

Fonctionnalités

Cette page présente le programme Services Publics +. Le site offre des fonctionnalités permettant :

- D'accéder à la présentation du programme et des engagements de service ;
- D'afficher des indicateurs de qualité pour donner aux usagers plus de transparence sur les résultats des services publics de proximité ;
- De faire remonter de manière transparente les difficultés rencontrées et les expériences positives vécues par les usagers en vue d'améliorer les services publics ;
- De participer à la simplification des documents administratifs en transmettant des exemples de documents ou en s'inscrivant au panel d'usagers testeurs ;
- Aux agents habilités de se connecter pour accéder à toutes les fonctionnalités leur permettant de mettre en œuvre le programme Services Publics +.

1. Accès au site

Le site est accessible 24h/24 et 7 jours/7, sauf cas de force majeure ou maintenance technique. L'éditeur du site n'est pas responsable d'une éventuelle impossibilité d'accès au site et des conséquences qui peuvent en découler.

2. Modification et évolution du site

La DITP se réserve la liberté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre sans préavis le site pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire. Une page d'information est alors affichée à l'utilisateur l'informant de cette indisponibilité.

L'indisponibilité du site ne donne droit à aucune indemnité.

Ces conditions d'utilisation peuvent être modifiées à tout moment, sans préavis, en fonction des changements apportés au site, de l'évolution de la législation ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

Conditions générales d'utilisation à destination des usagers souhaitant contribuer à l'amélioration des services publics

1. Le partage d'expérience

Présentation

La fonctionnalité de partage d'expérience a pour objectif de faire remonter de manière transparente les difficultés rencontrées et les expériences positives vécues par les usagers, en vue d'améliorer les services publics. **Attention, il ne s'agit pas d'un service de gestion de dossiers administratifs personnels, de réclamations ou d'information sur le service public.**

La plateforme permet notamment :

- La publication de récits d'expérience par les usagers des services publics
- La publication des réponses des administrations aux récits rapportés par les usagers

Pour témoigner et permettre aux services publics de répondre aux témoignages, les données à caractère personnel suivantes sont recueillies : adresse mail, code postal, adresse IP. (Pour plus d'informations voir l'onglet « Données à caractère personnel »).

Aucune donnée à caractère personnel ne doit être renseignée par l'internaute dans le champ libre lors de la rédaction de son témoignage.

Fonctionnalités

- **Raconter votre histoire**

Toute personne physique peut contribuer à la plateforme en racontant son expérience. Pour ce faire, il lui suffit de remplir le formulaire intitulé « je partage mon expérience ». Ce récit comporte nécessairement un titre et une description. Le récit ne peut compter moins de trente caractères.

L'utilisateur peut indiquer un sentiment global relatif à son expérience.

Il lui est ensuite proposé de présenter son parcours administratif, en sélectionnant les organismes contactés et les différents canaux ayant pu être utilisés. Il peut également choisir un sentiment pour chacune des interactions qu'il a connues.

Lors de la rédaction de son expérience, l'utilisateur veille notamment à :

- **Ne citer aucune donnée à caractère personnel ;**
- Ne pas indiquer d'éléments susceptibles d'identifier directement ou indirectement l'auteur du récit, un agent ou un autre usager ;
- éviter les histoires comprenant le nom et/ou l'adresse d'un site non gouvernemental ou non institutionnel ;
- ne pas utiliser la plateforme à des fins de propagande, de prosélytisme, de promotion commerciale ou de tribune politique.

L'utilisateur s'engage à raconter une histoire authentique qui relate une expérience vécue.

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.

Pour valider son histoire, l'utilisateur doit indiquer une adresse mail valide, et est invité à choisir un pseudonyme. Il reçoit alors un e-mail l'invitant à valider son histoire. Il peut modifier son histoire avant de la valider.

Une fois validée par l'usager, chaque histoire est soumise à modération a priori avant publication. Cette modération est réalisée les jours ouvrés par la DITP conformément à la politique de modération de la plateforme consultable sur le site. En validant son histoire, l'utilisateur accepte qu'elle soit publiée sur la plateforme dans les conditions prévues par la politique de modération.

Une fois publiée, l'histoire ne peut plus être modifiée par l'utilisateur. L'équipe de modération se réserve la possibilité de retirer une histoire déjà publiée. Si vous souhaitez voir retirer un récit que vous auriez déposé, merci de contacter l'équipe de modération à l'adresse suivante : assistance-utilisateur-splusplus.ditp@modernisation.gouv.fr.

La DITP ne pourra en aucun cas être tenu responsable de tout dommage de quelque nature qu'il soit résultant de l'interprétation ou de l'utilisation des informations et/ou documents disponibles sur ce site.

- **Consulter les récits déposés**

Vous pouvez accéder à l'ensemble des récits déposés par les usagers, dès lors qu'ils ont été validés par l'équipe de modération. Vous pourrez alors filtrer les histoires en fonction de leur date, des administrations concernées ou par mots clés.

- **Voter sur les réponses apportées**

Lorsque l'administration a apporté une réponse à une histoire déposée par un usager, il devient possible pour les visiteurs de se prononcer sur l'utilité de la réponse ainsi proposée. Afin de limiter les votes multiples, un cookie de vote est déposé. Il ne contient pas de données à caractère personnel.

2. La transmission de documents administratifs complexes

La fonctionnalité de transmission de documents est dédiée à la simplification des documents administratifs. Elle a pour objectif de faire remonter de manière transparente les difficultés rencontrées et les expériences positives vécues par les usagers, en vue d'améliorer les services publics.

Cette fonctionnalité permet aux usagers de signaler courriers, e-mails, formulaires ou encore sites web jugés compliqués.

Attention, il ne s'agit pas un service de gestion de dossiers administratifs personnels, de réclamations ou d'information sur le service public.

Ni le document transmis ni le champ libre qui l'accompagne ne doivent comporter de données à caractère personnel.

3. L'inscription au panel d'utilisateurs testeurs

Cette fonctionnalité permet aux internautes volontaires de s'inscrire pour faire partie d'un panel constitué pour tester des propositions de simplification et de reformulations, afin d'aider l'administration à communiquer plus clairement avec ses usagers.

Lors de l'inscription, les données suivantes sont recueillies par le formulaire :

- Votre adresse email : afin de vous contacter pour recueillir votre avis sur les simplifications effectuées
- Votre catégorie socio-professionnelle et votre âge : afin de soumettre à votre avis des documents susceptibles de correspondre à votre situation.

Politique de modération

Ce site permet à tous de consulter librement les expériences publiées et les réponses apportées par les administrations. Notre politique de modération explique la manière dont la DITP procède à la modération des expériences avant leur publication. Elle définit les critères qui guident la publication, l'édition ou le rejet d'une expérience, conformément aux obligations légales et à la philosophie du programme Services Publics +.

Permettre un échange clair et constructif

Pour ce faire, nous ne publions pas :

- Les expériences qui concernent un dispositif qui ne fait pas partie du périmètre de SP+, à savoir : les services du champ commercial ou concurrentiel (La Poste, SNCF, RATP, etc.). Sont également rejetées les expériences faisant état d'une démarche qui ne relève pas des services de l'Etat (ex: crèche, voierie, etc.) ;
- Les expériences qui ont eu lieu plus de deux ans avant d'être postées sur SP+ ;
- Les expériences concernant la pédagogie des enseignants ou le contenu des enseignements ;
- Les expériences incomplètes ou trop peu précises pour être orientées vers un service en mesure d'y répondre ;
- Les expériences traitants d'un contact subi avec les services publics (contrôle routier, contrôle fiscal, contrôle douanier, contrôle des papiers, arrestation, etc.) ;
- Les expériences rédigées en langue étrangère ;
- Les expériences concernant une décision (rendue ou en cours) d'une autorité administrative ou judiciaire (les réponses apportées sur SP+ n'ont pas à justifier de l'application du droit) ;
- Les spams et les contenus de nature commerciale ou faisant la promotion d'un service ou d'une organisation ;
- Les expériences publiées plusieurs fois ;
- Les récits ne faisant pas état d'une expérience vécue avec le service public ;
- Les propos à caractère injurieux, discriminatoire, raciste, obscène ou diffamatoire.

Pour faciliter la bonne compréhension, nous pouvons :

- Réduire des expériences trop longue en synthétisant certains passages ;
- Réécrire ou reformuler certaines expressions pour les rendre plus claires ;
- Ajouter des éléments (par exemple, préciser les canaux de contact utilisés) ;
- Corriger l'orthographe, modifier la casse, la ponctuation ou les sauts de ligne.

Sécuriser la publication des expériences

Le respect de l'anonymat des personnes permet à la plateforme Services Publics + de publier en toute transparence les retours d'expérience. En effet, si des informations à caractère personnel, concernant les usagers ou les agents, étaient consultables par tous, cela les exposerait à des préjudices et à des risques importants.

Pour respecter l'anonymat des témoignages et les engagements en matière de respect des données à caractère personnel, nous ne publions pas :

- les noms des usagers ou des agents ou tout détail permettant de les identifier ;
- toute information de nature personnelle (numéro de dossier, numéro fiscal, numéro de sécurité sociale, adresse, numéro de téléphone, etc.)

Cependant, afin de personnaliser les expériences, nous demandons aux usagers de signer leur contribution d'un pseudonyme.

Encourager la publication d'expériences authentiques

Pour faire en sorte de ne publier que des contenus relatifs à des expériences réellement vécues avec les services publics, nous ne publions pas les commentaires, les propos ou les considérations qui ne seraient pas directement liés à l'expérience vécue. Par exemple, un commentaire du type " il y a visiblement trop d'agents occupés à ne rien faire" sera retiré du message posté.

Pour cette raison, nous ne publions pas non plus les demandes ou réclamations relatives à un dossier personnel. Pour obtenir des informations sur l'avancement de leur dossier ou contester une décision administrative, nous recommandons aux usagers de s'adresser directement aux organismes concernés et de revenir partager leur expérience sur SP+ une fois leur demande traitée.

Enfin, nous ne publions pas les commentaires ou les opinions politiques car les agents publics chargés de répondre ne pourraient le faire sans risquer de manquer à leur devoir de réserve.

Respecter la parole des usagers

Nous respectons la parole des usagers et n'altérons pas le sens de votre témoignage, qu'il soit positif ou négatif.

Nous pouvons apporter de légères modifications à l'expérience (corriger l'orthographe ou la casse, apporter des précisions, synthétiser certains passages, effacer les éléments ne respectant pas la politique de modération). Dans tous les cas, nous informons systématiquement l'auteur de l'expérience:

- L'auteur est informé par mail de la publication de son expérience ;
- L'auteur est informé par mail en cas de rejet de son expérience, nous indiquons dans ce cas le motif du refus ;
- L'auteur est informé par mail si la DITP a apporté des modifications substantielles à son témoignage, auquel cas il dispose de 72h pour s'opposer à sa publication.