

# CGU

## Conditions générales d'utilisation de « contacts-démarches »

### Définition et objet de « contacts-demarches.interieur.gouv.fr »

Contacts-demarches.interieur.gouv.fr (ci-après dénommé « le Service »), disponible à partir des sites internet des services départementaux de l'Etat et depuis le site « service-public.fr », est un site mis en œuvre par la Direction de la Modernisation et de l'Action Territoriale (ci-après dénommée « la DMAT ») contribuant à simplifier les démarches administratives des usagers.

Le service permet aux usagers de renseigner en ligne un formulaire de dépôt de demande (d'information ou d'envoi de dossier lié à une démarche administrative), d'y joindre les pièces justificatives, et de le transmettre par voie électronique aux préfets de départements, aux commissaires de la République, aux directions départementales interministérielles (en métropole) et aux administrations centrales du Ministère de l'Intérieur.

Par « usager », il convient d'entendre les usagers individuels, les usagers professionnels et les associations.

L'utilisation du service est facultative et gratuite.

L'usage de la langue française y est obligatoire.

Ce service ne permet pas de déposer régulièrement une démarche exclue du droit de saisine électronique par les décrets référencés ci-après ni d'effectuer une démarche pour laquelle un téléservice dédié existe. Dans les autres cas, la saisine de l'autorité administrative par ce site vaut lettre recommandée au sens de l'article 5-2 de l'ordonnance 2005-1516 du 8 décembre 2005 modifiée.

L'utilisation du service est subordonnée à l'acceptation par l'utilisateur des présentes conditions d'utilisation, et, le cas échéant, des conditions spécifiques propres à chacune des démarches administratives proposées.

Les conditions d'utilisation du Service s'inscrivent dans le cadre de l'article 3 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 modifiée par l'ordonnance n° 2014-1330 du 6 novembre 2014.

Lorsqu'un téléservice dédié à une démarche administrative précise et ouverte au droit de saisine électronique n'existe pas, ce formulaire de dépôt de demande est la voie unique de saisine par voie électronique de l'autorité administrative conformément à l'article 3 de l'ordonnance 2005-1516 du 8 décembre 2005 modifiée.

Conformément aux dispositions de l'article 4 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005, les présentes conditions générales s'imposent à tout usager du service.

## **Fonctionnement du service**

Lors de l'utilisation du service, l'utilisateur s'identifie en complétant les renseignements demandés.

Outre les renseignements demandés, l'utilisateur du Service fournit une adresse électronique valide lors de son utilisation du service. Cette adresse peut être utilisée pour l'envoi de toute réponse de l'autorité administrative compétente relative à la demande. L'autorité administrative se réserve le droit de répondre par voie postale.

L'utilisateur remplit en ligne le formulaire et valide celui-ci en y joignant éventuellement les pièces nécessaires au traitement de sa demande au format pdf ou jpeg. Ces pièces peuvent éventuellement être compressées au format zip, sans mot de passe. Toutefois, pour les demandes adressées aux préfetures, le format zip n'est pas autorisé.

Lorsque la demande est adressée à une préfeture, la taille maximale de chaque fichier téléversé ne peut excéder 10 mégaoctets, avec un maximum de six fichiers.

Si la demande est adressée à une direction départementale interministérielle, au Ministre de l'Intérieur, ou aux préfetures des collectivités d'outre-mer et aux commissariats de la république suivants : Nouvelle-Calédonie, Polynésie française, Wallis et Futuna, Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Barthélemy et Saint-Martin, il n'est possible de téléverser qu'un seul fichier d'une taille maximale de 5 Mo, contenant l'ensemble des pièces jointes.

Le Service affiche à l'écran un récapitulatif des éléments renseignés par l'utilisateur afin que celui-ci puisse les vérifier et les confirmer.

La confirmation et la transmission du formulaire par l'utilisateur vaut signature de celui-ci.

Après transmission, un accusé d'enregistrement de la demande est immédiatement envoyé à l'adresse électronique fournie ; si cet accusé n'y est pas reçu dans les vingt-quatre heures, l'utilisateur doit considérer que sa demande n'a pas été prise en compte. Avant de la reformuler, l'utilisateur doit vérifier la validité et le bon fonctionnement de son adresse électronique.

L'utilisateur reçoit à l'adresse électronique fournie dans les 10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande par le service instructeur compétent l'accusé de réception prévu par l'article 5 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005. Cet accusé comporte les mentions prévues par le décret n° 2015-1404 du 5 novembre 2015 relatif au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique.

Postérieurement à sa demande initiale, l'utilisateur peut compléter sa demande en remplissant en ligne un nouveau formulaire ou, sur l'invitation du service instructeur, en s'adressant directement par courriel au service instructeur mentionné dans l'accusé de réception. Il doit alors préciser obligatoirement le numéro de référence de sa demande initiale, reçu dans l'accusé d'enregistrement susvisé.

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 31 et supérieure
- Safari version 7 et supérieure
- Internet Explorer version 10 et supérieure
- Chrome version 35 et supérieure

### **Disponibilité et évolution du service**

Le Service est disponible 7 jours sur 7, 24h sur 24. La DMAT se réserve toutefois la faculté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, le Service pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire. L'indisponibilité du Service ne donne droit à aucune indemnité. En cas d'indisponibilité du Service, l'utilisateur en est informé ; il est alors invité à effectuer sa démarche ultérieurement.

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 de la réglementation, ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

### **Droit d'information**

L'article 32 de la Loi n° 78-17 du 6 janvier relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dispose :

I.-La personne auprès de laquelle sont recueillies des données à caractère personnel la concernant est informée, sauf si elle l'a été au préalable, par le responsable du traitement ou son représentant :

- 1° De l'identité du responsable du traitement et, le cas échéant, de celle de son représentant ;
- 2° De la finalité poursuivie par le traitement auquel les données sont destinées ;
- 3° Du caractère obligatoire ou facultatif des réponses ;
- 4° Des conséquences éventuelles, à son égard, d'un défaut de réponse ;

- 5° Des destinataires ou catégories de destinataires des données ;  
6° Des droits qu'elle tient des dispositions de la section 2 du présent chapitre ;  
7° Le cas échéant, des transferts de données à caractère personnel envisagés à destination d'un Etat non membre de la Communauté européenne.  
Lorsque de telles données sont recueillies par voie de questionnaires, ceux-ci doivent porter mention des prescriptions figurant aux 1°, 2°, 3° et 6°.

En application de l'article 32 référencé supra, les précisions suivantes sont apportées :

- Un accusé de réception électronique délivré dans les 10 jours ouvrés suivant l'émission de l'accusé d'enregistrement indique à l'utilisateur la désignation, l'adresse postale et, le cas échéant, électronique, ainsi que le numéro de téléphone du service chargé du dossier ;
- Le traitement des données renseignées par l'utilisateur a pour unique finalité d'instruire sa demande dans le cadre de sa démarche administrative et d'y répondre ;
- L'accusé de réception délivré au terme des 10 jours ouvrés précise à l'utilisateur si sa demande est susceptible de donner lieu à une décision implicite d'acceptation ou à une décision implicite de rejet et la date à laquelle, à défaut d'une décision expresse, celle-ci sera réputée acceptée ou rejetée ;

### **Traitement des données à caractère personnel**

La DMAT 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. Ces données sont confidentielles et ne sont utilisées qu'à des fins de gestion des demandes formulées par l'utilisateur.

Le traitement automatisé d'informations à caractère nominatif relatives aux usagers, y compris la gestion des adresses électroniques, a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL n°2015-388 du 5 novembre 2015. Ce traitement est strictement limité à l'instruction des démarches administratives ouvertes à la saisine de l'administration par voie électronique.

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 peuvent s'exercer auprès du Ministère de l'Intérieur, Secrétariat général, DMAT, place Beauvau, 75008 PARIS CEDEX 08, ou par courriel : <http://www.interieur.gouv.fr/Contact/Ecrire-aux-webmestres>

La DMAT 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.

La durée de conservation des données collectées auprès des usagers est fixée par l'arrêté portant création du traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé « Contacts-demarches.interieur.gouv.fr ».

## **Traitement des demandes abusives ou frauduleuses**

Le droit de saisine électronique ne s'applique pas aux envois abusifs, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique, ou les envois susceptibles de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'information.

## **Engagements et responsabilité**

L'utilisateur du Service 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 DMAT 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.

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.

## Textes officiels

- Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- Loi n° 2000-321 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec l'administration.
- 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
- Décret n° 2015-1404 du 5 novembre 2015 relatif au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique.
- Décret n° 2015-1405 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique, prises sur le fondement de l'article 4 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 (services du Premier ministre).
- Décret n° 2015-1423 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère de l'intérieur).
- Décret n° 2015-1408 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie).
- Décret n° 2015-1415 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère des finances et des comptes publics)
- Décret n° 2015-1421 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes).
- Décret n° 2015-1422 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social).
- Décret n° 2015-1424 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt).
- Décret n° 2015-1425 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique).
- Décret n° 2015-1426 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des

usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère du logement, de l'égalité des territoires et de la ruralité).

- Décret n° 2015-1407 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère des affaires étrangères et du développement international)
- Décret n° 2015-1410 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche)
- Décret n° 2015-1411 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère de la justice)
- Décret n° 2015-1416 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère de la défense)
- Décret n° 2015-1428 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère de la culture et de la communication)
- Décret n° 2016-1411 du 20 octobre 2016 relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique
- Arrêté ministériel n° NOR: INTD1528082A du 23 décembre 2015 portant autorisation d'un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé « Saisine par voie électronique de l'administration » (SVE)