

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des affaires étrangères et du
développement international

Décision du 6 novembre 2015 **relative aux conditions générales d'utilisation des téléservices relevant du ministère des** **affaires étrangères**

NOR : MAEA1526810S

Le ministre des affaires étrangères et du développement international,

Vu la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

Vu la loi n°2000-321 modifiée relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec l'administration ;

Vu 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, notamment son article 3 ;

Vu le décret n°95-681 du 9 mai 1995 modifié fixant les conditions d'inscription des candidats aux concours d'accès à la fonction publique de l'Etat par voie électronique ;

Vu le décret n° 2015-1404 du 5 novembre 2015 relatif au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique ;

Vu le 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) ;

Vu le 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),

Décide :

Article 1^{er}

Les conditions générales d'utilisations des téléservices relevant du ministère des affaires étrangères figurent en annexe de la présente décision.

Article 2

La présente décision sera publiée au *Bulletin officiel* du ministère des affaires étrangères.

Fait le 6 novembre 2015.

Pour le ministre et par délégation :
Le directeur général de l'administration et de la modernisation,
P. ZELLER

ANNEXE

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES TELESERVICES RELEVANT DU MINISTERE DES AFFAIRES ETRANGERES

I. LISTE DES DIFFERENTS TÉLÉSERVICES MIS A LA DISPOSITION DES USAGERS POUR ACCOMPLIR LEURS DÉMARCHES

Le ministère des affaires étrangères et du développement international met à disposition des usagers les téléservices suivants :

Démarches	Téléservices
Demande relative à la situation électorale d'un Français à l'étranger Demande d'attestation d'inscription consulaire	« MonConsulat.fr »
Signalement et demande d'information lors de déplacements à l'étranger	« Ariane »
Demande d'informations sur les voyages à l'étranger	« Conseils aux voyageurs »
Demande d'inscription au point presse électronique	« Point de presse électronique »
Démarches relatives aux études en France	« Centre pour les études en France »
Autres démarches administratives réalisées auprès d'une poste consulaire ou d'une mission diplomatique	Formulaires de contact disponibles sur le site internet de la mission diplomatique ou du poste consulaire concerné
Autres démarches administratives réalisées auprès de l'administration centrale du ministère des affaires étrangères et du développement international	Formulaire de contact disponible sur le site internet diplomatie.gouv.fr

II. MODALITÉS D'UTILISATION DES TELESERVICES

Les présentes conditions générales d'utilisation s'imposent aux usagers des téléservices relevant du ministère des affaires étrangères.

Les téléservices mis à disposition des usagers constituent la voie unique de saisine de l'autorité administrative par voie électronique.

L'utilisation des téléservices est facultative et gratuite. L'usage de la langue française y est obligatoire.

Identification de l'utilisateur

Lors de la saisine par voie électronique et pour que celle-ci soit recevable auprès de l'autorité administrative, l'utilisateur doit s'identifier en fournissant les renseignements suivants :

1° S'agissant d'une personne physique :

- a) Nom ;
- b) Prénom ;
- c) Adresse postale ;
- d) Adresse électronique.

2° S'agissant d'une personne morale :

- a) le numéro d'inscription au répertoire des entreprises ou des associations pour une personne morale ;

L'adresse électronique fournie par l'utilisateur sera utilisée par les autorités administratives pour les échanges électroniques ultérieurs relatifs à sa demande. L'autorité administrative peut répondre à l'utilisateur par voie postale.

La confirmation et la transmission des données par l'utilisateur valent signature de celui-ci.

Accusés d'enregistrement et de réception

Après transmission des données, un accusé d'enregistrement est immédiatement envoyé à l'utilisateur ; si cet accusé n'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 dans les 7 jours à compter de la réception de sa saisine par le service compétent un accusé de réception.

Complétude du dossier

Lorsqu'une saisine par voie électronique est incomplète, l'administration indique à l'intéressé, éventuellement dans l'accusé de réception électronique, les pièces et informations manquantes exigées par les textes législatifs et réglementaires en vigueur ainsi que le délai fixé pour la réception de celles-ci. L'utilisateur peut compléter son dossier en s'adressant directement par courriel au service instructeur mentionné dans l'accusé de réception. Lorsque le délai fixé par l'administration est dépassé, l'utilisateur est réputé avoir renoncé à sa démarche.

Conditions techniques

L'utilisation des téléservices 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 téléservice, 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

Evolution des téléservices

Les téléservices sont disponibles 7 jours sur 7, 24h sur 24. L'administration réserve toutefois la faculté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, les téléservices pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire. En cas d'indisponibilité des téléservices, l'utilisateur en est informé ; il est alors invité à effectuer sa démarche ultérieurement ou à utiliser une autre voie.

Traitement des données à caractère personnel

L'administration 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.

Les droits d'accès, de rectification et d'opposition prévus par la loi du 6 janvier 1978 susvisée peuvent s'exercer directement en utilisant le formulaire de contact disponible sur le site diplomatie.gouv.fr.

L'administration s'engage à n'opérer aucune commercialisation des informations et documents transmis par l'utilisateur au moyen des téléservices, et à ne pas les communiquer à des tiers, en dehors des cas prévus par la loi.

Traitement des demandes abusives ou frauduleuses

L'autorité administrative n'est pas tenue de délivrer des accusés d'enregistrement électronique et de réception électronique pour les envois abusifs, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique, ou les envois susceptibles de porter atteinte à la sécurité de son système d'information.

Après en avoir, si possible, informé la source des envois en cause, le système d'information peut être configuré pour bloquer la réception des envois provenant de sources identifiées comme ayant émis un nombre significatif d'envois abusifs ou émis des envois susceptibles de porter atteinte à la sécurité du système d'information.

Engagements et responsabilité

L'utilisateur d'un téléservice s'engage à ne fournir, que des informations exactes, à jour et complètes. Dans l'hypothèse où l'utilisateur ne s'acquitterait pas de cet engagement, l'administration se réserve le droit de suspendre ou résilier la démarche administrative, sans préjudice des éventuelles poursuites pénales 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.

III. LISTE DES CAS POUR LESQUELS LA SAISINE PAR VOIE ÉLECTRONIQUE NE S'APPLIQUE PAS

Certaines démarches n'entrent pas dans le champ d'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique, tel que défini par l'ordonnance du 8 décembre susvisée, notamment les démarches relatives :

- à l'acquisition de la nationalité française par déclaration, à l'exception des déclarations de nationalité souscrite en raison du mariage ;
- aux actes notariés délivrés à l'étranger ;
- aux actes d'état civil ;
- aux relations entre l'administration et ses agents ;
- aux relations entre l'administration et ses cocontractants.

D'autres démarches administratives ne peuvent pas s'accomplir par voie électronique pour des motifs d'ordre public, de défense et sécurité nationale, de nécessité de comparution personnelle de l'utilisateur ou de bonne administration. Ces démarches sont listées par les décrets n° 2015-1407 et n° 2015-1423 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique.

Toute saisine par voie électronique relative à l'une de ces procédures n'est pas opposable à l'administration et ne saurait avoir pour effet de faire naître une décision implicite de sa part. L'administration ne garantit pas le traitement de la saisine de l'utilisateur et n'est pas tenue de lui délivrer un accusé d'enregistrement et un accusé de réception électronique.

Les termes des présentes conditions générales d'utilisation peuvent être amendés à tout moment, sans préavis, en fonction des modifications apportées aux téléservices, de l'évolution de la législation ou de la réglementation, ou pour tout autre motif jugé nécessaire.