



**MINISTÈRES
SOCIAUX**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Conditions générales d'utilisation de démarches sociales

Les présentes conditions générales d'utilisation (dites « CGU ») fixent le cadre juridique de la Plateforme "Démarches sociales" et définissent les conditions d'accès et d'utilisation des services par l'Utilisateur.

Article 1 - Champ d'application

La plateforme peut être utilisée par toute administration, ou agent public habilité à créer un formulaire de démarche administrative. Les présentes conditions d'utilisations ne s'appliquent qu'aux administrations et aux agents qui les composent. D'autres conditions d'utilisations, que vous trouverez [ici], régissent les relations entre la plateforme et les usagers des services publics.

Article 2 – Objet

La plateforme « Démarches sociales » a pour objet de favoriser l'accès des usagers aux administrations et faciliter la réalisation de démarches administratives.

Article 3 – Définitions

« L'Utilisateur » est tout agent public, ou personne autorisée utilisant Démarches sociales pour son administration.

« L'Administration » est la personne morale de droit public pour le compte de laquelle une démarche administrative est créée ou remplie.

Les « Services » sont les fonctionnalités offertes par la plateforme pour répondre à ses finalités.

« Le responsable de traitement » est la personne qui, au sens de l'article 4 du règlement (UE) n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement

des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données détermine les finalités et les moyens des traitements de données à caractère personnel.

La DNUM des ministères sociaux est la Direction du numérique des ministères sociaux.

Article 4 - Fonctionnalités

4.1 Créer un compte

A – Création d'un compte « Administrateur »

Toute Administration partenaire peut créer un compte « Administrateur » qui pourra :

- Créer des comptes « Instructeur » et « Intervenante externe » ;
- Créer les « démarches administratives ».

L'Administrateur est le chef de service ou la personne habilitée par lui pour agir en son nom. La création d'un tel compte se réalise par l'envoi d'un mail après validation de l'équipe « Démarches sociales » ou via l'utilisation de l'identifiant « France connect », après validation de l'équipe « Démarches sociales ».

B – Création d'un compte « Instructeur »

Toute Administration partenaire peut créer un compte « Instructeur ». Ces comptes ne peuvent être créés que par le compte « Administrateur ». Le compte « Instructeur » pourra :

- Faire une liste des demandeurs ;
- Faire une liste des dossiers ;
- Répondre à une démarche formulée au travers de l'outil ;
- Organiser et gérer les démarches administratives ;
- Interagir avec un usager par le biais de la messagerie ;
- Télécharger tous les dossiers et notifications.

La création d'un tel compte se réalise par l'envoi d'un mail après validation de l'équipe « Démarches sociales » ou via l'utilisation de l'identifiant « France connect », après validation de l'équipe « Démarches sociales ».

C – Création d'un compte « Intervenante externe »

Toute Administration partenaire peut créer un compte « Intervenant externe ». Ces comptes ne peuvent être créés que par le compte « Administrateur ». Le compte « Intervenant externe » pourra consulter le dossier pour lequel il est « invité ». Il ne peut s'agir que d'une personne exigée par la loi ou d'une personne du réseau interministériel.

Néanmoins, toute connexion d'un tel compte doit être réalisée via un réseau ministériel.

La création d'un tel compte se réalise :

- Par l'envoi d'un mail après validation de l'équipe « Démarches sociales » ou ;
- Via l'utilisation de l'identifiant « France Connect », après validation de l'équipe « Démarches sociales ».

4.2 Créer une démarche administrative

Les comptes « Administrateur » peuvent créer une démarche administrative en cliquant sur le bouton de création. L'agent va pouvoir choisir en fonction des dispositions légales et réglementaires auxquelles il est soumis, les informations qu'il exigera des usagers. Cette création ne nécessite aucune validation de l'équipe de « Démarches sociales ».

Lorsqu'une démarche administrative nécessite le traitement d'une catégorie particulière de données à caractère personnel au sens de l'article 9 du RGPD, l'administration responsable de traitement veille à ce que la collecte de telles données soit justifiée et nécessaire à la démarche.

4.3 Administration et gestion des démarches

Les comptes « Administrateur » et « Instructeur » peuvent administrer des démarches administratives, notamment en validant les demandes relatives aux démarches des usagers. En outre l'administration et la gestion des démarches permet à ces deux comptes de :

- Voir la liste des usagers faisant une demande via « Démarches sociales » ;
- Voir la liste des dossiers complétés ou non complétés ;
- Répondre à une demande via « Démarches sociales » ;
- Modifier le statut du dossier, selon qu'il est « en instruction », « accepté », « classé sans suite » (la personne n'entre pas dans le champ de la démarche souhaitée) ou « refusé » (pièce manquante ou illisible).

Le compte « Intervenant externe » ne peut avoir qu'un accès limité à la démarche spécifique pour laquelle il a été invité.

4.4 Messagerie entre instructeur et usager

Le compte « Instructeur » peut répondre via une messagerie instantanée à toute question d'un usager sur la démarche qu'il entreprend.

4.5 Téléchargement des dossiers

Les comptes « Administrateur » et « Instructeur » peuvent à tout moment télécharger un dossier sur leur poste de travail.

Article 5 - Responsabilités

5.1 L'éditeur de la « Plateforme Démarches sociales »

Les sources des informations diffusées sur la Plateforme sont réputées fiables mais le site ne garantit pas qu'il soit exempt de défauts, d'erreurs ou d'omissions.

L'éditeur s'autorise à suspendre ou révoquer n'importe quel compte et toutes les actions réalisées par ce biais, s'il estime que l'usage réalisé du service porte préjudice à son image ou ne correspond pas aux exigences de sécurité.

L'éditeur s'engage à la sécurisation de la Plateforme, notamment en prenant toutes les mesures nécessaires permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des informations fournies.

L'éditeur fournit les moyens nécessaires et raisonnables pour assurer un accès continu, sans contrepartie financière, à la Plateforme. Il se réserve la liberté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, la plateforme pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

5.2 L'Utilisateur

Il est rappelé que toute personne procédant à une fausse déclaration pour elle-même ou pour autrui s'expose, notamment, aux sanctions prévues à l'article 441-1 du code pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.

L'Utilisateur est tenu de respecter la confidentialité des informations des usagers, dont il aura connaissance dans le cadre de ses fonctions et de l'utilisation de « Démarches sociales », conformément aux dispositions des articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

L'Utilisateur s'engage à ne pas mettre en ligne de contenus ou informations contraires aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. En particulier, l'Utilisateur s'engage à ne pas publier de message racistes, sexistes, injurieux, insultants ou contraires à l'ordre public. Il s'engage également à ce que ses communications via messagerie avec les usagers respectent les mêmes règles. Enfin, il s'engage à ne pas volontairement induire en erreur un usager par un propos ou une information.

Toute question ou propos peut être supprimé s'il est redondant, s'il contrevient à une disposition des présentes CGU, s'il est contraire à des dispositions légales ou pour n'importe quelle raison jugée opportune par l'équipe de la plateforme, et ce, sans préavis.

5.3 L'Administration

A – Responsabilité de l'Administration

Chaque administrateur ou administratrice est responsable des démarches administratives créées pour le compte de son administration. Chaque administration s'engage à la légalité de la création de sa démarche administrative, en particulier lorsqu'elle traite des catégories particulières de données à caractère personnel.

Il revient à l'administrateur de veiller à ce que la démarche soit prévue par la réglementation et à ce qu'elle soit instruite dans le respect des dispositions légales et réglementaires qui incombent à l'administration créatrice.

L'Administration s'engage à veiller au respect des droits des personnes concernées, conformément à la répartition suivante :

Responsable de traitement	Catégorie de données	Droit des personnes
DNUM des ministères sociaux	Données relatives aux comptes ; Données d'hébergeur	DNUM des ministères sociaux
Administration partenaire	Données relatives aux formulaires	Administration partenaire

Chaque Administration met à disposition des modalités de contact permettant aux personnes l'exercice effectif de leur droit. A ce titre, elle est chargée d'insérer dans les démarches qu'elle crée la mention suivante : « *Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification et de limitation, sur vos*

données à l'adresse suivante [...] ». L'adresse suivante devant référer à l'adresse de contact auprès de laquelle les personnes pourront exercer leurs droits.

B – Utilisation de données sensibles

Chaque administration étant responsable de traitements du formulaire mis en œuvre, Démarches sociales rappelle qu'il lui revient de vérifier la nécessité de traiter une catégorie particulière de données à caractère personnel ou données sensibles au sens de l'article 9 du RGPD.

Par ailleurs, si elle s'avère nécessaire, le traitement de telles données entraîne la réalisation par l'Administration partenaire, d'une analyse d'impact sur la vie privée relativement au traitement de données. Sont des données sensibles :

- L'origine raciale ou ethnique ;
- Les opinions politiques ;
- Les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale ;
- Les données concernant la santé ;
- Les données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique ;
- Les données biométriques

En outre, l'Administration partenaire s'engage également aux mêmes obligations en cas d'utilisation du NIR (Numéro d'inscription au Répertoire).

L'utilisation d'une de ces catégories de données entraînera une mention particulière auprès de la DNUM des ministères sociaux.

C - Délais de recours

L'Administration s'engage à respecter les délais de recours réglementaires susceptibles de frapper toute décision administrative.

Article 6 - Mise à jour des conditions d'utilisation

Les termes des présentes conditions d'utilisation peuvent être amendés à tout moment, sans préavis, en fonction des modifications apportées à la plateforme, de l'évolution de la législation ou pour tout autre motif jugé nécessaire.