

MODE D'EMPLOI

CREATION D'UN APPEL A L'AIDE

A/ cochez ce que vous souhaitez parmi les 6 choix proposés.

Détails des choix

1^{er} : J'ai besoin qu'on m'explique :

Cela concerne l'ensemble des cours qui peuvent être dispensés à une personne (anglais, math, informatique, danse, cuisine, etc.).

Vous avez deux choix :

- vous cherchez un bénévole (vous lui créditez des forces)
- vous cherchez une personne qui sera rémunérée (le prix sera librement fixé entre l'autre adhérent et vous)

Vous pouvez cocher les deux propositions simultanément. La deuxième ne sera toutefois envoyée qu'aux adhérents possédant leur vitrine.

2^{ème} : J'ai besoin qu'on m'accompagne :

Cela suggère soit le transport de personne par un véhicule motorisé ou non, ou bien l'accompagnement de personne (ex : dame de compagnie, assistante de vie, etc.). Pour ce qui est des objets ou des animaux, cochez « j'ai besoin qu'on m'aide à effectuer une tâche ».

Précisez s'il s'agit d'un accompagnement avec transport ou non.

Avec transport : Vous avez 3 choix :

- vous cherchez un bénévole (vous lui créditez des forces)
- vous cherchez une personne qui va vous emmener avec elle (vous participerez aux frais de routage, essence, autoroute, etc.).
- vous cherchez un professionnel (vous paierez le tarif en vigueur)

Vous pouvez cocher une, deux ou trois propositions. Seule la troisième ira aux adhérents possédant leur vitrine.

Sans transport : vous avez 2 choix :

- vous cherchez un bénévole (vous lui créditez des forces)
- vous cherchez une personne que vous rémunérerez (vous vous mettez d'accord avec l'autre adhérent sur le tarif et sur l'ensemble des détails de l'intervention).

Vous pouvez cocher les deux propositions simultanément. La deuxième ne sera toutefois envoyée qu'aux adhérents possédant leur vitrine.

3^{ème} : J'ai besoin qu'on me prête/loue

Vous souhaitez que l'on vous prête ou que l'on vous loue quelque chose pour une durée déterminée. Attention de prendre soin à ce que l'on vous prête, vous serez évalué par le prêteur.

Vous avez 2 choix :

- vous cherchez à ce que l'on vous prête (vous créditez des forces)

– vous êtes prêt à louer (vous vous mettez d'accord avec l'autre adhérent sur la durée de location, le prix, etc.) Attention, la location ne fera l'objet d'aucune évaluation sur le site, prévoyez de faire un « descriptif de l'état de l'objet » avec l'autre adhérent avant d'en accepter la location.

Vous pouvez cocher les deux propositions simultanément. La deuxième ne sera toutefois envoyée qu'aux adhérents possédant leur vitrine.

4^{ème} : j'ai besoin qu'on me fournisse :

Vous voulez que l'on vous donne ce que vous cherchez ou alors vous êtes prêt à acheter ce que vous cherchez.

Vous avez donc 2 choix :

- vous faites un appel au don (vous créditez des forces)
- vous êtes prêt à acheter (le prix sera librement fixé entre l'autre adhérent et vous par e-mail ou téléphone). Attention, l'achat ne fait l'objet d'aucune évaluation sur le site. Nous vous déconseillons d'acheter quelque chose sans l'avoir vu.

Vous pouvez cocher les deux propositions simultanément. La deuxième ne sera toutefois envoyée qu'aux adhérents possédant leur vitrine.

5^{ème} : j'ai besoin qu'on m'aide à effectuer une tâche / je propose un travail

Vous avez besoin d'aide dans des domaines qui n'ont pas été cités précédemment. Vous pouvez solliciter un coup de main ou même faire effectuer une tâche ou un travail par quelqu'un d'autre. Vous pouvez également proposer un emploi.

Vous avez 2 choix :

- vous avez besoin qu'une personne vienne vous aider à faire quelque chose (vous créditez des forces)
- vous êtes prêt à payer pour que l'on vous aide à faire quelque chose **ou** vous proposez une offre d'emploi. Pour cela vous allez préciser si vous êtes un professionnel ou un particulier.

Vous pouvez cocher les deux propositions simultanément. La deuxième ne sera toutefois envoyée qu'aux adhérents possédant leur vitrine.

Vous pouvez signaler vos favoris, ils sauront que leur profil vous intéresse. N'hésitez pas à consulter leur CV virtuel ainsi que leur vitrine pour faire votre choix.

6^{ème} : simple demande de renseignement

Vous avez besoin d'un petit éclaircissement sur un sujet quel qu'il soit. Ceci ne demande aucun déplacement au domicile des adhérents. Une force forfaitaire vous sera prélevée. Parmi les réponses reçues vous désignerez le membre qui a été le plus pertinent et le plus rapide à vous satisfaire, le site lui donnera alors cette force pour le remercier.

Si au bout d'un mois aucune réponse ne vous est parvenue, votre demande de renseignement sera supprimée et la force vous sera rendue. En cas de réponse unique, la force reviendra au membre qui a répondu. En cas de réponses multiples, aucun délai n'est imparti mais un rappel vous sera envoyé au bout d'un mois pour que vous désigniez le membre pertinent. Si vous ne le désigniez toujours pas, le site se réserve le droit de l'attribuer à qui bon lui semblera. Dès que la force est attribuée, votre demande de renseignement est automatiquement supprimée.

7^{ème} : une demande d'hébergement

Cette demande est réservée aux détenteurs de la vitrine.

Cette demande sort du service de proximité car vous avez la possibilité de choisir une zone géographique en dehors de votre rayon d'action.

- Vous souhaitez qu'une personne vous héberge (échange de forces)

– Vous cherchez à louer une chambre chez un professionnel ou un particulier, un appartement...

Vous devez indiquer combien il y aura d'adulte, d'enfant et éventuellement quels animaux de compagnie pour occuper ce logement.

Vous indiquerez ensuite le département en précisant éventuellement la ville où vous souhaitez être hébergé ainsi que la durée de l'hébergement.

Précisez pour quelle période de l'année.

Ce type d'appel à l'aide sera reçu par l'ensemble des adhérents du site qu'ils aient loué leur vitrine ou pas.

B/ remplissez les champs d'application demandés.

Quand vous ne savez pas quoi répondre ou que cette question n'a pas lieu d'être, cochez « ne sais pas ».

Un appel à l'aide n'est valable que pour une seule intervention, dont vous fixerez le temps, le lieu et l'heure avec votre interlocuteur par e-mail/téléphone avant que vous n'acceptiez sa proposition.

Vous pourrez renvoyer cet appel à l'aide autant de fois que vous le souhaitez, même si à chaque fois vous acceptez la proposition de la même personne. L'acceptation d'une proposition permettra de sceller votre accord et d'en garder une trace avant d'effectuer une évaluation sur le sérieux des intervenants.

Vous avez la possibilité d'estampiller votre appel à l'aide par un petit message qui apparaîtra en haut à droite de l'écran.

Choix des messages : urgent ! Pitié ! Help ! Aidez-moi ! Besoin de vous ! Viiiite ! Cherche expert ! Cherche perle rare ! Par ici les gars ! Faites circuler !

C/ validez votre appel à l'aide.

Tous les membres qui auront votre situation géographique dans *leur* rayon d'action recevront vos appels à l'aide. Par contre, seuls les membres qui posséderont une vitrine recevront les appels à l'aide proposant une rémunération.

NB : les appels à l'aide et demandes d'information toujours en cours seront automatiquement renvoyés toutes les semaines pour un rappel et pour également toucher les nouveaux inscrits, il est donc inutile de les annuler pour les recréer.

CREATION D'UNE PROPOSITION

Vous pouvez envoyer une proposition uniquement pour un appel à l'aide non rémunéré. Pour les autres, mettez-vous simplement en relation avec le membre appelant, vous ne ferez l'objet d'aucune évaluation sur les transactions effectuées.

Créez une proposition seulement si vous êtes sûr de pouvoir honorer le travail sur les lieux et à l'heure préalablement estimée par e-mail ou par téléphone.

A/ Veillez à bien remplir vos domaines de compétence.

Ils seront consultables par tous les adhérents et cela permettra également à votre interlocuteur de mieux vous connaître, de comparer plusieurs propositions qui lui seront faites et de mieux

faire ses choix. Soyez sincère, seules les évaluations au fil des services rendus feront de vous une star de l'entraide.

B/ remplissez les champs d'application demandés.

Si dans l'appel à l'aide il est précisé que la personne ne possède pas le matériel, cela veut dire qu'il va falloir que vous ameniez le vôtre : « j'apporte le matériel ».

Si vous ne le possédez pas non plus, mais que vous saurez effectuer la tâche demandée, faites le savoir en cochant « je n'ai pas le matériel ». Libre à l'autre personne de se le procurer ailleurs.

Si dans l'appel à l'aide il est précisé que la personne a besoin d'aide à son domicile, ce sera à vous de vous rendre chez elle, si elle « ne sait pas » il faudra vous entendre sur le lieu avant toute acceptation de proposition.

Précisez la quantité de force qu'il vous faudra pour cette intervention. Une tâche difficile ou une grande compétence peut justifier une quantité de force élevée. Mais attention, peut-être y aura-t-il une personne se proposant d'aider pour une quantité moindre que la vôtre ! Ne laissez pas non plus filer votre chance de devenir l'homme à tout faire de votre quartier !

C/ validez votre proposition.

Votre proposition va être dirigée vers la personne qui a envoyé l'appel à l'aide. Cette dernière aura accès à votre fiche, domaine de compétence, CV virtuel et évaluation, plus votre vitrine si vous en louez une.

Lorsque l'appel à l'aide sera supprimé, vous en serez informé par un message : « le message n'est plus en cours ». S'il a été supprimé suite à l'acceptation d'une proposition vous recevrez : « une autre proposition a été retenue »

D/ votre proposition a été validée.

Vous vous devez d'honorer le travail ou la tâche qui vous a été demandé. L'autre personne s'engage à vous créditer de la quantité de force demandée une fois la tâche effectuée et l'évaluation laissée.

E/ comment annuler une proposition validée ?

Il se pourrait que, pour diverses raisons, vous soyez dans l'incapacité d'effectuer le travail ou la tâche qui vous a été demandé ; devant votre bonne foi l'autre personne aura la possibilité de vous envoyer une demande d'annulation que vous devrez, en retour, accepter. Ainsi, aucune évaluation ne vous sera laissée et aucune force ne vous sera créditée.

ENREGISTRER UNE EVALUATION

Le formulaire d'évaluation permet de mesurer la satisfaction de la personne à qui on a rendu service. C'est également un garde fou contre les personnes qui pourraient avoir un comportement incorrect. On ne peut évaluer une personne, que si sa proposition a été validée et que la tâche a été effectuée. L'évaluation ne concerne donc que le domaine de l'entraide sans rémunération.

De bonnes évaluations permettront aux personnes qui viennent en aide de se faire une bonne réputation et de cumuler les bonnes actions sur leur CV virtuel. Elles seront aussi prises en compte pour l'établissement des statuts, sachant que le statut « FORCE DE FRAPPE » permet de bénéficier de réductions avantageuses sur la location de la vitrine.

Nous proposons donc d'évaluer des critères concrets de satisfaction selon les services rendus :

1^{er} : J'ai besoin qu'on m'explique

2 critères :

- respect des horaires convenus

- qualité de la communication

2^{ème} : J'ai besoin qu'on m'accompagne

2 critères :

- Respect des horaires convenus
- Qualité de la communication

3^{ème} : J'ai besoin qu'on me prête

2 critères :

- En bon état de fonctionnement durant le prêt
- Qualité de la communication avec le prêteur

L'évaluation que laissera le prêteur :

2 critères :

- l'état de l'objet rendu
- Rendu dans les délais

4^{ème} : j'ai besoin qu'on me fournisse

1 critère :

- Qualité de la communication

Vous ne pourrez pas évaluer l'état de l'objet puisque nous estimons que vous allez voir sur place ce que l'on propose de vous donner et que si vous le prenez, c'est que cela vous convient.

5^{ème} : j'ai besoin qu'on m'aide à effectuer une tâche

3 critères :

- Respect des horaires convenus
- Qualité de la communication
- Qualité du service rendu

EXPLICATIONS :

Chaque critère est à évaluer entre 1 et 5. 1, étant la plus mauvaise évaluation et 5 la meilleure. En aucun cas les évaluations ne doivent être un frein à l'entraide, il s'agit avant tout de prévenir les abus.

Le respect des horaires : le site met l'accent sur l'importance de la ponctualité pour chaque intervention. Vous avez besoin d'aide et l'attendez sûrement avec impatience, la ponctualité fera de votre bon samaritain quelqu'un de fiable.

La qualité de la communication : il s'agit de son aptitude à se faire comprendre de vous, à éviter les malentendus et à répondre promptement aux messages qui lui seront adressés. Il s'agit également au respect mutuel que l'on doit observer lorsque deux personnes sont amenées à se rencontrer.

Qualité du service rendu : on vous rend service, d'accord, mais le travail demandé doit être fait au mieux, même s'il n'atteint pas le niveau d'un professionnel. Le tout est de trouver le juste milieu et d'évaluer en connaissance de cause. Pour vous aider, demandez-vous si vous recommanderiez cette personne à vos amis pour effectuer la même tâche.

En bon état de fonctionnement durant le prêt : est-ce que le matériel prêté fonctionnait bien et n'était pas dangereux à l'utilisation.

L'état de l'objet rendu : vous a-t-on rendu l'objet dans le même état qu'il était avant de l'avoir prêté ?

Rendu dans les délais : vous a-t-on rendu votre bien dans les délais convenus ? Avez-vous eu des difficultés pour le récupérer ? Vous l'a-t-on rendu ? Vous l'a-t-on perdu ?

Pour chaque critère vous pouvez laisser des commentaires dans l'encadrement prévu à cet effet. Tout sera visible dans le CV virtuel de chaque adhérent.

LES FORCES

C'est une valeur symbolique utilisée par le site pour finaliser un échange non rémunéré entre deux personnes.

Et pour éviter que ce soit toujours les mêmes qui rendent des services aux autres sans aucune compensation financière, nous avons mis en place le « don de forces » qui permettra aux personnes qui s'investissent dans l'entraide de pouvoir être remerciées d'une façon symbolique mais aussi de façon profitable dans la mesure où elles pourront à leur tour, les utiliser le jour où elles en auront besoin.

Le but, vous l'aurez compris, n'étant pas d'amasser le plus grand nombre de forces mais de les faire circuler, cela signifiant que les uns et les autres s'entraident équitablement.

C'est aussi pourquoi le site vous offre 6 forces lors de votre inscription, 2 forces par parrainage effectif et 1 force pour chaque signalement d'abus ou de non respect de CGU.

LE DON DE FORCES

Le don de forces que vous devez faire est déjà connu, il apparaît sur la proposition que vous avez acceptée. En fait, dès que l'évaluation est validée, le don de force se fait automatiquement. Il est prévu que vous en ayez suffisamment, sinon vous ne pourrez pas accepter la proposition.

LE CV VIRTUEL

Il va retracer l'ensemble des services (non rémunérés) que vous avez rendus, à l'exception des signalements d'abus. Seront alors visibles vos évaluations. Cela permettra aux membres de ce site de se faire une idée de votre implication dans l'entraide que vous apportez ainsi que de votre sérieux. Avoir un bon CV VIRTUEL, c'est aussi soigner son image de marque ! Il sera consultable à tout moment sur votre profil par tous les utilisateurs du site *demandele.com*.

L'exécution des offres rémunérées ne donnera pas lieu à une évaluation et n'entrera donc pas dans votre CV VIRTUEL.

MES COMPETENCES

Notez par niveau d'aisance vos compétences selon les thèmes proposés. Cela permettra aux membres de connaître au mieux vos domaines de prédilection. Le 1 représente le niveau d'aise le plus faible et 5 le plus fort. Soyez sincères !

Une compétence notée 5 dans un domaine pourra justifier une proposition avec un nombre de force plus élevé que celle de votre voisin.

LA LOCATION DE LA VITRINE

Vous avez choisi de louer une vitrine, bravo ! Vous allez pouvoir vous faire connaître dans votre entourage. La vitrine est personnalisable. Elle est composée d'un fichier joint (prévu pour l'insertion d'un vrai CV ou bien des extraits de texte). Vous pourrez parler de ce que vous faites, poser vos annonces et mettre des photos en ligne. Deux liens seront mis à votre disposition pour réorienter ceux qui consulteront votre vitrine : un sur votre profil Facebook et un autre sur votre site personnel si vous en possédez un.

Vous avez tout loisir de modifier ces informations durant la location.

Comment la louer ?

Vous devez remplir le formulaire de demande et envoyer votre paiement par chèque à l'adresse indiquée (14 rue argence 34500 béziers) et à l'ordre du site *demandele.com*.

Pour le renouvellement de votre abonnement, vous recevrez par e-mail une demande de renouvellement 20 jours avant la date du terme de l'abonnement et une relance 10 jours avant le terme. Sans aucun paiement reçu le jour du terme, votre abonnement sera résilié.

Aucune résiliation n'est possible en cours d'abonnement, le site ne vous remboursera donc pas et ce quelle qu'en soit la raison.

Le site étant récent, nous ne sommes pas encore pourvus du mode de paiement en ligne. Soyez donc patient !

LE SIGNALEMENT D'ABUS

Signaler un abus (propos déplacés, photos choquantes, demandes de rémunérations sur les appels à l'aide à crédit de force, personnes utilisant de faux appels à l'aide pour faire circuler de la publicité ou proposer des services, etc.) est rendre service au site et à la communauté. C'est pourquoi le premier internaute à signaler le premier, et à juste titre, un abus, se verra crédité d'une force forfaitaire. Donc ouvrez l'œil !