

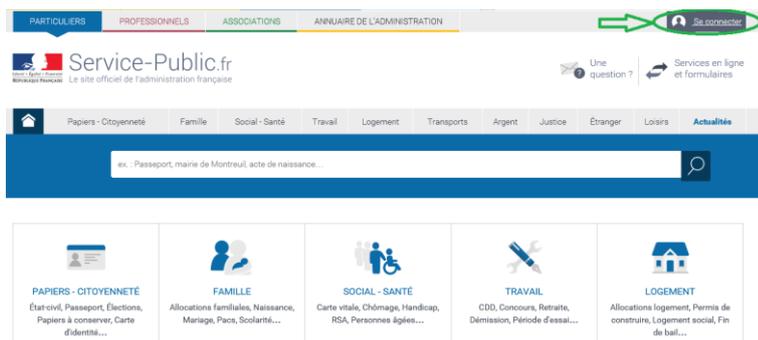
## MINI GUIDE – COMPTE SERVICE PUBLIC

1.	Comment créer un compte service-public.fr? .....	1
2.	Pourquoi créer un compte service-public.fr? .....	3
3.	Comment se connecter à son compte ? .....	5
4.	Comment se déconnecter ? .....	6
5.	Que faire si vous avez oublié votre mot de passe ? .....	6
6.	Comment modifier votre mot de passe ? .....	6
7.	Comment supprimer votre compte ? .....	7
8.	Comment modifier vos informations personnelles ? .....	7
9.	Comment stocker vos documents ? .....	7
10.	Comment suivre votre activité ? .....	7
11.	A quoi sert le bouton FranceConnect .....	8
12.	Comment vos données sont-elles protégées ? .....	9

### 1. Comment créer un compte service-public.fr?

Pour créer un compte, cliquer sur le bouton « Se connecter » en haut à droite des écrans du site et choisir « Pas encore de compte personnel »

☛ Cliquez sur « Se connecter »



☛ Cliquez sur « Pas encore de compte personnel »

The image shows the login form on the Service-Public.fr website. At the top, there is a horizontal line with a circle containing the word 'ou'. Below this, there is a note: 'Les champs marqués d'un \* sont obligatoires'. There are two input fields: the first is labeled '\* Adresse électronique (ex. : nom@exemple.fr)' and the second is labeled '\* Mot de passe'. Below these fields is a section titled 'Êtes vous un robot ?' with a note: 'Veuillez cocher la case afin de prouver que vous n'êtes pas un robot. Si vous ne la voyez pas, vous pouvez nous écrire afin d'obtenir de l'aide.' There is a checkbox labeled 'Je ne suis pas un robot' and a CAPTCHA icon. Below the checkbox is a link: 'Mot de passe oublié ?'. At the bottom, there is a blue button labeled 'SE CONNECTER'. Below the button, there are two links: 'Pas encore de compte personnel ?' and 'Pas encore de compte association ?'. The 'Pas encore de compte personnel ?' link is circled in green with an arrow pointing to it.

## ☛ La fenêtre pour enregistrer ses données personnelles s'affiche

Remplir ensuite les champs obligatoires :

- Adresse électronique : cette adresse sera l'identifiant du compte.
- Mot de passe doit comporter :
  - un minimum de 8 caractères
  - au moins une lettre en majuscule
  - au moins une lettre en minuscule
  - au moins un chiffre



- Valider la case « Je ne suis pas un robot » (dans certains cas, l'affichage pourra proposer un choix d'images).
- Valider les conditions générales d'utilisation.

☛ Cliquez sur le bouton « CREER VOTRE COMPTE PERSONNEL »

### Vos identifiants

\* Votre adresse électronique (ex. : nom@exemple.fr)

\* Choisissez un mot de passe

\* Confirmez le mot de passe

### Êtes vous un robot ?

Veuillez cocher la case afin de prouver que vous n'êtes pas un robot. Si vous ne la voyez pas, vous pouvez [nous écrire](#) afin d'obtenir de l'aide.

Je ne suis pas un robot   
reCAPTCHA  
Confidentialité - Conditions

### i Comment choisir son mot de passe ?

Le mot de passe doit comporter un minimum de huit caractères avec :

- au moins une lettre en majuscule ;
- au moins une lettre en minuscule ;
- au moins un chiffre ;
- l'utilisation d'un même mot de passe sur plusieurs services distincts est à proscrire.

Retrouver les recommandations d'usage en matière de gestion de vos mots de passe de l'[Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information](#).

\* J'accepte les [conditions générales d'utilisation](#)

Je souhaite recevoir gratuitement tous les jeudis la lettre d'actualité de service-public.fr.

La lettre d'information inclut de la promotion de publications éditées par la Direction de l'information légale et administrative (éditeur de service-public.fr, La Documentation française, Journaux officiels...).

Je souhaite recevoir des alertes et actualités personnalisées ( [Voir un exemple](#) )

[J'ai déjà un compte](#)

[Des difficultés pour créer votre compte ?](#)

Un courriel sera envoyé à l'adresse indiquée avec un lien permettant la création définitive du compte. Ce lien est valable une semaine. Passé ce délai, vous pouvez demander l'envoi d'un nouveau courriel pendant un mois. Par précaution vérifiez que ce courriel ne se trouve pas dans le dossier Spams de votre service de messagerie.

Si à cette échéance vous n'avez pas cliqué sur ce lien, vous devrez reprendre la procédure de création de compte.

Si vous n'avez pas reçu le courriel de validation, vous pouvez demander un renvoi sur la page de connexion au compte rubrique "J'ai déjà un compte". En remplissant l'adresse courriel et le mot passe, un message apparaît pour indiquer la nécessité de valider le compte. Cliquer sur le lien "Demander l'envoi d'un autre courriel".

Les personnes qui rencontreraient des difficultés pour créer un compte sont invitées à se rendre sur la page de <https://www.service-public.fr/particuliers/compte/demande-creation-compte>

## **2. Pourquoi créer un compte service-public.fr?**

# Pourquoi créer un compte sur **service-public.fr** ?

- > S'informer, suivre et réaliser ses démarches dans un **espace unique**
- > **Interagir** directement avec l'administration
- > **Faciliter** la réalisation et le suivi de ses démarches

... En cours

✓ Terminé

## UN FIL D'ACTIVITÉ

- Pour **suivre l'état d'avancement** des démarches en cours
- Pour **échanger** avec l'administration

## UN PORTE-DOCUMENT

- Pour **le stockage de pièces et justificatifs** réutilisables dans les démarches

Prénom :

Camille

Nom :

Boucher

## UN ESPACE CONFIDENTIEL ET SÉCURISÉ DE STOCKAGE D'INFORMATIONS

- Pour **un pré-remplissage** des champs des démarches



### **Pour les particuliers**

Sur service-public.fr, tout utilisateur individuel peut créer un **compte personnel**. Ce compte vous permet de suivre vos démarches en ligne réalisées à partir du site service-public.fr, de gérer vos documents administratifs et d'échanger avec les administrations. Lorsqu'une démarche nécessite la connexion au compte, la page de connexion sera proposée.

Voir les [démarches Particuliers](#) proposées sur service-public.fr.

### **Pour les associations**

Vous pouvez aussi créer un espace association, espace spécifique à la gestion des démarches associations : il est destiné à la gestion des informations, documents et démarches en ligne relatives à une association ainsi qu'aux échanges avec les administrations.

Voir les [démarches Associations](#) proposées sur service-public.fr.

### **Pour les professionnels**

Dans l'**espace Professionnels**, vous n'avez plus besoin de compte pour effectuer les démarches en ligne proposées par service-public.fr. Ces démarches se retrouvent toutes référencées sur service-public.fr, elles y sont accessibles sans compte, vous êtes informés par courriel de l'état d'avancement de votre dossier.

Voir les [démarches Professionnels](#) <https://www.service-public.fr/P10015> proposées par service-public.fr

## **3. Comment se connecter à son compte ?**

Pour vous connecter à votre compte, il vous faut cliquer sur le bouton « Se connecter » en haut à droite des écrans du site. Dans la partie « Se connecter », vous pouvez entrer votre identifiant et votre mot de passe, cocher « je ne suis pas un robot » et cliquer sur le bouton « Se connecter ».

En haut de l'écran de connexion se situe un bouton FranceConnect

Grâce aux multi-espaces vous pouvez disposer via un compte unique d'un espace personnel et d'un ou plusieurs espaces associations. Cela signifie que vous n'êtes plus obligé d'avoir plusieurs adresses électroniques pour gérer un espace personnel et un espace association : une seule adresse électronique et un mot de passe unique suffisent pour gérer à la fois vos activités administratives personnelles et les activités administratives de votre ou de vos associations.

Il est à signaler que même si ces deux espaces sont accessibles via un compte unique ils sont bien distincts l'un de l'autre.

Comment ça marche ?

Il faut tout d'abord créer un compte personnel ou association comme décrit précédemment.

Si vous avez créé un compte personnel, connectez-vous à celui-ci, puis depuis la bulle de connexion (bouton "Se connecter" en haut à droite des écrans du site). Cliquer sur le bouton "Ajouter une association". Saisissez le nom de votre association puis validez. Votre espace association est créé. Vous pouvez créer autant d'espaces association que vous le souhaitez.

Cet espace ou ces espaces sont dorénavant accessibles depuis la bulle de connexion. Vous pouvez naviguer d'un espace à l'autre (personnel et association) librement sans avoir à vous reconnecter.

Si vous avez créé un compte association, connectez-vous à celui-ci, puis depuis la bulle de connexion (bouton "Se connecter" en haut à droite des écrans du site).

Vous pouvez créer :

- un espace personnel : cliquer sur "Ajouter un espace personnel". Votre espace personnel est automatiquement créé. Vous pouvez naviguer de votre espace personnel à votre espace association librement sans avoir à vous reconnecter.

- un ou plusieurs autres espaces associatifs : cliquer sur le bouton "Ajouter une association". Saisissez le nom de votre association puis validez. Votre espace association est créé. Vous pouvez créer autant d'espaces association que vous le souhaitez.

Cet espace ou ces espaces sont dorénavant accessibles depuis la bulle de connexion. Vous pouvez naviguer d'un espace association à l'autre, et vers votre espace personnel (si vous en avez créé un) librement sans avoir à vous reconnecter.

## **4. Comment se déconnecter ?**

Une fois connecté au compte service-public.fr vous pouvez à tout moment vous déconnecter en cliquant sur votre adresse de courriel qui figure en haut à droite de la page.

Attention, sur les appareils mobiles votre adresse de courriel se trouve dans le menu dépliant en haut de page.

Cliquer ensuite sur le bouton « Déconnexion ».

Dans le cas d'un compte lié avec FranceConnect, ce bouton permet également de se déconnecter en répondant « Oui » sur l'écran de déconnexion FranceConnect

## **5. Que faire si vous avez oublié votre mot de passe ?**

En cas d'oubli de votre mot de passe, vous avez la possibilité d'en créer un nouveau. Pour cela, rendez-vous sur la page « [Mot de passe oublié](#) », puis saisissez votre adresse électronique d'inscription et cliquez sur le bouton « Générer un nouveau mot de passe ». Dans le courriel que vous recevrez à cette adresse, cliquez sur le lien de création d'un nouveau mot de passe.

## **6. Comment modifier votre mot de passe ?**

Vous pouvez à tout moment modifier votre mot de passe. Pour cela, il vous suffit de vous rendre dans la rubrique « Connexion, sécurité et paramétrage » de votre compte.

Pour modifier votre mot de passe, vous devez saisir votre ancien mot de passe au préalable.

Le nouveau mot de passe doit toujours comporter un minimum de huit caractères avec au moins une lettre en majuscule, au moins une lettre en minuscule, au moins un chiffre.

## **7. Comment supprimer votre compte ?**

Vous pouvez à tout moment supprimer votre compte. Pour cela, il vous suffit de vous rendre dans la rubrique « Connexion, sécurité et paramétrage » de votre compte.

En supprimant votre compte service-public.fr, vous supprimerez tous les documents et informations qu'il contient. Nous vous recommandons de télécharger vos documents avant de supprimer votre compte.

Seules sont conservées les informations permettant de répondre à d'éventuelles contestations et aux besoins statistiques du service. Votre adresse mail est conservée pendant un an, vous ne pourrez utiliser cette adresse pour ouvrir un nouveau compte service-public.fr pendant ce délai.

## **8. Comment modifier vos informations personnelles ?**

Vous pouvez compléter ou modifier à tout moment vos informations personnelles. Pour cela, il vous suffit de vous rendre dans la rubrique « Mes informations personnelles » de votre compte où vous pouvez modifier les rubriques :

- Contact
- Situation familiale
- Adresse principale
- Adresse secondaire.

Vous ne pouvez pas modifier les informations personnelles qui sont introduites par FranceConnect (il s'agit essentiellement des données d'identité).

## **9. Comment stocker vos documents ?**

A l'ouverture d'un compte, vous disposez d'un porte-documents personnel. Il vous permet de gérer vos principaux documents administratifs et de les transmettre aux administrations au cours de démarches en ligne effectuées à partir de service-public.fr.

Le porte-documents vous permet ainsi de télécharger vos documents en vue de les stocker dans cet espace sécurisé et de les y gérer : modifier, supprimer, gérer les informations liées à chaque document (nom du document, type, date d'expiration).

Il vous permet aussi d'y recevoir tout document ou attestation en retour de démarches en ligne effectuées à partir de service-public.fr.

Les fichiers stockés dans le porte-documents ne peuvent excéder 4,0 Mo chacun. L'ensemble du porte-documents peut contenir jusqu'à 235 Mo de documents.

## **10. Comment suivre votre activité ?**

Votre compte service-public.fr vous permet de suivre les opérations que vous avez effectuées. Un fil d'activité chronologique permet le suivi des démarches en ligne effectuées à partir de service-public.fr : à tout moment, vous pouvez connaître l'état d'avancement de votre démarche et le statut de votre dossier soumis à l'administration.

## 11. A quoi sert le bouton FranceConnect

FranceConnect est un dispositif numérique d'authentification garantissant l'identité d'un utilisateur aux sites ou applications utilisatrices en s'appuyant sur des comptes existants pour lesquels son identité a déjà été vérifiée. Ce nouveau dispositif vous permet notamment d'accéder aux sites et services publics numériques ayant intégré ce dispositif sans devoir créer de nouveau compte. Ce dispositif d'authentification unique se substitue à la fédération de comptes qui était jusqu'ici proposée par mon.service-public.fr et ses partenaires. Pour les usagers qui disposent de liaisons de comptes sur mon.service-public.fr, ces dernières resteront valides jusqu'au 30 juin 2016.

Avec FranceConnect, l'utilisateur se connecte sur service-public en utilisant son compte de la DGFIP (impots.gouv.fr) ou celui de la Poste (Loggin/IDN). Quel que soit le compte choisi le résultat est le même : seules les informations d'identité (civilité, nom, prénoms, lieu et date de naissance) sont transmises à service-public.fr.

A ce jour, service-public.fr est l'un des premiers sites de l'administration à avoir intégré FranceConnect. Suivront plus tard ceux des Impôts, d'Améli, de la CAF, etc. Par conséquent, un usager connecté à Service-public avec FranceConnect, et qui souhaiterait accéder à ces autres sites, devra s'authentifier auprès d'eux. Dès que FranceConnect sera déployé massivement, l'utilisateur naviguera d'un site à l'autre sans couture.

Voir ici une [démonstration de FranceConnect](#) .

Service-public.fr est partenaire de FranceConnect. Vous pourrez donc créer un compte et vous identifier en utilisant un compte déjà existant, dit « fournisseur d'identité » ((DGFIP ou La Poste).

Pour cela, choisir « Se connecter avec FranceConnect » dans la fenêtre de création de compte. Sélectionner un des partenaires affichés. Saisir ensuite les identifiants et mot de passe demandés par le partenaire sélectionné. Une fois authentifié, il vous sera alors proposé d'indiquer votre adresse électronique afin de finaliser la création de votre compte service-public.fr. Si vous disposez déjà d'un compte service-public.fr, il vous sera proposé de le lier directement au compte FranceConnect.

Seules les informations d'identité (civilité, nom, prénoms, lieu et date de naissance) sont transmises à service-public.fr. Ces informations seront automatiquement complétées, en toute sécurité, dans votre compte service-public.fr. Vous gardez bien sûr le contrôle de vos données : l'historique FranceConnect permet à l'utilisateur de suivre toutes les actions de connexion et d'échanges de données, en toute transparence, et d'être informé de toute activité effectuée sur les différents services en ligne, partenaires de FranceConnect.

Pour mettre fin à la liaison, choisir le volet « Connexion, sécurité et paramétrage » dans l'espace personnel. Choisir ensuite le bouton « Supprimer ma liaison avec FranceConnect ».

Important: FranceConnect ne permet pas la création ou l'accès à un compte service-public.fr association.

## 12. Comment vos données sont-elles protégées ?

Service-public.fr met en œuvre toutes les mesures pour préserver la sécurité des données collectées auprès des utilisateurs, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y accèdent.

La CNIL a rendu un [avis de conformité sur service-public.fr le 12 novembre 2015 nouvelle fenêtre](#). Le 11 février 2016, le système d'information service-public 2016 a été homologué RGS (<https://www.ssi.gouv.fr/>).

Par ailleurs, service-public.fr n'a pas la possibilité d'accéder aux données renseignées dans les comptes utilisateurs. Les informations transmises par l'utilisateur restent sous son contrôle. Il peut à tout moment les modifier ou les supprimer. Il peut choisir de supprimer toutes les informations de son compte en supprimant son compte service-public.fr. Seules sont conservées les informations permettant de répondre à d'éventuelles contestations et aux besoins statistiques du service.

C'est pour ces raisons de sécurité des données personnelles que les administrateurs des sites mon.service-public.fr et Votre Compte Association ne peuvent pas transférer les comptes ou les informations et documents qu'ils contiennent vers service-public.fr. Les transferts de comptes et leurs informations sont impossibles, quant aux transferts de documents, ils sont possibles seulement par l'action de l'utilisateur (voir les sections Comment fonctionne le nouveau compte personnel ? et Comment fonctionne le nouveau compte association ?)