilisation du service FranceConnect Particuliers par les Fournisseurs de Services

Table des matières

1.	<i>Préambule</i>	3
2.	<i>Objet du document</i>	4
3.	<i>Définitions</i>	5
4.	<i>Rôles et engagements de la DINSIC</i>	6
5.	<i>Rôles et engagements du Fournisseur de Services</i>	8
6.	<i>Coût du service</i>	10
7.	<i>Acceptation – Modification – Résiliation</i>	11
8.	<i>Responsabilités</i>	12
9.	<i>Glossaire</i>	13

1. PREAMBULE

Ce document présente les modalités d'engagement à l'utilisation du téléservice FranceConnect Particuliers (ci-après le « Service ») pour les partenaires qui offrent des services numériques (ci-après les « Fournisseurs de Services »). 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 ».

Le service FranceConnect Particuliers 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 d'utilisation du téléservice FranceConnect Particuliers, appelé ci-après le « Service » entre la DINSIC et les Fournisseurs de Services (FS).

Les présentes conditions générales d'utilisation s'organisent de la manière suivante :

- D'un document chapeau, le présent document ;
- D'annexes :
 - Annexe i – Annexe technique – Raccordement / Processus d'implémentation de FranceConnect Particuliers par le Fournisseur de Services ;
 - Annexe ii – Annexe technique – Echange de données entre le Fournisseur de Services et FranceConnect Particuliers ;
 - Annexe iii – Annexe sécurité ;
 - Annexe iv – Annexe qualité de service et chaîne de support.

3. DEFINITIONS

Fournisseur de Services : 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.

Fournisseur d'Identité : fournisseur approuvé offrant des dispositifs d'identification et d'authentification vérifiés permettant aux usagers d'attester de leur identité dans le cadre de téléservices. Sont Fournisseurs d'Identité, susceptibles d'adhérer au Service, les personnes morales en mesure de :

- Respecter l'ensemble des critères exprimés dans la Convention d'adhésion au Service et ses annexes,
- Obtenir, auprès de l'ANSSI, la confirmation du respect des exigences du règlement e-IDAS applicables au niveau de garantie visé de ses moyens d'identification électronique (faible, substantiel et élevé). Cette obligation est réalisée à compter de la publication des modalités de labellisation et des organismes labellisés, y compris pour les Fournisseurs d'Identité déjà engagés dans le Service.

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

Identité pivot : fait partie des données usagers fournies par les Fournisseurs d'Identité aux Fournisseurs de Services, via le Service, permettant d'identifier un usager particulier ou une entreprise.

Usager : personne physique qui utilise le Service via le site du Fournisseur de Services.

Utilisateurs : sont utilisateurs du Service les Fournisseurs de Données, les Fournisseurs d'Identité, les Fournisseurs de Services et les Usagers.

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 procède au raccordement du Fournisseur de Services dans les conditions précisées dans l'Annexe i – Annexe technique – Raccordement / Processus d'implémentation de FranceConnect Particuliers par le Fournisseur de Services.
- 4.3. La DINSIC s'autorise à révoquer un Fournisseur de Services s'il estime que l'usage du Service porte préjudice à son image ou ne répond pas aux exigences de sécurité.
- 4.4. La DINSIC s'engage à transmettre les informations demandées par le Fournisseur de Services via le Service. Les catégories d'informations transmises et leurs conditions de traitement par le Fournisseur de Services sont définies dans l'Annexe ii – Annexe technique – Echange de données entre le Fournisseur de Services et FranceConnect Particuliers.
- 4.5. La DINSIC s'engage à vérifier les informations d'identité reçues du Fournisseur d'Identité en faisant appel aux services de l'INSEE et, le cas échéant, à redresser l'identité de l'utilisateur avant transmission des informations au Fournisseur de Services, conformément à l'Annexe ii – Annexe technique – Echange de données entre le Fournisseur de Services et FranceConnect Particuliers.
- 4.6. La DINSIC s'engage à réaliser une recette d'implémentation avant chaque mise en service de FranceConnect Particuliers par le Fournisseur de Services, conformément à l'Annexe i – Annexe technique – Raccordement / Processus d'implémentation de FranceConnect Particuliers par le Fournisseur de Services.
- 4.7. La DINSIC s'engage à ce que le Service FranceConnect Particuliers soit accessible *a minima* aux mêmes conditions que celui du Fournisseur de Services. Les niveaux de service sont définis dans l'Annexe iv – Annexe qualité de service et chaîne de support.
- 4.8. La DINSIC s'engage à assurer la protection des données transmises dans le cadre du Service conformément à l'Annexe iii – Annexe sécurité, et 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.
- 4.9. La DINSIC s'engage à assurer la traçabilité de toutes les actions réalisées par l'ensemble des utilisateurs du Service, y compris celles du Fournisseur de Services et de l'Usager, et à conserver ces informations conformément à l'article 6 de l'[arrêté du 24 juillet 2015](#).
- 4.10. La DINSIC s'engage à fournir l'ensemble des ressources graphiques nécessaires à la mise en œuvre du dispositif par le Fournisseur de Services, conformément à l'Annexe i – Annexe technique – Raccordement / Processus d'implémentation de FranceConnect Particuliers par le Fournisseur de Services.

- 4.11. La DINSIC offre aux Fournisseurs de Services un support en cas d'incident ou d'alerte sécurité défini dans l'Annexe iv – Annexe qualité de service et chaîne de support.
- 4.12. La DINSIC s'engage à assurer le suivi et l'évaluation de l'utilisation du Service, et à communiquer les résultats obtenus aux Fournisseurs de Services.

5. ROLES ET ENGAGEMENTS DU FOURNISSEUR DE SERVICES

- 5.1. Le Fournisseur de Services s'engage à mettre en œuvre le Service conformément aux dispositions décrites dans l'Annexe i – Annexe technique – Raccordement / Processus d'implémentation de FranceConnect Particuliers par le Fournisseur de Services et l'Annexe ii - Annexe technique – Echange de données entre le Fournisseur de Services et FranceConnect Particuliers et à implémenter l'ensemble des composants nécessaires à sa bonne utilisation.
- 5.2. Le Fournisseur de Services est responsable des traitements qu'il opère sur les données reçues au moyen du Service et, à ce titre, s'engage à effectuer toutes formalités préalables obligatoires auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés conformément à l'article 5 de [l'arrêté du 24 juillet 2015](#). Il s'engage à ne pas commercialiser les données reçues, à ne pas les communiquer à des tiers en dehors des cas prévus par la loi. Il s'engage également à transmettre à la DINSIC, sur simple demande, le résultat de ces formalités.
- 5.3. Le Fournisseur de Services s'engage à assurer la pleine information de l'Usager sur les informations ou données nécessaires pour l'accomplissement de sa démarche, ainsi que celles qu'il se procure par l'intermédiaire du Service. Le Fournisseur de Services s'engage à recueillir, si cela s'avère nécessaire, le consentement exprès de l'Usager.
- 5.4. Le Fournisseur de Services s'engage à maintenir le Service conformément à l'Annexe iv – Annexe qualité de service et chaîne de support.
- 5.5. Le Fournisseur de Services s'engage à assurer la protection des données transmises dans le cadre du Service conformément à l'Annexe iii – Annexe sécurité.
- 5.6. Le Fournisseur de Services s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles définies dans l'Annexe iii – Annexe sécurité et à informer la DINSIC de toute difficulté de nature à compromettre le bon fonctionnement du Service.
- 5.7. Le Fournisseur de Services s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés, notamment dans le cadre de la transmission de ces données au travers d'un réseau non sécurisé, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite.
- 5.8. Le Fournisseur de Services s'engage à être en mesure de retracer l'ensemble des transactions en rapport avec le Service et l'Usager.
- 5.9. Le Fournisseur de Services s'engage, le cas échéant, à répercuter les obligations en matière de sécurité et de confidentialité de données à caractère personnel aux éventuels prestataires ou sous-traitants ayant accès à ces données dans le cadre de l'administration, la maintenance et l'exploitation des services électroniques sous leur périmètre de responsabilité.

- 5.10. Le Fournisseur de Services s'engage à respecter les éléments graphiques ainsi que la charte FranceConnect Particuliers, conformément à l'Annexe i – Annexe technique – Raccordement / Processus d'implémentation de FranceConnect Particuliers par le Fournisseur de Services.
- 5.11. Le Fournisseur de Services s'engage à respecter les critères d'accessibilité définis par le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) conformément à l'arrêté du 29 avril 2015, disponible à l'adresse suivante : <http://references.modernisation.gouv.fr/accessibilite-numerique>.

6. COUT DU SERVICE

- 6.1. Les coûts d'investissement et de fonctionnement du Service sont pris en charge par la DINSIC.
- 6.2. La participation au Service ne donne lieu à aucune compensation financière entre la DINSIC et le Fournisseur de Services.

7. ACCEPTATION – MODIFICATION – RESILIATION

- 7.1. La demande de raccordement du Fournisseur de Services, conformément à l'Annexe i – Annexe technique – Raccordement Processus d'implémentation de FranceConnect Particuliers par le Fournisseur de Services, emporte acceptation des présentes conditions générales d'utilisation du Service.
- 7.2. Toute modification par la DINSIC des dispositions prévues par ce document, annexes comprises, fait l'objet d'une information aux Fournisseurs de Services.
- 7.3. Le Fournisseur de Services peut librement se désengager du Service en respectant un préavis de trois mois adressé par adresse mail à : support.partenaires@franceconnect.gouv.fr.
- 7.4. La DINSIC se réserve le droit de mettre un terme à la relation avec le Fournisseur de Services en cas de manquement aux présentes conditions générales d'utilisation non réparé à l'issue d'un délai maximum de 90 jours à compter d'une notification écrite au Fournisseur de Services.

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. Le Fournisseur de Services est responsable des informations reçues du Service et, à ce titre, s'engage à respecter les obligations inhérentes à leur traitement, notamment celles relevant de la [loi n° 78-17 du 6 janvier 1978](#) relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés 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 ».
- 8.4. Le Fournisseur de Services est responsable de tout manquement aux présentes Conditions générales d'utilisation du Service qui lui est imputable et peut donner lieu à résiliation dans les conditions prévues à l'article 7.4.

* * *

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
FCP	FranceConnect Particuliers
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

20 Avenue de Ségur
TSA 30719
75334 Paris CEDEX 7

www.franceconnect.gouv.fr

