



## Mode d'emploi\_v1

Pour qu'échanger des services  
soit un plaisir partagé !



*Ce document a été réalisé par un groupe d'Accordeur-e-s au printemps 2012, sur la base de leurs expériences. Il a vocation à être étoffé, amélioré, au fil des mois à venir et complété par une réécriture du code de courtoisie. Vous souhaiteriez y contribuer : n'hésitez pas à nous le faire savoir !*

## **> Table des matières**

- Le premier contact*
- L'estimation du temps*
- Le rendez-vous*
- Si le service implique des déplacements*
- Si le service implique des dépenses*
- L'assurance responsabilité-civile*
- Besoin d'un coup de pouce?*
- Partager son expérience, c'est utile pour tous!*

## > Le premier contact

- **Je demande un service**

Il faut faire ses demandes de service au moins 48 heures à l'avance en contactant les Accordeurs entre 9h et 20h, et en indiquant que l'on est Accordeur avant de demander un service. Expliquer en détails ce que l'on attend et comment on envisage le service.

*Je laisse un message et je n'ai pas de réponse :*

- je recontacte une seconde fois
- j'essaye un autre moyen de communication

*Si je n'ai toujours pas de réponse :*

- je contacte une autre personne
- j'en parle à l'animatrice

Remarque : si j'ai fait une demande à plusieurs accordeurs pour le même service, je veille à les informer rapidement de mon choix.

- **Je reçois une demande de service**

Je réponds au plus vite :

- je suis disponible
- je ne suis pas disponible
- je ne sais pas, je vous tiens au courant (en précisant l'échéance)

J'ai eu le message trop tard :

- je reprends contact, je m'excuse

## > L'estimation du temps

Avant de démarrer l'échange, vous estimez ensemble le temps que peut prendre le service sollicité.

Si vous ne connaissez pas la durée du service, ou si c'est difficile de l'estimer, vous essayez de fixer ensemble un temps maximum et un temps minimum.

Si le temps maximum est atteint, vous prendrez un moment pour rediscuter du temps nécessaire pour mener le service à bien et décider de la poursuite ou de l'arrêt du service.

## > Le rendez-vous

Lorsque vous donnez rendez-vous à un Accordeur, il est important de vous y rendre (ou d'être chez vous pour l'accueillir).

Si vous êtes dans l'impossibilité d'y aller, il faut prévenir la personne. Il va aussi de soi qu'il faut arriver à l'heure.

## > Si le service implique des déplacements

Qui se déplace chez qui pour échanger le service ? Dans le cas où c'est l'accordeur qui rend le service qui se déplace, il est possible de comptabiliser le temps passé en déplacement dans le tarif. L'essentiel est de se mettre d'accord dès le départ !

*Exemple : si le déplacement chez la personne pour qui je vais effectuer un service d'1 heure et de 30 minutes, la personne qui reçoit le service peut me payer soit 1 heure soit 1 heure 30 : il suffit de se mettre d'accord ensemble en amont de l'échange. Même chose pour le remboursement éventuel d'un ticket de bus.*

## > Si le service implique des dépenses

- Si vous proposez vos services en cuisine ou en ménage, vous avez besoin de matériel et parfois d'ingrédients, de produits, etc... Au moment où vous vous mettez d'accord avec la personne, pensez à préciser qui fait les achats nécessaires, s'il y a une avance de frais qui donnera lieu à remboursement, si un budget est prédéfini. Discutez tous ces éléments pour que l'argent ne soit pas un frein à votre échange!
- Si vous proposez vos services en transport de personnes ou de biens, vous engagez également des frais d'essence, de péage ou de parking, ou encore de transports en commun si vous accompagnez à... : même conseil : estimez à l'avance le coût engendré et discutez-en avec l'Accordeur-e concerné-e.

## **> L'assurance responsabilité civile : c'est indispensable!**

En cas de dommages aux biens ou aux personnes dans le cadre d'un échange de services, c'est l'assurance responsabilité civile de chaque Accordeur qui couvre les dommages. En tant qu'Accordeur-e, il est indispensable de se renseigner sur les conditions précises de couverture prévues dans votre contrat d'assurance et de veiller à être à jour dans le paiement de votre cotisation annuelle.

Et en voiture ? Dans le cadre des services de transport impliquant le transport d'Accordeur-e-s, c'est l'assurance du propriétaire du véhicule qui couvre les passagers.

*Bon à savoir : Mon assurance responsabilité civile est généralement incluse dans le contrat d'assurance de mon logement.*

## > **Besoin d'un coup de pouce?**

A l'Accorderie, tout est nouveau et ce n'est pas toujours simple de nous organiser tout seul du 1er coup ! Quand vous organisez un échange individuel qui mobilise plusieurs Accordeur-e-s (par exemple : un déménagement) ou bien quand vous souhaitez organiser un échange collectif (ex : un atelier, une sortie), vous pouvez solliciter de l'aide.

L'animatrice de l'Accorderie, mais aussi certains accordeur-e-s qui proposent leurs services d'aide à l'organisation peuvent vous accompagner ou parfois faire le travail pour vous.

Un seul conseil pour que ça marche, essayer de faire votre demande suffisamment tôt ! C'est aussi simple que ça !

## > **Partager son expérience : c'est utile pour tous !**

Un échange a eu lieu : qu'il se soit bien passé ou non, c'est en faisant des retours aux accordeur-e-s concerné-e-s et à l'Accorderie que l'on s'améliore individuellement et collectivement !

Comment faire?

- Prendre le temps d'un petit bilan avec l'Accordeur-e-s sollicité.
- Utiliser le formulaire de satisfaction en ligne depuis mon espace membre ou disponible à l'Accorderie.
- Prendre contact avec l'animatrice pour lui faire un retour, par téléphone ou par courriel, ou bien avec un Accordeur membre du conseil d'Accorderie.

> **Mes notes :** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## **L'Accorderie**

531, square Dr Zamenhof

73 000 CHAMBERY

Tel : 04 79 96 13 49

Courriel : [c.laurendeau@accorderie.fr](mailto:c.laurendeau@accorderie.fr)

Site web : [www.accorderie.fr/chambery](http://www.accorderie.fr/chambery)

