

# *Administration+ : fiche pratique référent opérateur*

## **Pour me connecter**

J'entre mon adresse mail professionnelle sur <https://aplus.beta.gouv.fr/login> . Je reçois un message : il s'agit de mon lien de connexion **personnel et confidentiel** à la plateforme (valable 15 minutes).

À noter : quand je clique sur le lien d'une demande depuis ma boîte mail, je dois si ce n'est pas encore fait m'identifier sur la plateforme par mesure de sécurité.

## **Pour le suivi de mes dossiers**

Mes demandes peuvent avoir le statut :

- **Nouvelle** : la demande vient d'être reçue
- **Consultée** : j'ai déjà ouvert cette demande
- **Répondue** : un des Référents a répondu à cette demande
- **Clôturée** : la demande a été fermée et sera bientôt supprimée

## **Mes différentes options de réponse**

- **demander des précisions** sur la situation de l'utilisateur à l'agent France Service
  - ◆ Si la demande n'est pas un blocage ou bien qu'une procédure déjà standardisée existe, je peux le signaler
  - ◆ Alternative : je peux aussi faire une réponse rapide à l'agent France Service à l'aide des messages prêts à envoyer
  - ◆ Attention à bien penser à informer l'agent France Service lorsque le blocage a été levé !
- **inviter d'autres organismes** sur le dossier qui peuvent apporter des éclairages
- **transférer la demande** à un autre organisme compétent
- **dialoguer avec les autres référents opérateurs** invités sur la demande.
  - ◆ La discussion est privée et ne sera pas divulguée à l'agent France Service qui a fait la demande.
- **signaler que ce n'est pas un blocage inextricable** en indiquant la procédure standard pour cette situation
- et enfin, **annoncer que le blocage a été levé**
- Je peux également inviter un expert de l'équipe de la plateforme en cas de problème de dialogue.

*Une question sur l'utilisation d'Administration+ ?*

*L'équipe technique : [contact@aplus.beta.gouv.fr](mailto:contact@aplus.beta.gouv.fr)*

*Ou bien votre contact local*