



# Le service public VIP pour tous

## Charte de la communauté

A+ est une communauté de personnes qui cherchent à résoudre les blocages des dossiers administratifs des usagers.

Cette charte a pour but de garantir les bonnes pratiques dans la communauté.

Cette communauté est composée de 2 catégories de personnes :

- Des **aidants A+**, personnes en contact direct avec les usagers, qui qualifient et reformulent les requêtes des usagers pour les soumettre à la communauté ;
- Des **agents A+**, agents volontaires, en poste dans les différentes administrations, prêts à consacrer un peu de leur temps pour renseigner les usagers sur l'état d'avancement de leur dossier.

## Droits et devoirs des utilisateurs

- Le service A+ ne remplace pas les outils professionnels. C'est un outil complémentaire qui permet de connaître l'état d'avancement du dossier de l'utilisateur.
- J'utilise le service quand l'utilisateur a épuisé les autres solutions pour obtenir l'information (guichet, mail, téléphone).
- Je n'indique aucun élément personnel sur l'utilisateur en dehors de ceux qui sont nécessaires à son identification et à la compréhension de sa demande, conformément aux exigences incombant aux agents publics.
- Je n'inclue pas de pièce jointe à mon message.
- Je m'engage à répondre aux requêtes dans les 5 jours ouvrés.
- La connexion à mon compte A+ est personnelle et ne doit en aucun cas être prêtée à un tiers, même si il fait partie de la communauté, pour des raisons de traçabilité
- Si je constate une utilisation abusive du service ou des messages contraires à la loi, je les signale sur [contact@aplus.beta.gouv.fr](mailto:contact@aplus.beta.gouv.fr)
- En intégrant la communauté A+, j'atteste avoir pris connaissance de la Charte et je m'engage à la respecter. En cas de non-respect de la charte, les administrateurs se réservent le droit d'exclure l'utilisateur du service.

