

Mandat par téléphone

I. Constat

Afin de réaliser une demande sur Administration+, nous avons l'obligation de recueillir l'autorisation de la personne concernée. Dans ce contexte de confinement nous proposons que l'agent d'accueil recueille l'autorisation de l'utilisateur par téléphone. Le code civil permet le mandat verbal. Il est réputé accepté par l'exécution des missions par le mandataire.

II. Problématique

Au recueil d'identité, l'agent d'accueil doit s'assurer d'éviter toute homonymie car il va intervenir pour la gestion des droits d'un usager, au risque que l'utilisateur se retrouve privé de ses droits suite à un appel malveillant. Pour cela, nous devons nous assurer de 2 points :

A) L'utilisateur a bien donné un mandat

L'agent d'accueil fait décliner son identité à l'utilisateur ET conserve une trace écrite de l'appel (date ET l'heure), numéro de téléphone et identité déclarée de l'utilisateur, plus le périmètre du mandat (le sujet de la demande = une démarche = un mandat).

B) L'identité a bien été vérifiée

En l'absence d'accès à une base de données permettant de vérifier l'identité de l'utilisateur, la preuve repose sur ses seuls dires. L'identité peut être vérifiée par rappel téléphonique de l'utilisateur à l'issue du premier entretien. L'appel de l'agent d'accueil ne nous prémunira pas de tout risque d'usurpation d'identité mais nous permettra d'agir dans le cadre du confinement en fonctionnant sur la bonne foi.

III. Solution proposée

1. L'utilisateur contacte l'agent d'accueil par téléphone et lui expose son problème administratif.
2. L'agent d'accueil recueille tous les éléments d'information relatifs à l'identité de l'utilisateur avec des données permettant d'éviter les homonymies, en lui demandant **obligatoirement** de lui communiquer son ou ses numéros de téléphone.
3. **L'agent d'accueil rappelle l'utilisateur** sur l'un des numéros pour vérification. Cela lui permet de s'assurer de la traçabilité des appels. Cette action peut servir de preuves pour le juge. Les opérateurs téléphoniques sont en mesure de présenter l'historique des appels à tout moment à la demande expresse d'un juge.

*Pour l'instant il est recommandé d'effectuer cette vérification pour tous les appels **si l'utilisateur n'est pas connu du service** (notamment pour les appels masqués).*

5. L'agent d'accueil recueille l'autorisation de l'utilisateur et la formalise à l'écrit :
 1. Si l'utilisateur est en mesure de rédiger un sms, l'agent lui adressera un sms lui demandant son consentement. L'utilisateur pourra ensuite répondre à ce sms avec une **réponse par Oui / Non au SMS**.
 2. Si l'utilisateur ne sait pas rédiger de sms, une réflexion est en cours sur le développement d'une solution complémentaire.

- a. Est-ce que vous m'autorisez à utiliser vos données personnelles dans le cadre d'une demande sur Administration+ ?
- b. Est-ce que vous m'assurez sur l'honneur que les informations communiquées sont exactes ?

6. Dans les 2 cas, il appartient à l'agent d'accueil d'écrire dans le corps de la demande faite sur Administration+: "j'atteste avoir recueilli l'autorisation de X Y (suivant le cas) par sms /ou au téléphone / tel jour à telle date."

Des fonctionnalités peuvent être automatisées pour faciliter le parcours de l'agent d'accueil automatiques. La production prend entre 1 et 3 jours.