
Charte Qualité de DECLIC SOLUTION INFORMATIQUE

Les termes suivants employés dans la présente charte renvoient à des concepts définis ci-après :

- ❖ Le « gestionnaire » désigne le représentant légal de Déclic Solution Informatique. Il gère les prestations au profit des bénéficiaires. Il est également l'unique intervenant mis à disposition des particuliers bénéficiaires dans le cadre du service à la personne.
- ❖ Le « bénéficiaire » désigne la personne physique qui bénéficie du service à la personne mis en place.

1 - Un accueil de qualité

1.1. L'intervenant établit une relation de confiance et de dialogue avec le bénéficiaire et son entourage familial et social, il respecte l'intimité des personnes et des familles, leur culture, leur choix de vie, leur espace privé et leurs biens et la confidentialité des informations reçues.

1.2. Le gestionnaire met à la disposition du public par l'intermédiaire de son site Internet une documentation écrite, à jour, complète et précise sur son offre de services, et sur les tarifs des prestations proposées.

1.3. Le gestionnaire offre un accueil téléphonique cohérent avec son offre de services. Cet accueil téléphonique personnalisé est assuré 6 jours sur 7, sur une plage horaire de 13 heures par jour. Le numéro d'appel (06 26 736 386) est communiqué au bénéficiaire pour l'ensemble des prestations proposées et, en cas d'indisponibilité momentanée (en présence de clients notamment, pour garantir le sérieux de la prestation en cours, et la confidentialité des informations divulguées), il est possible de laisser un message. Ces messages sont consultés dès que possible.

1.4. Un accueil est également disponible sur le portail Internet de Déclic Solution Informatique, qui comporte un lien vers la messagerie électronique du gestionnaire. Il est donc possible d'adresser un message à tout moment. Les courriers informatiques sont consultés régulièrement et une réponse individualisée est apportée à chaque message.

2 - Une proposition d'intervention individualisée

2.1. La proposition d'intervention individualisée est élaborée par le gestionnaire avec le bénéficiaire :

- ❖ soit à partir des forfaits pré-établis et proposés sur le site Internet, s'il est avéré qu'ils permettent une réduction du montant de l'intervention pour le bénéficiaire et qu'ils répondent justement aux besoins du bénéficiaire ;
- ❖ soit à partir d'une évaluation globale et individualisée de la demande et des besoins du bénéficiaire par le gestionnaire.

2.2. L'évaluation prend en compte la demande directe du bénéficiaire et les demandes de l'entourage, lorsque le bénéficiaire n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins (en cas de restriction parentale sur les ordinateurs d'enfants mineurs notamment).

2.3. Dans tous les cas, le gestionnaire détermine si la prestation attendue est en adéquation avec les compétences et les moyens qu'il peut mettre en oeuvre. Dans le cas contraire, le gestionnaire proposera une solution alternative au bénéficiaire.

2.4. La méthodologie d'intervention est adaptée au bénéficiaire (selon la situation, il convient de privilégier l'intervention ou la formation).

2.5. Le devis indique les modalités de coordination avec d'éventuels autres interventions/intervenants. Nous attirons ici l'attention de chacun sur le fait que DSI ne vend pas de matériel. Aussi, si, à la demande du bénéficiaire, un matériel / logiciel doit être fournis, DSI précisera clairement sur son devis d'installation ou de remplacement le tarif du matériel / logiciel proposé.

3 - Clarté et qualité de l'offre de service

3.1. Un devis gratuit est systématiquement établi sur demande. Cette disposition est affichée sur le site Internet de DSI. Le devis énumère les prestations, services, tâches qui seront réalisés et feront l'objet d'une facturation ultérieure.

3.2. Tout contrat de maintenance contracté avec le bénéficiaire précise la durée, le rythme, le type d'intervention, et le coût de la prestation ainsi que le montant restant à la charge du bénéficiaire.

3.3. Toute prestation ponctuelle donnera lieu à une facture claire et détaillée précisant la date, le lieu, la durée, le type d'intervention ainsi que son montant. Cette facture sera établie conformément à la fiche d'intervention complétée avec le bénéficiaire et signée par ses soins à la fin de l'intervention.

4 - Les modalités de l'intervention

4.1. Le gestionnaire assure lui-même les activités prévues. Il assure également le suivi de chacune des prestations, dans le respect de la confidentialité des informations reçues et de l'intimité des personnes.

4.2. Les horaires d'intervention et le contenu de la prestation définis préalablement sont respectés dans la mesure du possible. Le bénéficiaire est informé des changements éventuels.

4.3. Il est interdit de recevoir des bénéficiaires auprès desquels le gestionnaire intervient toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeurs.

4.4. Le bénéficiaire pourra identifier le gestionnaire intervenant grâce à sa carte de visite, qui sera présenté sur demande en début d'intervention.

5 - Le suivi et l'évaluation des interventions

5.1. Le gestionnaire tient à jour l'historique des interventions.

6 - Sélection et qualification des personnes mettant en oeuvre l'activité

6.1. Alexis PACE, gestionnaire intervenant pour Déclic Solution Informatique auprès des particuliers,

- ❖ est titulaire d'un diplôme d'administrateur réseaux délivré par l'Etat attestant de compétences dans le secteur concerné ;
- ❖ dispose d'une expérience professionnelle dans son domaine de compétence dont une synthèse est accessible sur le site Internet : www.declic.info.eu

7 - Un réel engagement qualité

7.1 La présente charte est diffusée sur le site Internet. Elle représente l'engagement de Déclic Solution Informatique de respecter une éthique qualité claire. Elle pourra néanmoins être modifiée à tout moment sans préavis.