

CGU

Conditions générales d'utilisation

[Mes-Démarches.gov.pf](https://mes-demarches.gov.pf), ci-après le service, a pour objet de faciliter la dématérialisation des démarches administratives en proposant la création de téléservices par les autorités administratives.

Le présent document a pour objet de régler les relations entre les différents intervenants sur le service. Il fait l'objet des modalités d'utilisation ci après décrites. Il est constitué comme suit :

1. Conditions générales relatives aux autorités administratives partenaires ;
2. Conditions générales relatives aux usagers des démarches en ligne hébergées par le service ;
3. Engagements communs de l'opérateur envers l'ensemble des utilisateurs du service ;

Le service est développé par l'Incubateur de services numériques de la Direction interministérielle du numérique et du système d'information de l'Etat (DINSIC) et le service informatique de la Polynésie française.

Toute utilisation du service est subordonnée à l'acceptation préalable et au respect intégral des présentes conditions générales d'utilisation (CGU).

Objet

Le service permet :

- la dématérialisation de démarches administratives par les autorités administratives ;
- l'instruction partagée, le recueil d'avis et le suivi des dossiers à traiter par les autorités administratives ;
- le dialogue entre l'ensemble des utilisateurs du service autour d'une demande ;
- la réalisation de démarches en ligne par les usagers, la faculté pour eux de partager la construction du dossier ;
- l'accès à un tableau de bord des demandes engagées par l'utilisateur.

L'utilisation de la plateforme est libre, facultative et gratuite.

Définitions

Les autorités administratives : toute personne publique ou privée ayant une mission de service public.

Les téléservices : tout moyen permettant aux usagers de procéder par voie électronique à des démarches ou formalités administratives.

L'administrateur : compte d'une personne physique, représentant d'une autorité administrative, responsable de son organisation.

L'instructeur : compte d'une personne physique qui a obtenu une délégation par l'administrateur pour intervenir sur le traitement et l'instruction des dossiers d'une démarche en ligne.

L'invité : compte d'une personne physique, invitée par un instructeur, qui est chargée de formuler un avis sur un dossier. Il peut notamment s'agir d'une personnalité qualifiée, d'une personne chargée de donner une expertise ou d'un représentant d'une autre autorité administrative.

L'utilisateur : usager du service public, qui réalise une démarche en ligne.

L'opérateur : Direction de la modernisation et des réformes de l'administration de la Polynésie française (DMRA).

Conditions générales relatives aux administrations partenaires

Cette section vise à organiser les relations entre les autorités administratives souhaitant bénéficier du service et l'opérateur.

La demande d'inscription au service emporte l'acceptation, sans réserves, des présentes conditions d'utilisation. Le compte ouvert au nom d'une autorité administrative est appelé compte administrateur.

Inscription sur la plateforme et ouverture de l'accès au service

La demande d'inscription est réalisée par le chef de service sur la page <https://www.mes-demarches.gov.pf/demandes/new>. Elle est relative à une personne physique représentant une autorité administrative. Pour bénéficier d'un compte administrateur sur le service, il convient :

- de représenter une personne morale titulaire d'une mission de service public ;
- de proposer la dématérialisation d'une démarche réellement existante ;
- d'avoir réalisé avec la DMRA un travail de formalisation et de simplification des démarches à inscrire en ligne.

La DMRA réalise une étude d'opportunité relative à l'ouverture d'un compte administrateur sur la plateforme ; elle porte notamment sur la pertinence du cas et du scénario d'usage.

L'autorité administrative souhaitant devenir partenaire reçoit une réponse. Dès validation de son inscription, les différentes fonctionnalités sont disponibles.

Les partenaires du service mettent en œuvre des démarches en ligne conformément aux dispositions applicables aux relations entre les administrations et leurs usagers et notamment les règles relatives à la dématérialisation, telles que posées par la loi du pays n° 2017-30 du 2 novembre 2019 relative à la dématérialisation des actes des autorités administratives et aux téléservices et l'arrêté n° 2043 CM du 18 octobre 2018 pris pour son application, ainsi que le cas échéant le code des relations entre le public et l'administration.

Tout changement impactant la personne de l'administrateur (changement de fonctions, mutation, départ à la retraite...), doit être signalé sans délai à la DMRA, avec précision de la personne appelée à le remplacer.

Fonctionnalités

Le titulaire du compte administrateur dispose alors des fonctionnalités suivantes :

- créer des formulaires en ligne ;
- déléguer et le cas échéant révoquer, des droits d'instruction à des agents habilités pour gérer un formulaire.

Création d'un formulaire en ligne

L'objet principal du service pour les administrations partenaires est de créer des formulaires en ligne, leur permettant notamment la saisine par voie électronique.

L'administrateur est responsable des formulaires ainsi créés. Ces derniers doivent être conformes au cadre juridique en vigueur et notamment :

- la dématérialisation doit concerner des démarches relevant des missions de l'autorité administrative concernée ;
- les informations récoltées doivent être strictement nécessaires à la réalisation de la démarche ;
- si des dispositions particulières sont prévues, elles doivent être connues de l'utilisateur ;
- les informations échangées, le cas échéant, entre administrations, doivent être strictement nécessaires à l'accomplissement de la démarche administrative concernée et l'utilisateur doit en être dûment informé ;
- le cadre applicable en matière de saisine, de délais et de modalités de traitement est rappelé aux usagers, notamment les délais faisant naître une décision administrative de rejet ou le cas échéant, d'acceptation ;
- toutes les demandes des usagers doivent faire l'objet d'une accusé réception ;
- toute décision individuelle de refus doit être dûment motivée, conformément aux règles et principes applicables en la matière.

Création d'un formulaire comportant des données personnelles sensibles ou particulières

La dématérialisation de démarches impliquant la collecte de données personnelles considérées comme sensibles ou particulières, est strictement encadrée.

Sont soumis à une consultation préalable de l'opérateur, la création de formulaires qui impliquent la collecte :

- de données sensibles au sens de l'article 6 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (données à caractère personnel qui révèlent la prétendue origine **raciale** ou l'origine **ethnique**, les **opinions politiques**, les **convictions religieuses** ou **philosophiques** ou l'**appartenance syndicale** d'une personne physique ou de traiter des données **génétiques**, des données **biométriques** aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la **santé** ou des données concernant la **vie sexuelle** ou l'**orientation sexuelle** d'une personne physique)
- du numéro d'inscription des personnes au répertoire national d'identification des personnes physiques (NIR) ;
- de données relatives à des condamnations **pénales**, aux **infractions** et mesures de **sureté** ;
- de données susceptibles de présenter un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques, c'est-à-dire celles susceptibles de porter une atteinte excessive à la vie privée des personnes concernées.

L'opérateur se réserve le droit de refuser, d'amender, de suspendre ou de supprimer toute production susceptible d'engendrer un risque pour la protection des données personnelles.

L'opérateur se réserve en outre le droit de refuser, d'amender, de suspendre ou de supprimer toute production qui méconnaîtrait les présentes modalités d'utilisation, ou nuirait à l'image du téléservice.

L'opérateur propose un accompagnement à la réalisation de ces formulaires dématérialisés.

Echanges de données entre administrations

Le service propose une interconnexion avec différentes sources de données permettant notamment d'obtenir des informations relatives aux personnes immatriculées au répertoire territorial des entreprises, au géocodage d'adresse et un dispositif d'authentification des usagers.

En créant un formulaire utilisant ces fonctionnalités, l'administration partenaire consent à l'ensemble des conditions générales d'utilisation spécifiques du fournisseur. L'administration partenaire mandate alors l'opérateur pour obtenir l'accès aux services nécessaires et assurer l'interconnexion technique du formulaire.

Les sources de données disponibles sont notamment proposées par :

- DINSIC 20 Avenue de Ségur 75007 Paris
- [FranceConnect](#)
- [Base d'adresse nationale](#)
- [API entreprise](#)
- [ISPF](#): Institut de la statistique de Polynésie Française

Octroi des droits et rôle des intervenants

L'administrateur :

L'administrateur peut ouvrir l'accès au service à des tiers habilités sous sa seule responsabilité.

Il veille à ne fournir des accès qu'aux seules personnes juridiquement habilitées à connaître des informations traitées. Il veille également à ne pas partager, donner ou se faire voler son moyen d'identification au service.

L'administrateur est la seule personne susceptible de créer, archiver ou supprimer un formulaire en ligne ; il n'intervient pas dans l'instruction des demandes.

L'instructeur :

L'instructeur accède au service uniquement à l'initiative de l'administrateur. Il s'agit uniquement de personnes ayant le droit de connaître les éléments constitutifs de dossiers issus du formulaire.

Il est invité uniquement pour une procédure donnée, il s'agit généralement du service instructeur compétent de l'administration représentée.

L'instructeur peut :

- être notifié des nouveaux dossiers déposés via le téléservice ;
- visualiser et télécharger les dossiers dans leur intégralité ;
- prendre en charge, instruire les demandes ouvertes ;
- envoyer un message à un usager ;
- faire intervenir des « invités » sur un dossier pour qu'ils formulent un avis sur l'instruction d'un dossier ;
- suivre l'évolution du dossier avec des indicateurs de statut ;
- télécharger l'historique des dossiers traités.

L'invité :

L'instructeur peut inviter des personnes physiques, « les invités », ayant un rôle d'expert ou de personnalité qualifiée afin qu'elles fournissent un avis technique sur un dossier spécifique. Les invités doivent être légalement habilités à connaître des informations auxquelles ils ont accès. Cette invitation est renouvelée à chaque dossier pour lequel un avis est sollicité. Les invités accèdent au dossier sous la seule responsabilité de l'instructeur.

L'invité peut :

- visualiser tout ou partie du dossier ;
- envoyer un message à un usager ;
- formuler un avis sur une demande ouverte.

Téléchargement des dossiers déposés

L'opérateur propose, au choix de l'administrateur et de l'instructeur, l'accès aux dossiers instruits et aux données afférentes directement via le service ou par l'intermédiaire d'une API.

Données à caractère personnel et sécurité des systèmes d'information

L'autorité administrative partenaire respecte les obligations inhérentes au traitement de données à caractère personnel, telles que prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par l'ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018, par le décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour son application, ainsi qu'aux dispositions du règlement général UE n° 2016-679 du 27 avril 2016, pour la protection des données à caractère personnel (RGPD) auquel ces textes renvoient.

Notamment il s'engage à :

- traiter ou consulter les données uniquement pour la (ou les) seule(s) besoins des démarches qu'il met en ligne ;
- assurer la confidentialité des données à caractère personnel traitées ; et à cet égard, ne pas divulguer à des tiers non préalablement autorisés, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des données exploitées ;
- mettre en œuvre, à son niveau, toutes les mesures de sécurité techniques et organisationnelles garantissant un niveau de sécurité adapté et notamment toute mesure permettant d'empêcher toute utilisation hors des finalités retenues notamment détournée, malveillante ou frauduleuse des données et des fichiers objet du traitement.

L'autorité administrative partenaire 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 télé service, auprès d'autres services de l'administration et à **recueil illir, le cas échéant, le consentement exprès de l'usager**.

L'autorité administrative partenaire s'engage à répondre avec diligence à toute sollicitation qu'il reçoit d'un usager, dans l'exercice par ce dernier de ses droits d'accès, de rectification, de suppression ou d'opposition.

Suppression de compte

L'opérateur s'autorise à suspendre ou révoquer un compte administrateur et toutes les actions réalisées par ce biais, s'il estime que l'usage réalisé du téléservice ne correspond pas aux exigences de protection des données personnelles ou de sécurité ou si cet usage porte préjudice à son image.

Conditions générales relatives aux usagers des démarches en ligne hébergées par le service

Les conditions prévues au présent chapitre s'appliquent à l'ensemble des formulaires proposés par le téléservice et s'imposent à tout usager, sauf conditions générales particulières directement attachées à la démarche.

L'utilisation du service est facultative et gratuite. Les usagers choisissent librement les formulaires hébergés auxquels ils souhaitent accéder.

Objet

Le présent service permet aux usagers des services publics de :

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

L'utilisation du service 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'usager :

- 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'usager.

Fonctionnalités

Inscription sur la plateforme

Lors de l'inscription au service, l'usager choisit un identifiant (une adresse électronique valide) et un mot de passe. L'usager 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'usager de façon qu'il ne puisse pas être deviné par un tiers. L'usager s'engage à en préserver la confidentialité. L'usager 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.

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

- remplir un formulaire et donc réaliser une démarche en ligne ;
- enregistrer un brouillon de démarche en ligne, en vue de compléter sa démarche ;
- discuter en ligne avec un instructeur ou un invité ;
- inviter un autre usager à accéder à son dossier.

Réalisation d'une démarche en ligne

L'usager 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'usager vaut signature de celui-ci.

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

Pour des raisons techniques, l'usager ne peut joindre des documents dépassant la somme de 30 méga-octets par envoi. En cas de pièce justificative volumineuse, l'usager peut réitérer l'envoi de documents.

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

Invitation d'autres usagers à intervenir sur un dossier

L'usager a la faculté de déléguer un accès à un tiers en vue de l'accompagner dans la complétion de sa formalité. Cette invitation se fait sous l'entière responsabilité de l'usager qui consent à donner accès à l'ensemble du dossier, y compris les données à caractère personnel le concernant qui y figurent. L'usager utilise cette fonctionnalité à son initiative uniquement. Cette invitation permet à l'invité de compléter la demande (ajout de pièce justificative, d'éléments écrits etc.). En aucun cas, l'invité ne pourra soumettre une demande au nom et pour le compte de l'usager.

Cette invitation est personnelle et ouverte sur la durée de vie du dossier (temps de dépôt et d'instruction). Elle est irrévocable.

Pour accéder au dossier, l'invité doit créer un compte usager, il est donc soumis aux présentes conditions générales d'utilisation.

Sur signalement, l'opérateur peut révoquer une invitation et se donne le droit de supprimer tout compte contrevenant aux présentes conditions générales d'utilisation.

Echanges avec les utilisateurs

Les discussions avec les autres usagers, les instructeurs et les invités 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.

Consultation du tableau de bord

L'usager 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).

Accessibilité

Le service étant encore en développement, il n'a pas fait l'objet d'une déclaration de conformité RGAA (Référentiel général d'accessibilité pour les administrations).

Engagements

L'opérateur prend envers l'ensemble des utilisateurs du service, les engagements suivants :

- l'ouverture d'un compte administrateur aux seuls titulaires d'une mission de service public ;
- la sécurisation du service, notamment en prenant toutes les mesures nécessaires permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des informations fournies par l'usager ;
- la gratuité du service.

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

Absences de garanties

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

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.

L'opérateur ne saurait être tenu responsable des contenus publiés par les autorités administratives 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.

Ainsi, l'opérateur ne modère pas de contenus a priori, mais uniquement a posteriori.

Droits des utilisateurs

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.

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.

Données à caractère personnel

Le responsable de traitement de la plateforme est la collectivité de la Polynésie française, représentée par le ministre en charge du numérique (BP 2551 98713 Papeete - secretariatmae@presidence.pf)

Le traitement est mis en œuvre dans le cadre des missions d'intérêt public de la collectivité, pour permettre la dématérialisation des démarches administratives.

Pour réaliser les formalités proposées par les administrations partenaires, vous transmettez les données à caractère personnel propres à chaque démarche et nécessaires à l'instruction de vos demandes, que le service conserve.

Par ailleurs, vous consentez à l'accès à votre dossier, et donc à vos 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 ; vous pouvez également donner accès à votre dossier à un autre usager.

Les administrations échangent entre elles les informations strictement nécessaires à l'accomplissement de la démarche administrative, dans les limites prévues par les réglementations encadrant les procédures attachées aux formulaires mis en ligne.

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 Polynésie.

Les durées de conservation de vos données sont indiquées, dans la plateforme, au moment où vous initiez une démarche. Deux durées sont indiquées : la durée de conservation dans la plateforme et la durée de conservation par le service partenaire.

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des raisons tenant à sa situation particulière, auprès de l'opérateur de la plateforme. Ces droits peuvent être exercés auprès de

Par mail : mes-demarches@modernisation.gov.pf

Par voie postale : Direction de la Modernisation et des Réformes de l'Administration / DMRA, BP 2551, 98713 Papeete

Vous pouvez contacter la déléguée à la protection des données par courriel à dpo@informatique.gov.pf ou par courrier postal à **Déléguée à la protection des données - Service de l'informatique - BP 4574 98713 Papeete**.

Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la commission nationale informatique et libertés (CNIL).

Suspension ou suppression d'un compte utilisateur

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

Par mail : mes-demarches@modernisation.gov.pf

Par voie postale : Direction de la Modernisation et des Réformes de l'Administration / DMRA, BP 2551, 98713 Papeete

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

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 titulaires des droits.

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](#).

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.

Mentions légales

Editeur

Direction de la modernisation et des réformes de l'administration de la Polynésie française

BP 2551 98713 Papeete

Tel : 40.47.24.60

Adresse de messagerie : secretariat@modernisation.gov.pf

Directeur de la publication

Monsieur Eric DEAT, Directeur de la modernisation et des réformes de l'administration de la Polynésie française

Développement

Service de l'informatique de la Polynésie française

Hébergement

Service de l'informatique de la Polynésie française