

## Questions générales sur l'ensemble des services

### Quels types de services proposez-vous ?

- Un service de Home Organising
- Un service d'Assistance Informatique

### Quels moyens de paiement acceptez-vous ?

Virement bancaire, chèque, espèces, à votre convenance. Le paiement peut être effectué en plusieurs fois.

### Dois-je payer un acompte avant le début de mon projet ?

De manière générale, nous demandons 50% de la somme avant le début du travail et les 50 autres une fois le travail terminé. Ceci n'est valable que pour le Home Organising. En ce qui concerne le dépannage informatique, le paiement se fait à chaque fin de prestation.

### Travaillez-vous uniquement avec des particuliers ou aussi avec des professionnels ?

Nos services s'adressent autant aux particuliers qu'aux professionnels.

### Puis-je offrir vos services sous forme de bons-cadeaux ?

Non. Il n'existe aucun moyen d'offrir nos services comme un cadeau, toutefois, nous serions honorés si vous pouviez nous recommander autour de vous !

### Dans quelles régions intervenez-vous ?

Pour les déplacements à domicile, notre périmètre se limite aux Bouches-du-Rhône. Nous espérons pouvoir élargir notre champ d'intervention dans un futur proche...

### Proposez-vous des consultations ou des services à distance ?

Nous privilégions au maximum une rencontre physique avec le client. Ceci dit, il peut y avoir une plus grande facilité à communiquer par écran interposé selon la distance qui nous sépare. Cela dépend de chaque situation. Pour les services de home organising, nous proposons systématiquement un premier rendez-vous en vidéo-appel pour définir les besoins du client, donner des conseils et des suggestions.

### Puis-je annuler ou reprogrammer un rendez-vous ?

Bien entendu. En cas d'indisponibilité ou d'imprévu, vous pouvez nous contacter pour reprogrammer ou annuler un rendez-vous si besoin. Bien évidemment, cela fonctionne dans les deux sens. Si c'est nous qui ne pouvons pas intervenir, nous vous contacterons le plus rapidement possible.

### Avez-vous un service consommateur en cas de questions ?

Pour toute question, demande ou information à nous faire remonter, vous pouvez nous écrire un mail à [contact@metho.eu](mailto:contact@metho.eu)

### Quels sont vos tarifs généraux ?

En ce qui concerne la prestation d'assistance informatique :

- Cours particuliers = 20€/heure
- 1 dépannage = 20 €/heure

Pour les projets de home organising :

- Tarif sur devis

### Peut-on bénéficier d'avantages fiscaux (crédit d'impôt) avec les services de MÉTHO ?



Notre entreprise ne peut pas vous faire profiter d'avantages fiscaux car la déclaration SAP (Services à la Personne) nous contraindrait à ne travailler que pour des particuliers et à exercer uniquement certaines activités. Ces obligations s'appellent les Conditions d'Activités Exclusives (CAE). Notre société ne remplit pas les conditions nécessaires à l'obtention du crédit d'impôt pour nos clients.

### Proposez-vous une garantie sur les matériaux / meubles utilisés dans vos projets ?



MÉTHO ne propose aucune garantie. Seule la garantie émise par le fournisseur (enseigne, artiste ou artisan) prévaut.

## Questions autour de la partie « Home Organising »

### Etes-vous également architecte ou décorateur d'intérieur ?



Il n'y a aucun architecte d'intérieur ni décorateur d'intérieur chez MÉTHO. Pour faire simple, un architecte possède un diplôme alors qu'un décorateur d'intérieur n'est pas systématiquement diplômé dans sa discipline. Un architecte peut réaliser de lourds travaux, casser des parois, réagencer la structure même d'une maison alors que le décorateur n'intervient que sur les espaces déjà présents, et ne peut pas réaliser de travaux. Le home organiser s'occupe de trier et ranger des affaires déjà sur place. Il vous apporte une nouvelle façon d'aménager et d'optimiser des affaires et du mobilier que vous possédez, mais il peut aussi vous fournir des listes d'achats et effectuer quelques travaux légers afin de vous proposer une nouvelle organisation pour vos espaces.

A titre informatif, sachez que notre home organiser possède une Certification en élaboration de meubles contemporains et modulaires du Service National des Apprentissages de Colombie (SENA, Servicio Nacional de Aprendizaje en espagnol).

Pour en savoir plus sur cette certification, nous vous invitons à suivre ces liens :

<https://www.sena.edu.co/>

<https://www.aprendemas.com/co/curso/curso-especial-en-elaboracion-de-muebles-modernos-y-modulares-696179/>

## Quel est votre processus de travail ?

Vous contactez notre entreprise par mail ou par téléphone pour nous expliquer brièvement votre projet et vos besoins.

Nous programmons ensemble :

- Soit un rendez-vous avec notre *technicien*
  - Rendez-vous physique ou à distance selon les possibilités
  - Soit pour prendre des cours réguliers soit pour un dépannage ponctuel
  
- Soit un rendez-vous avec notre *home organiser*
  - Une séance de consulting d'environ une heure pour une première prise de contact
  - Selon la suite donnée à votre projet, une intervention plus approfondie avec l'établissement de listes d'achats, le réaménagement total des espaces concernés et la dispense de conseils concrets pour maintenir vos espaces organisés.

Consulting : Nous organisons une séance en vidéo-appel d'environ une heure pour vous conseiller et vous aider à définir votre style.

## Comment se déroule une séance de consulting (vidéo-appel) ?

Afin d'en savoir plus sur votre projet et de vous fournir l'aide la plus précise possible, il est essentiel que notre home organiser fasse un premier bilan de vos intentions. Selon vos besoins, la taille de vos espaces et le budget dont vous disposez, il pourra vous proposer l'offre qui correspond le plus à votre profil avec un devis qui récapitulera l'ensemble des prestations et des moyens à mettre en œuvre autour de votre projet (aménagement à partir de zéro, réaménagement de pièces existantes, tri, achats à effectuer, désencombrement, etc.).

A la fin de la séance de consulting, il vous envoie un document qui résume les intentions de travail pour mener à bien votre projet accompagné d'un devis détaillé qui prend en compte votre budget afin de chiffrer l'ensemble du projet.

## Puis-je réserver uniquement un service de conseil sans engagement supplémentaire ?

Si vous le souhaitez, vous pouvez réserver une heure de consulting avec notre home organiser afin d'échanger autour de votre projet et vous arrêter après cette étape. A la fin de la séance, vous obtiendrez les documents nécessaires à la mise en place du projet, mais rien ne vous oblige à vous engager avec nous pour la suite.

## Travaillez-vous avec un style ou une esthétique particulière ?

Nous essayons de nous adapter à tous les styles possibles. Il s'agit avant tout de VOTRE projet pour votre espace, qu'il soit personnel ou professionnel.

### **Aidez-vous à trier et désencombrer les objets avant l'organisation ?**

Le home organiser est le spécialiste du tri, du désencombrement et du réaménagement de lieux déjà aménagés ou en cours d'aménagement. Ces pratiques font partie intégrante de son travail.

### **Que se passe-t-il si je ne souhaite pas jeter d'objets ?**

Vous souhaitez ne rien jeter ? Pas de problème ! Le home organiser pourra juste s'occuper de la partie « réorganisation » en sautant cette étape. Il s'agit de vos affaires, de vos souvenirs. Vous décidez toujours ce que vous souhaitez conserver et jeter, et si vous souhaitez ne rien jeter, cela n'est pas un problème, notre home organiser s'adaptera.

### **Quels types de solutions de rangement proposez-vous ?**

Il existe des possibilités quasiment infinies de rangement, nous pourrions même dire qu'il en existe autant qu'il y a de personnalités différentes dans le monde. En ce sens, le home organiser pourra vous proposer de très nombreuses solutions de rangement en fonction de vos goûts, mais aussi en tenant compte de l'espace disponible et, bien sûr, de votre budget.

### **Pouvez-vous m'aider à organiser des espaces spécifiques ?**

Tout à fait. Le home organiser n'a pas de limite au niveau du nombre ou du style de pièce à organiser. Si vous le souhaitez et que vous en avez les moyens, il est tout à fait capable de réorganiser votre maison entière de la cave au grenier !

### **Donnez-vous des conseils pour maintenir l'ordre à long terme ?**

Le home organiser vous proposera des solutions d'entretien, de pliage et de rangement adaptés à votre situation. Avec votre accord, il pourra revenir quelques semaines/mois plus tard afin de voir comment vous vous êtes appropriés ces espaces nouvellement organisés.

### **Pouvez-vous gérer des espaces particulièrement petits ou difficiles ?**

Tout dépend des difficultés, mais il n'y a aucun défi que nos intervenants ne souhaitent pas relever !

### **Fournissez-vous des produits de décoration / rangement ou dois-je les acheter ?**

Nous ne fournissons aucun produit directement. L'un des aspects de notre travail consiste à vous proposer un catalogue d'articles personnalisés, vous composer une liste d'achats toute faite ou vous suggérer certains types de produits, mais nous n'effectuerons jamais aucun achat à votre place. Vous restez maître de votre projet du début à la fin. Nous ne vous avancerons jamais d'argent pour acheter un ou plusieurs éléments.

C'est vous qui choisissez si vous souhaitez prendre en compte telle ou telle suggestion. Disons en d'autres termes que notre home organiser vous mûche le travail en amont pour que vous n'ayez pas à effectuer toutes les étapes d'une recherche parfois longue et fastidieuse avant d'arriver au résultat que vous imaginiez.

### **Est-ce possible de travailler en plusieurs étapes pour des projets plus grands ?**

C'est même recommandé. En fonction de l'envergure de votre projet, il vaut mieux parfois découper celui-ci en plusieurs étapes. Par exemple, pour une personne qui souhaite entièrement aménager et décorer plusieurs pièces à vivre, il est préférable de découper le projet en plusieurs parties claires afin de faciliter le travail de l'intervenant. Encore une fois, tout dépend de la taille de votre projet, du temps que vous souhaitez y consacrer et de votre budget.

### **Combien de temps dure un projet en moyenne ?**

La durée d'un projet dépend de nombreux paramètres, c'est pourquoi il est compliqué de donner une durée moyenne. En fonction de la taille des espaces à aménager, des conditions de travail, ou de vos disponibilités, la réalisation d'un projet peut aller de quelques semaines à plusieurs mois. En temps normal, nous évitons de nous investir sur des projets à long terme (plus de 3 mois).

### **Travaillez-vous avec des artisans ou fournisseurs spécifiques ?**

Oui. Nous collaborons avec des artisans locaux spécialisés dans certains matériaux (bois, métal, céramique, etc.) des ébénistes, des antiquaires et des brocanteurs, mais aussi diverses galeries d'art et certains artistes afin d'étoffer notre catalogue de propositions. Cela dépend bien sûr de votre budget et du projet que vous avez en tête, les tarifs de ces personnes étant souvent plus élevés que ceux des grandes enseignes, car proposant du mobilier ou des objets parfois rares ou précieux. Toutefois, si vous souhaitez quelque chose de plus spécifique, nous pouvons tout à fait vous proposer une gamme de choix plus vaste grâce à ces fournisseurs.

### **De quelle façon intégrez-vous des œuvres artisanales ou artistiques dans vos propositions de décoration ?**

Ces œuvres sont intégrées aux listes de suggestions que vous proposera le home organizer. De cette façon, vous serez libres de choisir d'intégrer ou non ces éléments à votre projet. N'hésitez pas à le contacter si vous souhaitez en savoir plus sur tel ou tel artiste, il vous renseignera avec plaisir.

### **Les œuvres des artistes ou artisans sont-elles incluses dans le devis ?**

Toutes les œuvres des artistes et artisans sont incluses dans le devis afin que vous n'ayez qu'un seul document qui récapitule l'ensemble des coûts du projet. Bien entendu, ce devis pourra être remis à jour si vous souhaitez ajouter d'autres éléments au fil du temps.

### **Est-il possible de modifier un projet en cours de réalisation ?**

Tout à fait. Le plus important reste la communication entre nous. Si vous devez faire face à des imprévus, si vous devez changer un ou plusieurs éléments, peu importe le projet et peu importe l'intervenant, l'idéal est de nous prévenir le plus à l'avance possible, même si nous savons que ce n'est pas toujours évident. Le principal est de nous tenir informé de ces changements afin que nous puissions les prendre en compte et réajuster le projet.

Si le ou les changements concernent des achats que vous aviez effectués pour le projet, vous serez en charge du retour des produits concernés, de leur remboursement ou de leur échange dans le lieu d'achat concerné. Pour cela, nous vous conseillons vivement de conserver tous vos tickets d'achat pour vous faciliter tout retour.

### **Y a-t-il des frais supplémentaires en cas de modification du projet ?**

De manière générale, aucun frais supplémentaire, sauf en cas d'abus (changements trop réguliers et engageants pour le home organiser). Si nous constatons que le client change trop souvent d'avis ou ne respecte pas ses engagements tels que prévus dans le contrat initial, MÉTHO se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires liés à la situation, voire l'annulation totale du contrat avec effet immédiat. Si un contrat est interrompu alors que la prestation de notre entreprise autour du projet n'est pas terminée, cela n'annule pas le devis. Vous resterez quand-même redevable de la somme indiquée sur celui-ci.

## **Questions autour de la partie « Assistance Informatique »**

### **Quels types de problèmes informatiques gérez-vous ?**

Nous gérons à peu près tous les types de problèmes classiques qui peuvent arriver : une imprimante qui n'imprime plus, connecter un nouvel appareil au réseau, une box internet qui fait des siennes, des soucis avec une boîte mail... Il existe une infinité de problèmes et notre expert informatique est préparé à toute éventualité.

### **Proposez-vous des services pour PC, Mac et autres appareils connectés ?**



Oui. Nous intervenons sur tous les types d'appareils domestiques et domotiques (ordinateurs, imprimantes, box internet, assistants vocaux, éclairage intelligent, etc.). Nous ne sommes pas compétents pour intervenir sur des installations trop spécifiques (serveurs, appareils « bricolés », etc.).

### **Aidez-vous à installer ou configurer de nouveaux appareils ?**



Tout à fait. Nous pouvons intervenir pour vous aider à ajouter n'importe quel type d'appareil à votre réseau et à le configurer (ex : Chromecast, un nouvel ordinateur, une tablette, un téléphone, etc.).

### **Puis-je demander des cours pour mieux utiliser mes équipements informatiques ?**



Il est tout à fait possible de demander des cours particuliers de manière régulière. Nous intervenons pour aider les personnes de tout âge à mieux maîtriser l'outil informatique, peu importe la forme qu'il prend : ordinateur, tablette, smartphone... Nous collaborons à la transition numérique.

### **Combien de temps à l'avance dois-je prendre rendez-vous ?**

N'hésitez pas à nous contacter quand vous le souhaitez et nous conviendrons d'un rendez-vous en fonction de nos plannings respectifs.

### **Quels sont vos horaires d'intervention ?**

Toute la semaine et les week-ends, à partir de 9h jusqu'à 21h. L'essentiel est de se mettre d'accord sur une date et une heure.

### **Y a-t-il une durée d'intervention minimale ?**



1 heure est la durée minimale pour un cours comme pour un dépannage. Le tarif horaire est fixé à 20 €. Toute heure commencée est due.

### **Travaillez-vous avec des entreprises ou uniquement des particuliers ?**



Nous résolvons aussi les problèmes techniques et informatiques des entreprises, bien sûr.

### **Pouvez-vous intervenir sur des problèmes de logiciels spécifiques (suite bureautique, outils créatifs, etc.) ?**



Nous intervenons aussi pour des problèmes logiciels, tant qu'il s'agit de logiciels connus et basiques.

### **Est-il possible de vous demander un diagnostic complet de mon ordinateur ?**



Nous pouvons effectuer un diagnostic complet de votre ordinateur. Sachez que cela prend un certain temps selon l'âge et le contenu présent sur l'ordinateur. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi remettre Windows à zéro afin que vous puissiez repartir sur de nouvelles bases.

### **Je souhaite me procurer un nouvel ordinateur, un nouveau téléphone ou une nouvelle**

### **tablette. Pouvez-vous me prodiguer des conseils pour m'aider à choisir ?**



Nous pouvons vous accompagner dans le choix de votre futur ordinateur, tablette ou smartphone. Nous pouvons nous renseigner pour vous, effectuer des recherches plus précises dans des boutiques spécialisées et vous fournir plusieurs devis en fonction de votre budget et de vos besoins. Une fois le produit reçu, nous pouvons revenir chez vous pour l'installer et le configurer pour qu'il soit directement prêt à l'emploi.

### **Que faites-vous en cas d'impossibilité de résoudre un problème ?**

Notre intervenant peut se retrouver face à un problème difficile voire impossible à résoudre. Si tel est le cas, il vous l'indiquera, mais qu'il réussisse à le résoudre ou pas, vous resterez quand-même redevable du tarif horaire normal.