



Prestation Le Club Aide

V3/2018 - Valable à dater du 16/09/2018

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

La prestation de service assurée est soumise est gratuite.

Principe :

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

Prise en charge des demandes :

Lorsque le membre 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 par mail, téléphone la plate-forme centrale.

Sa demande devra être concise et située dans le temps.

Le service club aide à l'écoute s'assurera de la connaissance parfaite du problème et indiquera immédiatement ou après un délai déterminé en accord avec l'abonné, 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 le service indique qu'il n'est pas compétent, l'abonné ne pourra réclamer aucune contre-partie et s'il 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 solution 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 le service 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 adhérents.

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 de service central ou d'un abonné seront gratuits.

S'il y a nécessité d'un accompagnement dans la durée d'une personne experte, spécialiste, compétente, ou pour des raisons d'ordre juridique, légale ... un offre de prestation sera faite par le service quand celui-ci en a les capacités ou par un abonné 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 obtiennent par le service club aide et par ses collègues membres des conditions préférentielles. Ces conditions spéciales devront être mise 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 du service central ou mis à la disposition des adhérents avec accès codé. Le choix sera défini dans le cadre de l'inscription.

Le membre pourra modifier ses choix à tout moment.

Dans tous les cas le service 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 de membre 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 et annexé au présent document.

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 ne pas renouveler sa participation.

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

Le service est dans ce cas un intermédiaire 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.

ANNEXE 1

Autres prestations de service envisagées à terme

Les membres pourront bénéficier sur le même principe des prestations :

bureau express
expert express
recrutement

Un forum de discussion sur des thèmes et problématiques sera ouvert à tous (le service sera garant du respect de chacun et du caractère courtois et confidentiel)

Des formations, conférences pourront être mises en place sur des thèmes suite aux demandes des abonnés et au service du plus grand nombre

L'accès sera facultatif sur réservation et pourra être limité en place.

Suivant les conditions d'organisation, une participation pourra être demandée.

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

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