

## Conditions Générales d'Utilisation

Publié le 29-10-2025

Version 9.0

Le Service L'Identité Numérique est accessible au travers d'une Application mobile et d'une interface web depuis un navigateur. Les fonctionnalités varient en fonction du média utilisé (web ou Application).

Le présent document vise à présenter les conditions dans lesquelles l'Utilisateur peut utiliser le Service L'Identité Numérique. Les termes précédés d'une majuscule renvoient aux définitions contenues à l'article 1 « Définitions ».

### 1. Définitions

**Application** : Application mobile éditée par La Poste, téléchargeable via un smartphone depuis les boutiques en ligne Google Play Store et Apple App Store permettant à l'Utilisateur d'accéder à tout ou partie du Service de L'Identité Numérique.

**Code SMS** : désigne le code alphanumérique et à usage unique transmis par La Poste via SMS au numéro de téléphone mobile communiqué par l'Utilisateur dans le cadre de son Inscription aux fins de valider le numéro de mobile de l'Utilisateur du Service Identité Numérique.

**CGU** : désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation des Services (y compris tout document qui est expressément inclus par référence dans les présentes conditions générales), toutes éventuelles conditions particulières indiquées par La Poste ainsi que leurs éventuels avenants.

**Compte La Poste** : désigne le compte individuel La Poste d'un Utilisateur, lui permettant d'accéder à l'ensemble des Services La Poste compatibles dont l'Identité Numérique.

**Espace Personnel** : désigne l'espace du Site L'Identité Numérique réservé à l'Utilisateur contenant notamment ses informations personnelles et lui permettant de gérer le Service Identité Numérique.

**Identifiant Compte La Poste** : désigne l'email et le Mot de passe du Compte La Poste.

**Identifiant L'Identité Numérique** : désigne le numéro de téléphone mobile permettant d'accéder au service de l'Identité Numérique ou à son compte sur un site Partenaire à partir du bouton de connexion de L'Identité Numérique.

**Identité Numérique** : désigne le service permettant à un Utilisateur de se connecter depuis son Application à tous les services des Partenaires. Cette Identité Numérique atteste un niveau de garantie dit « substantiel » au sens du règlement « eIDAS » n°910/2014 du 23 juillet 2014.

**Inscription** : désigne la procédure qui permet à toute personne éligible de saisir ses données personnelles en vue d'accéder au Service Identité Numérique et d'obtenir une Identité Numérique. L'Inscription au Service Identité Numérique n'est effective qu'une fois que l'ensemble des opérations de vérification a été effectué par La Poste.

**Mot de passe** : désigne le code choisi par l'Utilisateur, exclusif et confidentiel, qui, associé à l'Adresse de courrier électronique, est nécessaire à l'Utilisateur pour accéder au service du Compte La Poste et à certains usages de L'Identité Numérique.

Partenaire(s) : désigne les sociétés liées contractuellement à La Poste, en relation avec l'utilisation de L'Identité Numérique. *Exemple : l'éditeur d'un site internet permettant à l'Utilisateur de s'identifier via son Identité Numérique est un Partenaire.*

Renouvellement : désigne la procédure de validation d'une Identité Numérique qui a lieu cinq (5) ans après la vérification d'identité.

Service de L'Identité Numérique ou Service : désigne le Service qui permet à un Utilisateur de créer et gérer une Identité Numérique délivrée et vérifiée par La Poste. Dans le cadre du Service, l'Utilisateur bénéficie de diverses fonctionnalités. Pour plus de précisions, l'Utilisateur peut consulter la [FAQ](#) du site.

Site : désigne le site web sécurisé édité par La Poste permettant à un Utilisateur d'accéder à son Espace Personnel L'Identité Numérique et à tout ou partie du Service L'Identité Numérique.

Utilisateur : désigne une personne physique disposant de la pleine capacité juridique, majeur et ayant débuté son parcours d'inscription à L'Identité Numérique. Cet Utilisateur est détenteur d'un smartphone capable d'installer une Application mobile depuis les stores qui le proposent (App Store pour les détenteurs d'un Iphone et Google Play pour les détenteurs d'un smartphone Android).

## **2. Objet**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) ont pour objet de définir les relations contractuelles entre La Poste et l'Utilisateur concernant l'accès et l'utilisation du Service L'Identité Numérique.

En cas d'évolution du Service L'Identité Numérique et par conséquent des présentes CGU, La Poste informera au préalable ses Utilisateurs. Toute modification entrera en vigueur à compter de leur publication ou, le cas échéant, à toute autre date qui serait indiquée. Il appartient toutefois à l'Utilisateur avant toute utilisation du Service L'Identité Numérique de se référer à la dernière version des CGU accessible à tout moment sur le Site L'Identité Numérique.

En cas de désaccord avec les nouvelles dispositions, l'Utilisateur s'engage à cesser toute utilisation du Service L'Identité Numérique et à révoquer son Identité Numérique.

## **3. Présentation de L'Identité Numérique**

L'Identité Numérique est un service de La Poste qui permet de créer une Identité Numérique utilisable en ligne ou en physique via une Application mobile sécurisée. Cette Identité Numérique servira à l'Utilisateur à simplifier et sécuriser ses démarches en ligne et en physique auprès de La Poste et de ses Partenaires (*ex : accéder à son espace assurance maladie, déclarer ses impôts, commander sa carte grise, retirer un colis, et de nombreux autres services*). Pour cela, l'Utilisateur autorise le Service L'Identité Numérique à enregistrer et à transmettre aux sites Partenaires, par traitement informatique, les informations nécessaires à la reconnaissance et l'utilisation de son Identité Numérique sur les sites et les services desdits Partenaires.

L'Utilisateur garantit que les informations qu'il transmet sont exactes, sincères et à jour. Si ces informations devaient s'avérer fausses, incomplètes ou obsolètes, La Poste se réserve le droit de refuser l'Inscription et/ou d'interrompre la fourniture du Service conformément aux stipulations de l'article 11.2 « Révocation à l'initiative de La Poste ».

### **3.1. Conditions d'éligibilité**

Pour obtenir une Identité Numérique La Poste, voici les conditions à remplir :

- Etre majeur(e)
- Posséder une pièce d'identité française en cours de validité et non déclarée perdue ou volée :
  - Carte nationale d'identité française
  - Passeport français
  - Titre de séjour français d'une durée de validité supérieure ou égale à 5 ans (hors titre de séjour avec validité permanente, sans précision de date de fin)
- Posséder un smartphone (Android à partir de la version 14 et iOS à partir de la version 17)
- Posséder un numéro de téléphone mobile éligible portant l'indicatif des pays étrangers et Outre-mer (DROM) suivants :

Algérie (+213)	France (+33)	Nouvelle-Calédonie (+687)
Allemagne (+49)	Grèce (+30)	Pays-Bas (+31)
Andorre (+376)	Guadeloupe (+590)	Pologne (+48)
Australie (+61)	Guyane (+594)	Polynésie française (+689)
Autriche (+43)	Hongrie (+36)	Portugal (+351)
Belgique (+32)	Irlande (+353)	Roumanie (+40)
Brésil (+55)	Israël (+972)	Royaume-Uni (+44)
Bulgarie (+359)	Italie (+39)	Saint-Barthélemy (+590)
Canada (+1)	La Réunion (+262)	Saint-Martin (+590)
Chili (+56)	Lettonie (+371)	Saint-Pierre et Miquelon (+508)
Chine (+86)	Lituanie (+370)	Sénégal (+221)

Chypre (+357)	Liban (+961)	Singapour (+65)
Côte d'Ivoire (+225)	Luxembourg (+352)	Slovaquie (+421)
Croatie (+385)	Madagascar (+261)	Slovénie (+386)
Danemark (+45)	Malte (+356)	Suède (+46)
Emirats Arabes Unis (+971)	Maroc (+212)	Suisse (+41)
Espagne (+34)	Martinique (+596)	Terres australes et antarctiques françaises (+262)
Estonie (+372)	Mayotte (+262)	Tunisie (+216)
Etat de Palestine (+970)	Mexique (+52)	Thaïlande (+66)
Etats-Unis (+1)	Monaco (+377)	Wallis et Futuna (+681)
Finlande (+358)	Norvège (+47)	

Attention, il n'est pas possible de créer une Identité Numérique pour un proche, la procuration n'est pas autorisée.

### **3.2. Durée de validité d'une Identité Numérique**

La durée de validité d'une Identité Numérique est de cinq (5) ans à compter de la date de vérification d'identité. Pour plus d'informations relatives à l'activation, l'Utilisateur peut consulter la [FAQ](#) du Site.

## **4. Inscription à L'Identité Numérique**

### **4.1. Conditions d'Inscription**

L'Inscription au Service L'Identité Numérique est gratuite et nécessite l'acceptation expresse des CGU de L'Identité Numérique et des CGU du Compte La Poste. En effet, en souscrivant au Service L'Identité Numérique, l'Utilisateur crée un Compte La Poste qui lui permettra notamment de se connecter à tous les services de La Poste avec le même couple identifiant / mot de passe.

L'Identité Numérique étant un des services proposés par le Site de La Poste, la création d'un Compte La Poste est une condition préalable indispensable à la souscription au Service

L'Identité Numérique, et a pour effet d'enregistrer de fait l'Utilisateur dans la base client du Compte La Poste. A titre d'information, l'Utilisateur peut consulter les [CGU](#) du Compte La Poste.

#### **4.2. Accès au Service de L'Identité Numérique**

L'utilisation de L'Identité Numérique pour s'identifier sur les sites Partenaires se fait en deux étapes :

- La saisie du numéro de téléphone mobile au niveau du site web d'authentification,
- La saisie d'un code à quatre (4) chiffres choisi par l'Utilisateur lors de sa première connexion au niveau de l'Application.

L'accès à l'Espace Personnel L'Identité Numérique est protégé par l'Identifiant du Compte la Poste, un couple identifiant / Mot de passe. Il appartient à l'Utilisateur de choisir un Mot de passe suffisamment robuste afin d'éviter tout accès frauduleux au Service L'Identité Numérique.

#### **4.3. Procédure de création de L'Identité Numérique**

La procédure de création comporte plusieurs étapes indissociables pour finaliser la procédure d'Inscription d'une Identité Numérique :

##### **1. Saisie et vérification de l'Adresse de courrier électronique**

Lors de l'Inscription de l'Utilisateur au Service de L'Identité Numérique en vue de créer une Identité Numérique, La Poste valide puis vérifie l'Adresse de courrier électronique saisie par l'Utilisateur en envoyant un courrier électronique de notification de l'Inscription contenant un lien vers une page lui permettant de poursuivre son inscription.

##### **2. Saisie et vérification du numéro de téléphone mobile**

La Poste valide puis vérifie le numéro de téléphone saisi par l'Utilisateur. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur n'aurait pas reçu le Code SMS ou que la validation du numéro de téléphone a échoué, il peut contacter le Service Clients.

##### **3. Vérification de l'identité**

La vérification d'identité de l'Utilisateur est réalisée soit en face à face en bureau de Poste soit 100% en ligne via l'Application.

###### **3.1-Vérification en face à face en bureau de poste :**

L'Utilisateur n'a pas à prendre rendez-vous, il doit juste se présenter en bureau de poste muni de sa pièce d'identité. Le chargé de Clientèle procède au scan de la pièce d'identité en vue de l'acquisition et la vérification des données nécessaires. Suite à cette vérification en face à face, La Poste adresse à l'Utilisateur un courrier électronique afin de l'informer de cette étape.

###### **3.2 Vérification 100% en ligne :**

Si l'Utilisateur décide de recourir à une vérification en ligne, ce dernier devra se rendre sur l'Application mobile L'Identité Numérique et choisir le canal de vérification en ligne puis définir un code d'activation à 6 caractères. Après validation de ce code, l'Utilisateur est redirigé vers le site d'AR24 au niveau de l'Application mobile pour procéder à la vérification de son identité via un système de reconnaissance faciale grâce à la caméra de son smartphone et à sa pièce d'identité.

Ce procédé nécessite donc que l'Utilisateur dispose d'un smartphone. Par ailleurs, l'Utilisateur doit donner son accord au début du parcours de vérification d'identité et accepter les conditions d'utilisation de notre partenaire AR24.

#### 4. Association à l'Application Mobile et activation :

Enfin l'Utilisateur doit se rendre sur l'Application mobile L'Identité Numérique et y saisir son code d'activation et définir son code secret pour activer son Identité Numérique. L'Utilisateur dispose du délai d'un mois à partir de la vérification d'identité pour réaliser cette opération.

L'Application sert à valider chacun des usages de l'Utilisateur sur les services compatibles en authentifiant son identité.

L'Utilisateur peut gérer ses notifications dans les paramètres de son smartphone.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur n'aurait pas respecté une des procédures ou un des délais susvisés, sa demande d'Inscription est annulée et s'il souhaite obtenir une Identité Numérique, il doit effectuer une nouvelle Inscription.

#### 4.5. Renouvellement

La durée de validité d'une Identité Numérique est de cinq (5) ans à compter de la date de la vérification d'identité.

### 5. Utilisation du service

#### 5.1. Usage du Service par l'utilisateur

Pour accéder à son Espace Personnel, l'Utilisateur doit utiliser ses Identifiants Compte La Poste, il doit garder ses Identifiants strictement personnels et confidentiels. L'Utilisateur s'engage :

- à les conserver secrets ;
- à ne pas les communiquer à quel que tiers que ce soit et quel qu'en soit le moyen ;
- à ne pas permettre l'accès à des tiers à son Espace Personnel Identité Numérique ;
- à assumer seul les conséquences de toute divulgation effectuée en violation des présentes, sauf en cas de fraude d'un tiers dûment prouvée ;
- à informer sans délais La Poste de toute compromission, perte ou anomalie constatée de ceux-ci.

L'Utilisateur reconnaît que le Service de L'Identité Numérique est un service à usage uniquement personnel et que toute utilisation dudit service est effectuée sous sa pleine et entière responsabilité.

La Poste recommande à chaque Utilisateur de prendre toutes les précautions nécessaires en matière de sécurité informatique (utilisation d'un anti-virus, d'un firewall, etc.) et de faire preuve de prudence et de bon sens lors de l'utilisation du Service de L'Identité Numérique.

La Poste se réserve la faculté de suspendre l'accès au Site et au Service de L'Identité Numérique lorsqu'elle estime qu'un événement susceptible d'en affecter le fonctionnement ou l'intégrité le nécessite ou pour des raisons de maintenance, et ce, pour la durée nécessaire à l'intervention envisagée. Le cas échéant, dès qu'elle aura connaissance des dates d'interventions programmées, La Poste s'engage à prévenir les Utilisateurs dans les meilleurs délais, sur la

page [Besoin d'Aide](#) du Site L'Identité Numérique ou par tout autre procédé à sa convenance. Cette suspension ne peut en aucun cas engager la responsabilité de La Poste et n'ouvre droit à aucune indemnité.

Chaque Utilisateur s'engage à ne pas modifier, essayer de modifier ou porter atteinte au Site de quelque manière que ce soit et à ne pas utiliser de logiciel ou toute forme de programme informatique ayant pour but d'atteindre ou de rendre disponible un contenu protégé ou non disponible librement. Il est également interdit de créer une œuvre ou un site dérivant de tout ou partie du Site.

L'Utilisateur s'engage à informer La Poste sans délai, par tous moyens, de toute erreur, faute ou irrégularité qu'il constaterait dans l'utilisation du Site et ce, dès qu'il en a connaissance.

## **5.2. Usages de L'Identité Numérique par les services partenaires**

L'Identité Numérique de l'Utilisateur permet de lier son Identité Numérique aux services des Partenaires. Pour ce faire, il dispose de différentes méthodes détaillées dans la rubrique [Besoin d'Aide](#) du Site ou, le cas échéant, sur le site Partenaire.

Une fois le compte Identité Numérique et le compte Partenaire rapprochés, l'Utilisateur souhaitant utiliser son Identité Numérique doit s'identifier en utilisant son Identifiant Identité Numérique, à savoir son numéro de téléphone mobile dans l'espace de connexion Identité Numérique affiché sur le Site Partenaire ou en utilisant son QR code dans le monde physique.

Une fois connecté, une notification est envoyée sur le smartphone de l'Utilisateur pour confirmer son Identité. L'Utilisateur ouvre alors l'Application L'Identité Numérique et doit entrer son code de sécurité à (4) quatre chiffres afin de s'authentifier.

Afin de bénéficier de la connexion de son Identité Numérique sur un site Partenaire, l'Utilisateur doit ensuite donner au Service Identité Numérique l'autorisation de communiquer les informations préenregistrées sur le Service L'Identité Numérique nécessaires à l'utilisation du service du Partenaire.

Les conditions applicables à l'accès, à la fourniture et à l'utilisation de ces informations et services ainsi que leur prix et modalités de paiement relatives aux applications Partenaires sont celles fixées par les Partenaires telles que fournies par lesdits Partenaires en ligne ou par tout autre moyen. La Poste reste étrangère à toute relation contractuelle qui pourrait être nouée entre l'Utilisateur et tout Partenaire, y compris si cette relation contractuelle est nouée via le Site. En aucun cas La Poste n'intervient, de quelque façon que ce soit, dans les relations contractuelles qui peuvent se nouer entre les Utilisateurs d'une part et les Partenaires d'autre part.

L'Utilisateur est seul responsable contre tout acte dommageable qu'il commettrait à l'égard d'un Partenaire, y compris en cas d'inexécution d'obligations contractuelles souscrites envers ce dernier.

## **5.3. Modification des attributs de L'Identité Numérique**

Sous réserve du respect des dispositions figurant dans le présent article, l'Utilisateur dispose de la faculté de modifier certaines informations personnelles déclarées lors de son Inscription et composant son Identité Numérique à partir de l'onglet « modifier » figurant dans son Espace Personnel.

- **Changement d'état civil** : toute modification de l'état civil nécessite la révocation (suppression) de L'Identité Numérique actuelle de l'Utilisateur et la création d'une nouvelle Identité Numérique.
- **Changement du numéro de téléphone mobile** : l'Utilisateur peut changer son numéro de téléphone mobile depuis son Espace Personnel Identité Numérique ou depuis l'écran d'identification.
- **Changement du code PIN (4 chiffres)** : L'Utilisateur peut changer son code PIN à 4 chiffres au niveau de son application mobile.

#### **5.4. Récupération d'une Identité Numérique active :**

L'identité Numérique s'appuie sur deux facteurs d'authentification :

- un facteur de possession : l'application mobile "L'Identité Numérique La Poste"
- un facteur de connaissance : le code PIN à quatre chiffres

La perte ou le blocage de l'un de ces facteurs nécessite une nouvelle association de ces éléments avec l'Identité Numérique existante. Il s'agit de la procédure de récupération d'une Identité Numérique qui se déclenche si l'utilisateur :

- installe l'application mobile sur un nouveau téléphone
- installe l'application mobile de nouveau sur le même téléphone
- appuie sur le bouton "J'ai oublié mon code" au niveau de l'application mobile
- bloque son code PIN après plusieurs saisies incorrectes

La procédure de récupération est comme suit:

Etape 1 : l'utilisateur doit saisir le code de sécurité envoyé à l'adresse mail reliée à son Identité Numérique

Etape 2 : l'utilisateur doit à saisir le code de sécurité envoyé au numéro de téléphone relié à son Identité Numérique

Etape 3 : l'utilisateur doit définir un nouveau code PIN

Etape 4 : l'utilisateur reçoit un mail lui indiquant la durée de temporisation nécessaire pour effectuer les contrôles de sécurité. Cette durée peut aller jusqu'à 48 heures.

A la fin de cette durée, l'utilisateur peut utiliser son Identité Numérique.

#### **6. Droits de propriété intellectuelle**

Le Site, l'Application (comprenant l'ensemble des informations accessibles, notamment sous forme de textes, photos, images, sons, données, bases de données et programmes téléchargeables, y compris la technologie logicielle et autre sous-jacente) et les Services sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et/ou autres droits que La Poste détient ou dont elle est autorisée à faire usage.

L'Utilisateur ne peut en aucun cas stocker, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, les éléments du Site et/ou de l'Application et/ou des Services sans l'autorisation préalable écrite de La Poste.

Toute extraction et/ou réutilisation sans autorisation d'une ou de plusieurs bases de données tirées ou copiées ou faites à partir du contenu du Site et/ou de l'Application et/ou des Services, de manière directe ou non, est sanctionnée civilement et pénallement.

La Poste est et restera propriétaire de ses signes distinctifs, à savoir marques, dénominations sociales et autres, noms commerciaux, enseignes et noms de domaine.

La reproduction, l'imitation ou l'apposition, partielle ou totale des marques et dessins et modèles appartenant au Groupe La Poste est strictement interdite sans son accord écrit préalable.

## **7. Accès et disponibilité du Site, de l'Application et du Service L'Identité Numérique**

Hors les cas de force majeure visés aux présentes, La Poste s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à assurer la disponibilité et l'accessibilité au Site, à l'Application et au Service L'Identité Numérique, et ce, 24/24 heures et 7/7 jours. Néanmoins, les opérations de tests, contrôle et/ou maintenance ainsi que les interventions nécessaires en cas de panne, peuvent être effectuées par La Poste à tout moment. La Poste s'efforce de prévenir, dans la mesure du possible, de la survenance d'une telle opération. La Poste ne saurait être tenue responsable de toute conséquence en résultant pour tout Utilisateur.

L'Utilisateur reconnaît que La Poste ne peut en aucun cas être tenue responsable des caractéristiques fonctionnelles et des performances techniques d'internet. De même que tout Utilisateur reste responsable de ses actions sur internet quant à l'utilisation de ses données sur les réseaux ouverts.

L'Utilisateur s'engage à ne pas entraver le bon fonctionnement du Site, de l'Application et du Service L'Identité Numérique, notamment en transmettant tout élément susceptible de contenir un virus ou de nature à autrement endommager ou affecter le Site et/ou l'Application et/ou du Service L'Identité Numérique et, plus largement, le système d'information de La Poste et/ou de ses cocontractants.

Dans le cas de l'utilisation de l'Application au travers de smartphones ou de tablettes, l'Utilisateur s'engage à ne pas modifier le système d'exploitation du terminal d'une manière pouvant en affecter la sécurité.

Les coûts et frais d'équipement nécessaires à l'utilisation du Site, de l'Application et du Service L'Identité Numérique, sont et restent à la charge de l'Utilisateur.

## **8. Responsabilité**

La Poste ne consent aucune garantie sur l'aptitude du Site et/ou de l'Application et/ou du Service L'Identité Numérique à répondre à des attentes ou besoins particuliers de l'Utilisateur. De la même manière, La Poste n'est pas en mesure de garantir l'absence d'erreur ou autre trouble de fonctionnement ou d'utilisation au cours de l'utilisation du Site et/ou de l'Application et/ou du Service L'Identité Numérique.

La Poste décline toute responsabilité quant à l'utilisation qui est faite par l'Utilisateur du Service L'Identité Numérique. À cet égard, La Poste se réserve le droit de suspendre le Service Identité Numérique pour un Utilisateur à la suite de la réception d'une notification ou si elle a effectivement connaissance du caractère manifestement illicite de l'utilisation qui est faite de L'Identité Numérique. La responsabilité de La Poste ne pourra en aucun cas être recherchée en raison de ce retrait.

La responsabilité de La Poste ne saurait être engagée que dans le cas de faute intentionnelle ou de négligence lourde commise dans le cadre de la fourniture du Service. En aucun cas, La Poste n'est responsable des préjudices indirects tels que notamment : préjudice financier, commercial, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, perte d'image de marque, perte de données et/ou de programmes informatiques subis par l'Utilisateur qui pourraient résulter de l'inexécution des présentes CGU. De plus, La Poste ne sera en aucun cas responsable des dommages consécutifs, même partiellement, à une inexécution totale ou partielle de ses obligations par l'Utilisateur, ainsi que de tous dommages indirects.

## **8.1. Responsabilité de l'Utilisateur**

L'Utilisateur est responsable de l'usage qu'il fait du Service.

Il reconnaît que toute utilisation du Site et/ou de l'Application et/ou du Service L'Identité Numérique, est présumée faite par lui et lui sera imputée, à charge pour l'Utilisateur d'apporter la preuve contraire.

L'Utilisateur s'engage à :

- ne pas faire une utilisation illégale ou illicite du Service L'Identité Numérique ;
- informer La Poste sans délai, par tous moyens, de toute erreur, faute ou irrégularité qu'il constaterait dans l'utilisation du Site et/ou du Service L'Identité Numérique, et ce, dès qu'il en a connaissance ;
- de manière générale, ne pas faire une utilisation du Service L'Identité Numérique pouvant causer préjudice à La Poste ;
- choisir un Mot de passe et un code de sécurité conformément à la politique communiquée ;
- stocker de manière sécurisée les moyens d'identification électronique basés sur la possession ;
- ne pas communiquer ses moyens d'identification électronique à un tiers.

A ce titre, La Poste se réserve le droit :

- de conserver, à des fins de preuve, tous logs, traces de connexion ou données à caractère personnel ou non prouvant l'imputabilité à l'Utilisateur des comportements ou actions en cause, conformément aux CGU ;
- de modifier, rejeter et/ou supprimer l'accès au Service en cas de non-respect des règles fixées aux présentes CGU ;
- d'appliquer les stipulations de l'article 11 « Révocation du Service de L'Identité Numérique ».

- d'agir en justice en cas de fraude.

Par ailleurs, La Poste assure le suivi et la traçabilité du fonctionnement du Service L'Identité Numérique.

## **9. Force majeure**

La Poste ne saurait être tenue responsable pour tout retard dans l'exécution de ses obligations ou pour toute inexécution de ses obligations résultant des présentes Conditions Générales d'Utilisation lorsque les circonstances y donnant lieu relèvent de la force majeure.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les cas suivants : blocage des communications électroniques, hors contrôle de La Poste, et tout autre cas indépendants de la volonté de La Poste empêchant l'exécution normale des obligations découlant des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Tout cas de force majeure affectant l'exécution des obligations résultantes des présentes CGU et notamment l'accès ou l'utilisation du Service L'Identité Numérique par l'Utilisateur suspendra, dès sa date de survenance, l'exécution des présentes CGU. À partir de cette date, et malgré le cas de force majeure, La Poste s'efforcera dans la mesure du possible :

- d'informer l'Utilisateur de l'existence de ce cas de force majeure ;
- de rétablir un accès, même dégradé, au Service L'Identité Numérique.

Il est expressément convenu entre les Parties que la mise en œuvre tout à fait exceptionnelle de ces moyens palliatifs par La Poste pendant la survenance d'un cas de force majeure ne pourra donner lieu à aucune responsabilité ou indemnisation de la part de La Poste.

## **10. Protection des données à caractère personnel**

Les conditions de traitement des données à caractère personnel sont rappelées dans la [Charte Informatique et Libertés de L'Identité Numérique accessible sur le Site](#).

### **10.1. Conservation des données de l'Utilisateur par L'Identité Numérique**

La durée de conservation des données de l'Utilisateur au titre de L'Identité Numérique est détaillée dans la [Charte Informatique et Libertés](#) de L'Identité Numérique.

La durée de conservation des données relatives au Service et notamment des traces des dossiers d'enregistrement et des journaux d'événements et celle des données relatives à L'Identité Numérique (identifiants, données d'identité et données techniques) est de 7 ans après la révocation du Service de L'Identité Numérique, conformément au règlement « eIDAS » n°910/2014 du 23 juillet 2014.

### **10.2. Conservation des données de l'Utilisateur au titre du Compte La Poste**

Il est rappelé que lorsque l'Utilisateur crée son Identité Numérique, il a besoin de créer un Compte La Poste s'il n'en dispose pas déjà d'un. L'Utilisateur peut consulter le traitement des données à caractère personnel relatif au Compte La Poste de manière détaillée à l'adresse suivante : <https://www.laposte.fr/donnees-personnelles-et-cookies>

Dans ce cadre, il convient de dissocier le traitement des données à caractère personnel au titre du Compte La Poste et le traitement des données à caractère personnel au titre de L'Identité Numérique.

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre du Compte La Poste font l'objet de durées de conservation spécifiques, et sont détaillées à l'adresse suivante : <https://www.laposte.fr/politique-de-protection-des-donnees>

## **11. Révocation du Service de L'Identité Numérique**

### **11.1. Révocation du Service L'Identité Numérique à l'initiative de l'Utilisateur**

L'Utilisateur peut à tout moment révoquer son Identité Numérique via son Espace Personnel, son Application Mobile ou le site web. Il est rappelé que la révocation de L'Identité Numérique n'entraînera pas la résiliation du Compte La Poste de l'Utilisateur. Pour plus de précisions ou s'il souhaite résilier son Compte La Poste, l'Utilisateur peut consulter les modalités de résiliation de son Compte La Poste au sein des [CGU](#) du site Laposte.fr.

Pour révoquer son Identité Numérique, l'Utilisateur peut cliquer sur le bouton :

- «Supprimer mon Identité Numérique» au niveau de l'Application Mobile,
- «Supprimer mon Identité Numérique» au niveau du site de L'Identité Numérique,
- «Suppression de votre Identité Numérique» au niveau de son Espace Personnel.

L'Utilisateur peut consulter les pages d'aide pour le guider dans son parcours de révocation : [FAQ](#).

La révocation est effective à compter du jour de la demande de l'Utilisateur. Toute révocation entraîne l'invalidation de L'Identité Numérique de l'Utilisateur et de toutes les fonctionnalités afférentes.

Si l'Utilisateur n'arrive pas à révoquer son Identité Numérique, il peut contacter le service client via un formulaire dédié en expliquant les difficultés rencontrées : [FAQ](#).

### **11.2. Révocation à l'initiative de La Poste**

La Poste se réserve le droit d'interrompre, de façon temporaire ou définitive, tout ou partie du Service L'Identité Numérique pour des raisons liées à la sécurité du Service L'Identité Numérique, à la sécurité de l'Utilisateur ou à un manquement ou une suspicion de manquement de l'Utilisateur à l'une de ses obligations visées aux présentes. Cette révocation se fera de plein droit, sans préjudice des dommages-intérêts que La Poste pourrait solliciter.

La Poste se réserve également le droit de mettre unilatéralement fin à la présente relation contractuelle résultant des CGU au cas où l'Utilisateur ferait preuve de manquements graves et/ou répétés à l'une de ses obligations figurant dans les présentes ou encore dans le cas où La Poste arrête définitivement le Service L'Identité Numérique. Dans ce dernier cas, la révocation sera effective au plus tard six (6) mois après l'information de la fin du Service L'Identité Numérique.

## **12. Sous-traitance**

La Poste se réserve le droit de faire exécuter tout ou partie des prestations objets des présentes par toute autre société de son choix en sous-traitance, La Poste restant seule responsable à l'égard de l'Utilisateur, à charge pour elle de se retourner contre ses sous-traitants.

### **13. Cession**

La Poste se réserve la faculté de céder le Service, et de fait les relations contractuelles, à tout tiers de son choix.

### **14. Convention de preuve**

La Poste et l'Utilisateur acceptent qu'en cas de litige, soient admissibles en tant que preuves devant les tribunaux :

- les moyens d'identification (email, numéro de téléphone, codes secrets,...) utilisés dans le cadre du Site, de l'Application ainsi que des signatures et procédés d'identification;
- les signatures électroniques utilisées et les conventions conclues grâce à ces signatures dans le cadre du Site ainsi que des stipulations acceptées entre les parties;
- les données de connexion relatives à des actions effectuées à partir du Service L'Identité Numérique de l'Utilisateur;

La preuve contraire peut être rapportée.

### **15. Dispositions diverses**

#### **15.1. Non renonciation**

Le fait pour l'Utilisateur et/ou La Poste de ne pas se prévaloir d'un manquement par la partie défaillante à l'une quelconque des obligations résultant des CGU ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

#### **15.2. Nullité partielle**

La nullité d'une clause quelconque des CGU n'affecte pas la validité des autres clauses ; elle se poursuit en l'absence du dispositif annulé sauf si la clause annulée rend la poursuite des relations contractuelles impossible ou déséquilibrée par rapport aux conventions initiales.

#### **15.3. Notification**

Toute notification requise aux termes des présentes devra être faite à l'autre partie par écrit, par lettre recommandée avec avis de réception, ou par tout autre moyen dont la réception peut être prouvée, à l'adresse indiquée en tête des présentes ou encore à toute autre adresse que l'une des parties pourrait ultérieurement indiquer à l'autre par écrit conformément au présent article. Cette notification sera considérée comme reçue par une partie à la date du premier jour ouvré suivant sa première présentation à cette partie.

### **16. Traitement des réclamations**

#### **16.1. Le Service Clients**

Toute réclamation doit être adressée au Service Clients.

Le Service Clients est joignable à partir du formulaire de contact de L'Identité Numérique disponible depuis notre rubrique "[Besoin d'aide](#)".

Les réclamations sont ensuite traitées selon les termes et conditions des CGU.

Pour toute réclamation concernant les informations fournies sur le Site, La Poste met à disposition de tout Client ou Utilisateur un formulaire de notification conformément aux dispositions de l'article 6-I-5 de la LCEN auprès du Service Clients.

## **16.2. Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste**

L'Utilisateur a la possibilité, si la réponse du Service Clients ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir gratuitement le Médiateur de la consommation du groupe La Poste, entité indépendante, compétente pour tout litige concernant l'ensemble des services couverts par les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

La saisine peut être effectuée :

- soit en ligne sur le site Internet du Médiateur du groupe La Poste :

<https://mediateur.groupelaposte.com/>

- soit par courrier à l'adresse suivante : Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste  
CP Y812

5 rue du Colonel Pierre Avia  
75757 PARIS Cedex 15

## **17. Règlement des litiges - Tribunal compétent et loi applicable**

À défaut de règlement amiable, en cas de litige relatif à l'interprétation, la formation ou l'exécution des Conditions Générales d'Utilisation et faute d'être parvenus à un accord amiable ou à une transaction, La Poste et les Utilisateurs donnent compétence expresse et exclusive aux tribunaux compétents du ressort de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou d'action en référé ou d'appel en garantie ou de mesure conservatoire.

En cas de non-respect de cette étape, laquelle reste à la charge et sous la responsabilité de l'Utilisateur, et de perte des contenus consécutifs à la révocation par l'Utilisateur, La Poste ne pourra voir sa responsabilité engagée à ce titre.

En cas de litige relatif à l'interprétation, la formation, la validité ou l'exécution des Conditions Générales d'Utilisation, La Poste et les Utilisateurs reconnaissent de manière expresse que seule la loi française est applicable.

**Accédez aux anciennes versions :**

- [Publiée le 30 juin 2025 \(version 8.5\)](#)
- [Publiée le 11 mars 2025 \(version 8.4\)](#)
- [Publiée le 26 novembre 2024 \(version 8.3\)](#)
- [Publiée le 27 août 2024 \(version 8.2\)](#)
- [Publiée le 13 février 2024 \(version 8.1\)](#)
- [Publiée le 06 novembre 2023 \(version 8.0\)](#)
- [Publiée le 7 février 2023 \(version 7.9\)](#)

- [Publiée le 18 octobre 2022 \(version 7.8\)](#)
- [Publiée le 7 juillet 2022 \(version 7.7\)](#)
- [Publiée le 12 octobre 2021 \(version 7.6\)](#)
- [Publiée le 5 septembre 2021 \(version 7.5\)](#)
- [Publiée le 2 juillet 2021 \(version 7.4\)](#)
- [Publiée le 7 mai 2021 \(version 7.3\)](#)
- [Publiée le 12 avril 2021 \(version 7.2\)](#)
- [Publiée le 22 février 2021 \(version 7.1\)](#)
- [Publiée le 18 mai 2020 \(version 7.0\)](#)