

# DECLARATION

13/12/2019

**RU 30**  
**Téléservices locaux**

## TÉLÉSERVICES LOCAUX

(Déclaration N° 30 )

**Suite à l'entrée en application du RGPD, l'engagement de conformité à certains actes réglementaires uniques n'a plus de valeur juridique à compter du 25 mai 2018. Dans l'attente de la production de référentiels RGPD, la CNIL a décidé de les maintenir accessibles afin de permettre aux responsables d'orienter leurs premières actions de mise en conformité.**

L'arrêté du 4 juillet 2013 encadre les traitements automatisés de données à caractère personnel mis en œuvre par les responsables de téléservices publics locaux. Ce portail permet aux administrés d'effectuer en ligne certaines démarches administratives. Sa mise en œuvre est subordonnée à une déclaration de conformité à l'acte réglementaire unique (RU-030), ce qui ne couvre toutefois pas la mise en œuvre des traitements « métiers » susceptibles d'être alimentés par ces téléservices. Il reste néanmoins envisageable de saisir la CNIL d'une formalité ad hoc pour encadrer un traitement de données personnelles qui souhaiterait déroger aux exigences de ce cadre unique.

**Voir aussi :** [Délibération n° 2013-054 du 7 mars 2013 portant avis sur un projet d'arrêté autorisant la mise en œuvre par les collectivités locales, les établissements publics de coopération intercommunale, les syndicats mixtes et 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](#)

### TEXTE OFFICIEL

[Arrêté du 4 juillet 2013 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 ...](#)

## SECTEURS D'ACTIVITE EXCLUS DU CHAMP DE LA NORME

Organismes du secteur privé

## RESPONSABLES DE TRAITEMENT CONCERNES

Toute « entité publique locale » à savoir :

- collectivités territoriales,
- établissements publics de coopération intercommunale (EPCI),
- syndicats mixtes,
- et établissements publics locaux qui leur sont rattachés,
- groupements d'intérêt public (GIP),
- et sociétés publiques locales (SPL) dont elles sont membres.

## OBJECTIF(S) POURSUIVI(S) PAR LE TRAITEMENT (FINALITES)

---

Les traitements couverts par le RU-030 doivent avoir pour seule finalité de mettre à disposition des usagers un ou plusieurs téléservices de l'administration électronique. Ces téléservices permettent aux administrés internautes d'accomplir certaines démarches administratives auprès des autorités administratives mentionnées et aux agents de celles-ci d'en assurer le traitement et le suivi. Ces téléservices peuvent concerner 10 secteurs, chacun étant autorisé à mutualiser un identifiant commun entre les différents services publics qu'il regroupe :

- Fiscalité : taxe ou redevance d'enlèvement des ordures ménagères, taxe de séjour, etc.
- Travail et social : gestion des aides sociales (demande, attribution et suivi) dans les domaines suivants : allocation personnalisée d'autonomie, revenu de solidarité active, etc.
- Santé : protection maternelle et infantile, plan d'alerte et sauvegarde de la population, etc.
- Transports : inscription, suivi et paiement en ligne des prestations, scolaires ou municipales, de transports individuels ou en commun (vélo, voiture, autobus, etc.) ; informations sur les conditions de circulation, etc.
- Etat civil et citoyenneté : demande d'extraits ou de copies d'actes de l'état civil ; inscription sur les listes électorales ; etc.
- Relations avec les élus : communication municipale ; relations des usagers avec les élus ; etc.
- Prestations scolaires et périscolaires, activités sportives et socioculturelles : gestion des dossiers (inscription, suivi et paiement en ligne) dans les domaines suivants : prestations touristiques ; centre de vacances, école, bibliothèque, etc.
- Economie et urbanisme : demande de locaux professionnels ; gestion des dossiers (demande, attribution, suivi et paiement en ligne) dans les domaines suivants : eau-assainissement, permis de construire, etc.
- Polices spéciales et voirie : autorisation temporaire de débit de boissons ; accès aux voies piétonnes ; etc.
- Relations avec les usagers : relation des usagers avec les services ; exercice des droits " Informatique et Libertés " (demande d'information, d'accès, de rectification, suppression, etc.).

Le RU-030 permet d'envisager différents moyens d'accès (procédés identification/authentification) allant du couple " identifiant/mot de passe " à la " carte de vie quotidienne " mutualisée entre plusieurs territoires.

## UTILISATION(S) EXCLUE(S) DU CHAMP DE LA NORME

---

- Imposer l'identification préalable des administrés si la démarche administrative ne le nécessite pas (par exemple, solliciter les nom, prénom, n° de téléphone pour renseigner sur les horaires d'ouverture d'un service est excessif)
- Identifier de façon unique l'administré pour tous les services publics : mutualiser un identifiant au sein d'un secteur de services publics ou proposer à l'administré un mécanisme pour « lier ses 10 comptes » doit être effectué dans l'unique objectif de simplifier l'accès de l'administré aux services publics. Est maintenue l'interdiction de créer un identifiant unique pour une personne au travers l'ensemble des services publics d'un territoire.
- Utiliser des données recueillies pour d'autres finalités que celles exposées au moment de leur collecte
- Interconnecter les traitements « métiers » dont les finalités correspondent à des intérêts publics différents
- Constituer un référentiel unique de la population
- Proposer un espace de stockage de document pour lequel seul l'administré dispose de la clé de déchiffrement (dénommé « coffre fort électronique »)

## DONNEES PERSONNELLES CONCERNEES

---

Compte tenu du nombre important des démarches administratives concernées, et de la variété des données demandées à l'administré, il apparaît impossible de mentionner l'ensemble des données susceptibles d'être enregistrées dans ces traitements. Cependant, le déclarant ne devra traiter que les données strictement nécessaires pour rendre le service public dont il la charge (cf. formulaires CERFA, etc.). 2 catégories de données à caractère personnel sont susceptibles d'être enregistrées dans ces traitements :

- les données nécessaires à la gestion de l'accès au portail et aux services proposés (couple identifiant/mot de passe, certificat électronique, « carte de vie quotidienne », clés de mécanismes de liaison ou « alias » générés par le système et permettant à l'administré d'établir des liens avec ses différents comptes, etc.) ;
- les données relatives à l'accomplissement des démarches administratives.

Le traitement de données « sensibles » au sens des articles 8 (origines raciales ou ethniques, opinions philosophiques, politiques, religieuses ou l'appartenance syndicale, données relatives à la santé ou à la vie sexuelle), 9 (infractions, condamnations, mesures de sûreté) et 25-I-7°) (appréciations des difficultés sociales des personnes) tout comme le traitement de catégories de données bénéficiant de protections particulières (exemple du numéro d'inscription des personnes au répertoire national d'identification des personnes physiques (NIR)) au titre de la loi « Informatique et Libertés », est possible dès lors que :

- ce traitement est « rendu nécessaire par un texte législatif ou réglementaire » relatif à la démarche administrative concernée ou lorsque le consentement exprès de l'administré est recueilli ;
- la confidentialité de ces données est renforcée par des mesures de sécurité supplémentaires.

## DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

---

Les durées de conservation des données varient en fonction du dispositif de l'entité publique locale.

Le RU-030 couvre l'architecture d'un téléservice relayant les données nécessaires à l'accomplissement des démarches administratives vers les traitements de gestion concernés. Ainsi, les données doivent être conservées « dans » le téléservice au maximum 3 mois, à compter de la dernière connexion de l'administré. Si, par exemple, une fonction de conservation de document ou de données plus longue est envisagée, une demande d'avis ad hoc devra être soumise à la Commission.

## DESTINATAIRES DES DONNEES

---

Les agents des services publics et des autorités légalement habilités à connaître et à traiter les démarches administratives des utilisateurs du téléservice peuvent accéder aux données personnelles nécessaires au strict accomplissement de leurs missions. Face à la diversité des situations des entités publiques locales concernées par ce RU-030, il est nécessaire que les agents des autorités traitant ces démarches administratives fassent l'objet d'une habilitation spéciale et d'une désignation individuelle par leur responsable hiérarchique. La dématérialisation des services publics ne doit pas aboutir à centraliser toutes les données des administrés : chaque service ne doit accéder qu'aux données concernant la mission de service public dont il a la charge. Les politiques d'habilitation doivent être définies strictement au regard des attributions de chaque agent du service.

## INFORMATION DES PERSONNES ET RESPECT DES DROITS "INFORMATIQUE ET LIBERTES"

---

Le responsable de téléservice doit informer les internautes notamment quant aux finalités poursuivies ; aux données obligatoires et facultatives collectées pour rendre le service ; aux conséquences éventuelles, à son égard, d'un défaut de réponse ; aux destinataires de ces données et aux modalités pratiques pour utiliser la procédure alternative au téléservice.

Le développement des outils de l'administration électronique ne doit en effet pas être exclusif d'autres canaux d'accès aux services publics, ce qui induit d'organiser un accès hors voie électronique et dans des conditions analogues au téléservice.

Les droits d'accès, de rectification et de suppression prévus par les articles 39 et 40 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée s'exercent directement auprès du responsable du téléservice.

Dans le cadre de tout téléservice, les droits « Informatique et Libertés » doivent pouvoir s'exercer par voie électronique. Par exemple, il s'agit de permettre au titulaire de lire le contenu du support qui lui permet d'accéder aux services (borne de lecture de carte, logiciel et lecteur individuels, etc.)

## SECURITE ET CONFIDENTIALITE

---

Au regard de la diversité des téléservices publics locaux et des structures qui les mettent en œuvre, aucune mesure précise de sécurité et de confidentialité des données traitées n'est imposée. Toutefois, les principes de sécurité des traitements mis en œuvre doivent être respectés, les responsables ont le soin de identifier les risques et déterminer les mesures précises à mettre en œuvre. Ainsi comme le rappelle l'arrêté, il convient de procéder à la réalisation préalable d'une étude des risques tenant compte du respect de la vie privée des administrés (cf. obligation procédant de l'article 34 de la loi « Informatique et Libertés », reprise par l'obligation de mise en conformité au référentiel général de sécurité (RGS) pour tout téléservice de l'administration électronique). Cette étude devra considérer les risques d'atteinte :

- à la sécurité des systèmes d'information et leurs impacts sur l'entité publique locale ;
- aux données à caractère personnel et leurs impacts sur la vie privée des administrés.

Chaque téléservice local étant spécifique (architecture, services accessibles, fonctionnalités proposées, etc.), cette analyse permettra de déterminer les mesures adéquates pour traiter ces risques de manière proportionnée, y compris les risques inhérents au mécanisme de liaison des comptes de service public d'un administré. Les mesures de sécurité mises en œuvre et leur amélioration continue doivent être vérifiables, l'ensemble de ces documents devant être tenus à disposition lors de contrôle. Pour mettre en place un mécanisme de « liaison des comptes » afin de permettre à l'administré d'utiliser des services différents sans avoir à s'identifier à nouveau auprès de chacun d'eux (par exemple un dispositif de fédération d'identités), il convient de :

- placer cette fonctionnalité sous le contrôle de l'administré
- poursuivre pour unique objectif la simplification de l'utilisation par l'administré de ses différents comptes d'utilisateur de téléservices ;
- prévenir la création d'un identifiant administratif unique des administrés ;
- et empêcher l'interconnexion de fichiers.

En cas de carte multi-services publics, d'autant plus s'il s'agit d'un support mutualisant l'accès aux services de transport, il conviendra de :

- garantir l'absence de traçabilité des activités et déplacements de l'administré,
- et se prémunir contre les risques d'intrusion et de détournement de données sur les systèmes informatiques.

## TRANSFERTS DES DONNES HORS DE L'UNION EUROPEENNE

---

AUCUN. Pour cette particularité, une demande d'avis ad hoc devra être soumise à la CNIL.