



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.

Je n'inclus pas de pièce jointe à mon message.

Je m'engage à répondre au requête dans les 5 jours ouvrés.

Sont interdits et pénalement sanctionnés l'atteinte à la vie privée d'autrui, la diffamation et les injures.

Si je constate une utilisation abusive du service ou des messages contraire à la loi, je les signale sur 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.