



## **Prestation Le Club Aide**

V4/2018 - Valable à dater du 22/10/2018

Le Club Aide est un concept est non une association ou autre structure.

La prestation de service assurée est gratuite.

### **Principe :**

Le Club Aide permet aux membres de bénéficier de la force d'un réseau d'aide personnalisée et pilotée.

#### **Prise en charge des demandes :**

Lorsque le membre (ou un de ses clients) rencontre un problème dans son activité professionnelle et qu'il souhaite avoir une écoute, un renseignement, un document, une information, une aide, un suivi..., il en informe Aideur par mail, téléphone , message sur le site ou tchat...

Sa demande devra être concise et située dans le temps.

Aideur à l'écoute s'assurera de la connaissance parfaite du problème et indiquera immédiatement ou après un délai déterminé en accord avec le membre, si le service a les possibilités et les compétences en interne ou dans le réseau pour travailler sur la problématique et essayer de répondre aux questions posées.

Si Aideur indique que lui et son réseau ne sont pas compétents, le membre (et/ou son client) ne pourront réclamer aucune contre-partie et si le membre est insatisfait des services, il aura toute latitude d'annuler sa participation.

Dans le cas de l'acceptation de la mission de recherche de solution, les propositions de solutions seront soit immédiates soit dans un délai déterminé et fixé dans le temps. En cas de retard le membre en sera informé et connaîtra les raisons de celui-ci.

C'est le principe de confiance mutuelle, de respect des engagements et des obligations de communication franche et directe.

Si de son côté le membre a solutionné son problème de son côté ou si le problème ne se pose plus ou a été repoussé dans le temps, le membre s'engage à en informer Aideur au plus vite pour éviter aux intervenants de consommer du temps inutile pour la recherche alors qu'il sera plus efficace pour solutionner d'autres problèmes urgents, d'autres membres.

C'est le principe de solidarité.

#### **Propositions de solutions :**

Toutes les solutions simples (type : document libre, conseil, renseignement, technique d'organisation, information sur un logiciel, un livre, une source ...) qu'elles émanent d'Aideur ou d'un membre seront gratuits.

S'il y a nécessité d'un accompagnement dans la durée par une personne experte, spécialiste, compétente, ou pour des raisons d'ordre juridique, légale ... une offre de prestation sera faite par Aideur quand celui-ci en a les capacités et les compétences et/ou par un membre et/ou un partenaire du réseau.

Pour tout accompagnement ou intervention le membre pourra demander plusieurs devis et/ou faire appel à l'extérieur.

Le principe du réseau est que les membres (et/ou leurs clients) obtiennent par le service Club Aide et par ses membres des conditions préférentielles. Ces conditions spéciales devront être mises en évidence dans l'offre (devis) de proposition en mettant en comparaison le tarif habituellement facturé pour ce type de prestation.

### Confidentialité :

Pour devenir membre, il suffit de remplir un document d'inscription, de valider l'acceptation des conditions de la prestation de service, de remplir un questionnaire afin de fournir son identité et ses coordonnées complètes pour faciliter la communication. Il pourra ajouter ses compétences, hobbies, particularités qu'il souhaite mettre à disposition du réseau.

Toutes ces informations pourront rester complètement confidentielles au niveau d'Aideur ou mis à la disposition des membres (avec accès aussi de manière codée). Le choix sera défini dans le cadre de l'inscription. Le membre pourra modifier ses choix à tout moment.

Dans tous les cas Aideur s'engage à respecter la législation en vigueur en ce qui concerne la gestion des fichiers, le droit à l'image et le respect de la vie privée.

Lors de l'appel au réseau par un membre (ou pour un de ses clients) pour chercher les solutions l'anonymat du demandeur sera respectée.

Lors de la mise en contact les coordonnées ne seront transmises par le service aux différents intervenants qu'avec l'accord de chacun d'entre eux. (mail ou écrit)

Certaines zones spécifiques du site seront réservées aux membres par un accès avec code.

### Autres services :

Les membres auront accès à l'ensemble des services proposés par le Club Aide présentés sur le site.

### Obligations de résultat

Le service est un service d'aide basé sur la puissance des relations humaines et la solidarité et non une « machine » qui sait tout.

Si les solutions proposées ne conviennent pas au membre ou qu'elles ne solutionnent pas l'intégralité de sa demande, le membre ne pourra réclamer aucune contre-partie et s'il est insatisfait des services, il aura toute latitude de résilier sa participation.

En cas d'accompagnement par un membre ou un extérieur mis en relation par le Club Aide, il appartiendra aux deux parties de régler les litiges éventuels. (devis et contrat entre les deux parties)

Le service est un intermédiaire gratuit et ne peut être partie prenante et responsable d'un litige éventuel.

### Validation obligatoire

Lors de son inscription, le membre valide et accepte ces conditions par le formulaire obligatoire.

## Engagement des membres

Les seules obligations pour les membres sont :

- la confidentialité (au niveau des contacts et des missions)
- la gratuité des premiers entretiens (nombre défini en fonction des besoins d'analyse pour maîtriser la connaissance du problème et décidé par le « prestataire aidant » et précisé à l'aidé.) Le premier entretien est toujours gratuit.
- la réciprocité (il est normal qu'en retour des aides et des prestations le membre fasse appel au réseau Club Aide et à ses membres en cas de problème pour lui et/ou ses clients)
- le retour de résultat. Le membre s'engage à tenir au courant Aideur par l'intermédiaire du formulaire du résultat de son intervention ou des suites de sa demande (le formulaire est simplifié afin de garder la discrétion sur les prestations, durée, prix etc.)

A l'inscription le membre s'engage sur ces critères.

## Autres services envisagées à terme au sein du Club Aide

Les membres pourront bénéficier sur le même principe des prestations qui seront ou pas développer à terme suivant l'évolution du Club, les besoins des membres et leurs propositions d'amélioration :

liste non exhaustive et évolutive

- Bureau express, expert express, espaces de travail
  - Tchat
  - Vidéos de présentation
  - Forum de discussion sur des thèmes et problématiques ouvert à tous (le service sera garant du respect de chacun et du caractère courtois et confidentiel)
  - Formations, conférences mises en place sur des thèmes suite aux demandes des abonnés et au service du plus grand nombre
- L'accès serait facultatif sur réservation et pourrait être limité en place  
Suivant les conditions d'organisation, une participation pourrait être demandée.

Des sondages seront proposés, notamment pour avoir l'avis sur les prestations et déboucher sur des activités, conférences, formations....

Des rubriques documentations seront à la disposition des membres (livres, conseils,...)