

Conditions Générales d'Utilisation

du service public numérique

« Administration+, le service public VIP pour tous »

Les présentes conditions générales d'utilisation visent à réguler les interactions entre les utilisateurs de la plateforme « Administration+, le service public VIP pour tous ».

1. Le Service Administration +

1.1. Objet du service : mettre en relation des agents publics via l'utilisation d'une plateforme numérique pour :

- Résoudre des blocages administratifs inextricables
- Garantir l'accessibilité du service public aux personnes en situation de fragilité sociale
- Participer à la lutte contre le non-recours aux droits.
- Faciliter les interactions entre les acteurs publics d'un territoire.

1.2. L'usage du service est cantonné aux cas de blocages administratifs inextricables et d'urgence sociale.

1.3. L'utilisation du service repose sur une communauté d'utilisateurs habilités

La « Communauté A+ » repose sur 5 catégories de personnes :

1.3.1 Des aidants A+ :

Personnes en contact direct avec les usagers, qui instruisent, qualifient et reformulent les requêtes au nom de l'utilisateur pour les soumettre à la communauté.

1.3.2 Des agents A+ :

Agents publics, en poste dans des organismes de sécurité sociale ou des administrations déconcentrées de l'Etat ou des administrations décentralisées. Ils ont pour mission de rechercher une réponse à une situation de blocage lorsqu'ils sont saisis par un aidant A+. Les « référents » du programme « service public plus » sont des agents A+.

1.3.3 Des responsables de groupe(s) :

Agents publics désignés par sa direction pour gérer l'utilisation d'Administration+ dans son organisme. Il crée et désactive les comptes des utilisateurs en cas de changement de poste ou à leur demande. Il s'assure du bon suivi des demandes (délais de réponses et clôture des demandes après réponses). Il accède à des outils statistiques pour mesurer la performance de son organisme. Il n'a pas accès au contenu des demandes instruites par les aidants ou les agents de son organisme.

1.3.4 Des administrateurs :

Membres de l'équipe Administration+, ils s'assurent du bon fonctionnement de l'outil, répondent aux interrogations des utilisateurs et jouent un rôle de coordinateur entre les aidants A+ et les agents A+. Ils n'ont pas accès au contenu des demandes.

1.3.5 Des experts :

Professionnels du secteur social et membre de l'équipe A+. Ils peuvent être saisi par un aidant et/ou un agent pour aider à la résolution d'un cas très complexe. Ils sont automatiquement saisis lorsque le délai de réponse des agents est dépassé.

1.4. Fonctionnement général du service :

1.4.1 Création de compte :

Le compte A+ est créé par un responsable de groupe ou un administrateur. L'adresse mail professionnelle renseignée dans l'outil doit être personnelle.

1.4.2 Connexion :

La connexion au compte A+ se fait par mon adresse mail professionnelle. Le lien de connexion est unique et personnel, il ne doit en aucun cas être transmis à un tiers (ni collègue ou membre de la communauté).

1.4.3 Déconnexion :

L'utilisateur d'Administration+ est invité à se déconnecter lorsqu'il a fini d'utiliser la plateforme. Cette déconnexion est impérative s'il s'est connecté depuis un poste de travail, ou tout autre appareil qui ne lui appartient pas.

1.4.4 Désactivation/suppression de compte :

Lorsqu'un Aidant+ ou un Agent+ quitte ses fonctions, il incombe au responsable de groupe de désactiver son compte Administration+ et d'en informer l'équipe sur contact@aplus.beta.gouv.fr.

À tout moment, l'aidant+ ou l'agent+ qui ne souhaite plus utiliser Administration+ peut demander à son responsable de groupe ou un administrateur (contact@aplus.beta.gouv.fr) à ce que son compte soit désactivé.

2. Droits et devoirs spécifiques aux **aidants A+** :

2.1 Cas d'utilisation de l'outil par l'aidant :

Administration+ est un canal d'information complémentaire des outils professionnels existants qui apporte une réponse de dernier recours en cas d'urgence sociale ou lorsque toutes les voies d'informations classiques que l'aidant A+ connaît ont été épuisées (guichet, mail, téléphone, sites professionnels...).

2.2 Consentement de l'utilisateur :

L'aidant A+ s'engage à informer l'utilisateur de l'existence « d'Administration+ » et à **respecter strictement la volonté de l'utilisateur**. A la demande de l'utilisateur, l'aidant peut faire signer un mandat papier à l'utilisateur l'autorisant à instruire son cas par voie électronique.

2.3 Droits et devoirs spécifiques à certaines catégories d'Aidants A+ :

Les députés peuvent être utilisateurs de la plateforme à leur demande. Ils doivent impérativement faire signer un mandat papier (disponible sur la plateforme) à l'utilisateur pour utiliser la plateforme « Administration+ ».

Ils sont soumis aux mêmes règles que les autres aidants. Ils s'engagent à respecter les contraintes institutionnelles de chaque organisme et à utiliser les données personnelles des usagers pour résoudre le blocage administratif exclusivement.

2.4 Clôture de la demande :

L'aidant A+ s'engage à **clôturer la demande** lorsqu'une solution a été apportée. La clôture d'une demande entraîne une suppression des données personnelles de la plateforme 15 jours après clôture. A+ ne fournit pas un service d'archivage.

Au moment de la clôture, l'aidant A+ renseigne l'utilité de la réponse apportée par l'agent pour l'utilisateur en cliquant sur smiley 😊 ☹️.

3. Droits et devoirs spécifiques aux **agents A+**.

3.1. Délais de réponse :

A+ est un dispositif de dernier recours pour trouver une solution à un problème inextricable, **l'agent s'engage à répondre dans les 4 jours** suivant la création par l'Aidant.

Je m'engage à utiliser A+ dans le respect de respectant les principes de protection des données personnelles de l'utilisateur. Je m'engage à ne pas communiquer les données personnelles de l'utilisateur à une personne tierce si cette action n'est pas strictement nécessaire à la résolution du blocage administratif.

3.2. Cas d'une réponse non pertinente :

L'outil intègre un bouton "Cette demande dispose d'une procédure standard que l'aidant aurait pu utiliser » pour réguler le flux de demandes entrant. L'agent s'engage toutefois à indiquer brièvement la procédure standard existante s'il la connaît.

4. Acceptation - Manquement - Modification des CGU

4.1. Acceptation

L'utilisation de l'outil vaut acceptation de ces conditions générales d'utilisation.

4.2. Manquement

4.2.1. Si je constate une utilisation abusive du service ou des messages contraires à la loi, je les signale sur contact@aplus.beta.gouv.fr.

4.2.2. En cas de non-respect des conditions générales d'utilisations, les administrateurs se réservent le droit d'exclure l'utilisateur du service.

4.3. Modifications :

Les présentes conditions générales d'utilisation peuvent être amendées. Il appartient aux utilisateurs de se tenir continuellement informées des modifications qui pourraient être apportées aux conditions générales d'utilisation d'Administration+.

5. Responsabilité

5.1 La DINSIC et l'équipe de la Startup D'Etat rejette toutes responsabilités en cas de dommages causés suite à un usage frauduleux de l'outil par un utilisateur.

5.2 Tous contournements de l'usage de la plateforme (point 1.1) ou manquements aux règles concernant la protection des données personnelles des usagers sera passible de poursuites pénales.