

# Bénévolat et garantie de service

Suite à quelques interactions malheureuses avec des usagè·es des services, nous tenons à expliciter quelques éléments de notre fonctionnement interne chez Nebulae.

## Tout le monde est bénévole

Les personnes s'engageant dans l'association pour vous proposer des services, du support, de la pédagogie, des formations, ... sont des bénévoles. C'est à dire des personnes qui donnent de leur temps pour que tout ceci existe. Nous vous serons donc reconnaissant de les respecter et de respecter le travail qui est fournit.

## Tout le monde fait des choses à côté

Nous avons tous d'autres engagements à côté de Nebulae. Nous ne pouvons donc pas assurer une qualité de service et une réactivité de support digne d'un service professionnel (encore moins d'un service tenu par une multinationale milliardaire). Merci de prendre ça en compte dans le ton et le fond des échanges avec nous.

## On est pas des pros

Comme dit précédemment, nous sommes une association marchant grâce à du travail bénévole, pas une entreprise professionnelle proposant des services numérique et un support professionnel avec des garanties de service professionnel. Si votre besoin est d'un outil professionnel, tournez vous vers d'autres acteurs. Il en existe même dans le monde de l'alternative aux géants !

## Tout le monde fait de son mieux

Nous faisons de notre mieux en fonction de nos capacités, de nos connaissances, de notre motivation, de notre énergie et de notre emploi du temps. Le résultat ne sera jamais parfait, mais il sera probablement suffisant pour beaucoup de cas d'usage. Merci de reconnaître ça et si ça ne vous convient pas de trouver d'autres solutions (en interne ou en externe).

# Vous pouvez reprendre des choses en main

Nous faisons de notre mieux pour vous proposer des services qualitatifs avec une disponibilité raisonnable. Mais l'objectif de tout ça est de vous accompagner à reprendre le contrôle sur votre vie numérique. Ça passe aussi par du temps et de l'énergie de votre côté pour:

- essayer par vous même de résoudre vos soucis (grâce aux ressources mises à dispositions, en posant des questions si vous en avez besoin)
- mettre en place proprement les outils qu'on vous propose afin qu'ils répondent à vos besoin. Un outil reste un outil, la question est comment vous l'utilisez (Est-ce que vous faites bien des sauvegardes ? Est-ce que vous mettez en place des solutions pour avoir accès à vos données hors ligne en cas de panne ? Est-ce que vous essayez de comprendre ce qui se passe et comment s'articulent les outils ?). Nous espérons sincèrement que vous ne restiez pas dans une posture de consommation de service alternatif.
- vous pouvez également contribuer à tout cela, à votre manière (en parler autour de vous et accompagner vos proches à changer leurs pratiques et outils, en donnant de l'argent à l'association pour qu'elle puisse développer ses activités, en donnant du temps, par exemple sur le chat en aidant les autres utilisateur·ices à utiliser les services, ...)

---

Revision #1

Created 25 December 2023 13:53:55 by Stell

Updated 25 December 2023 14:04:14 by Stell