

### **Gratuité des services**

Lyoxa est une association ayant pour but premier de catalyser les projets associatifs et collectifs dans le canton de Genève en vue de contribuer à une amélioration du contexte politique, économique, écologique, culturel et social de la vie genevoise tout en offrant l'opportunité à des personnes en formation de mettre en pratique les connaissances en cours d'acquisition dans un cadre professionnalisant. Elle est dénuée de tout but lucratif et est reconnue d'intérêt public par la République et Canton de Genève. Ainsi, dans une volonté d'ouverture et d'accessibilité, tous ses services de conseil sont totalement gratuits pour ses bénéficiaires.

### **Cadre des services**

Lyoxa peut se prévaloir de la large expérience de ses membres en matière de vie associative, ce-lles-ux-ci cumulant des engagements dans plus de 50 organisations associatives ou collectives différentes à des degrés de responsabilité variés et à des dimensions structurelles diverses. C'est principalement cette expérience associative que Lyoxa met à disposition des personnes sollicitant ses services. Toutefois, conformément à son but d'offrir à des personnes en formation la possibilité de mettre en pratique les connaissances en cours d'acquisition, les services de Lyoxa ne peuvent être considérés comme des services professionnels. Nous agissons de notre mieux afin d'offrir des services de la meilleure qualité possible mais restons ce que nous sommes dans nos domaines d'études. De plus, tou-te-s nos membres agissent à titre bénévole et dans leur temps libre. Nous ne pouvons donc assurer une disponibilité permanente.

### **Responsabilité**

En faisant appel aux services de Lyoxa, vous admettez être conscient-e du cadre non-professionnel et bénévole dans lequel nous agissons et acceptez ainsi d'exclure toute responsabilité personnelle des membres ainsi que de l'association Lyoxa.

### **Représentation**

Lyoxa et ses membres ne se veulent représentant-e-s de personne. Nous ne sommes pas une étude d'avocats et ne souhaitons pas l'être. Nous ne pouvons donc en aucun cas vous représenter ou agir dans vos intérêts dans quelque cause judiciaire face à une personne physique, morale ou entité administrative (autorités).

### **Services**

Les services que nous offrons sont essentiellement des services de conseil. Nous n'effectuons pas les missions liées à votre activité associative à votre place. Notre but est de vous aider à vous orienter dans la réalisation de vos projets rentrant dans le cadre associatif.

### **Fonctionnement**

Afin de traiter vos demandes, nous avons établi un procédé déterminé. Tout d'abord, toutes les sollicitations de nos services passent par le formulaire de demande en ligne. Une fois une demande effectuée via le formulaire, celle-ci est automatiquement exportée sur un channel Slack spécialement dédié à cet effet sur lequel tou-te-s nos membres sont présent-e-s. Une fois la demande reçue, le-la responsable de la gestion des demandes s'assure qu'un-e Consultant-e soit attribué-e à la nouvelle demande en vue de son traitement. Le-la Consultant-e est choisi-e en fonction de ses affinités et compétences avec les domaines touchés par la nouvelle demande, sa connaissance du sujet et sa disponibilité. Chaque Consultant-e est libre d'accepter ou non de nouvelles demandes. Le-la Consultant-e attribué-e devient alors la personne de référence pour le traitement de la demande et la personne de contact pour le-la demandeur-esse. En fonction de l'évolution de la demande et/ou des

compétences requises pour le traitement de celle-ci, le-la Consultant-e sera secondé-e par un-e ou des Membres des Pôles de Compétences qui l'aideront sur des points précis requérant des compétences spécifiques. L'équipe ainsi constituée, sous la responsabilité du-de la Consultant-e se charge du suivi de la demande jusqu'à sa satisfaction. La demande est également traitée lors de réunions que nous tenons et lors desquelles nous partageons nos avancées sur les différents dossiers. Une fois la demande satisfaite, un mail de clôture de dossier est envoyé au-à la demandeur-esse pour formaliser la fin du traitement de la demande.

### **Relance et clôture de dossier**

Lorsque votre Consultant-e n'a pas eu de vos nouvelles durant une plus ou moins longue période, il-elle vous enverra un mail formel de relance. Si aucune suite n'est donnée à cette relance dans les deux semaines suivant son envoi, votre Consultant-e sera libre de clore votre dossier. Dans ce cas, il-elle vous enverra un mail formel de clôture de dossier. Dans l'hypothèse où un mail de clôture ait été envoyé et que vous souhaitiez solliciter notre aide à nouveau ou poursuivre le travail sur votre demande, vous devrez alors envoyer une nouvelle demande via le formulaire sur notre site web.

### **Traitement des données**

Lyoxa a pour philosophie de travailler collectivement pour la résolution des problèmes qui nous sont soumis. Ainsi, chaque demande faite via le formulaire sur notre site web est automatiquement envoyée à la totalité des membres de l'association via notre Slack. Bien qu'en règle générale un-e seul-e Consultant-e soit en charge de votre demande, cette dernière et les informations relatives sont susceptibles d'être communiquées à tous les membres de l'association. En sollicitant les services de Lyoxa, vous acceptez ainsi notre fonctionnement de libre circulation des informations et consentez à leur traitement par tou-te-s les membres de l'association. En principe, nous gardons les informations relatives à vos demandes en interne à notre association et ne les communiquons pas à des tiers. Cependant, vous devez savoir que Lyoxa utilise notamment, pour tous ses travaux, l'application Slack, Google Drive et WhatsApp. Vos données sont ainsi de facto en possession de ces différentes entités. En sollicitant nos services, vous consentez donc à ce que vos données soient traitées par ces entités. Par ailleurs, en sollicitant les services de notre association, vous consentez à ce que nous mentionnions sur nos supports de communication le fait que vous avez fait appel à nos services ainsi que les domaines de compétences que vous avez sollicités.

### **Litige**

En sollicitant les services de Lyoxa, vous vous engagez à résoudre tout litige relatif à ses services à l'amiable, à défaut, de tenter une médiation et, uniquement en dernier lieu, à porter la cause devant les tribunaux. Le cas échéant seuls les tribunaux genevois sont compétents, sous réserve d'un recours au Tribunal Fédéral.

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit suisse.

### **Modification des Conditions Générales**

Lyoxa se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales en tout temps.

### **Mot doux de fin**

Parce que notre but n'est pas de rendre notre relation administrative ou juridique, nous tenons à ajouter un petit mot dans l'idée de finir votre lecture sur une note positive. Nous nous réjouissons de pouvoir vous aider dans votre projet, vous sommes reconnaissant-e-s de vous engager pour la société et vous souhaitons plein de plaisir dans la réalisation de vos idées !