

CHARTRE D'ENGAGEMENT QUALITE

Article 1 : Objet

L'objet de cette Charte d'Engagement Qualité est de fournir aux prestataires comme aux clients une base d'échanges explicite qui décrit de manière précise les règles de conduite que MENTALFUZE s'engage volontairement à respecter dans le cadre d'une relation commerciale et contractuelle de qualité.

MENTALFUZE s'engage au développement constant de sa performance et l'amélioration permanente de la qualité de ses prestations.

MENTALFUZE privilégie une approche centrée sur l'humain. Il est important de conserver une proximité avec le client, de favoriser une vraie relation de confiance. MENTALFUZE s'engage vers la satisfaction du client et de son besoin.

Article 2 : Accompagnement sur-mesure

MENTALFUZE propose un service d'accompagnement personnalisé. Cette démarche permet de s'assurer que :

- Les exigences du client sont connues et prises en compte
- Les méthodes et moyens choisis sont aptes à satisfaire les exigences du client
- Le client possède toutes les informations nécessaires pour établir son choix

Article 3 : Besoins du client

MENTALFUZE a l'ambition de proposer des services de qualité en parfaite adéquation avec les besoins du client.

Si les besoins exprimés par le client ne sont pas clairs, suffisamment complets ou directement exploitables, il appartient à MENTALFUZE d'aider le client dans la matérialisation de ses choix.

Au cours de l'élaboration du projet, MENTALFUZE s'assurera auprès de son client et à intervalles réguliers de la continuité de l'adéquation entre les services fournis et les besoins exprimés.

Article 4 : Ampleur du projet

L'ampleur du projet est clairement définie, les limites et les exclusions sont précisées. L'offre ou le contrat préciseront explicitement le contenu du projet en termes de services et de livrables.

Article 5 : Maitrise des coûts et des délais

Le client doit pouvoir connaître le budget global et le délai qui sont nécessaires pour couvrir ses besoins exprimés. Les prix sont exposés clairement et sans ambiguïté : coûts de mise en place, coûts récurrents, coûts de prestation externe à souscrire, etc.

Toutes évolutions du prix, en cours d'exécution du contrat, seront précisées dans un délai raisonnable afin que ces changements ne soient pas imposés.

Article 6 : Suivi du projet

Dans le cadre du suivi d'une prestation, salariés, prestataires, sous-traitants s'engagent à avoir une communication professionnelle avec le client.

Article 7 : Mesure d'efficacité

MENTALFUZE s'engage à fournir des solutions viables et efficaces pour le client. Ainsi elle définira avec le client ses indicateurs d'efficacité pour suivre le bon fonctionnement de la prestation proposée.

2 sur 3

Article 8 : Qualité des intervenants

Les intervenants sont tous dûment diplômés, rigoureux, sérieux et ils bénéficient d'une expérience significative dans leurs domaines d'expertise. Ils s'engagent d'agir dans l'intérêt de l'entreprise pour son bien-être et sa performance.

Article 9 : Satisfaire les exigences du client

MENTALFUZE sensibilise régulièrement son personnel sous-traitant sur l'importance de satisfaire les exigences du client tout en restant compatible avec les normes, exigences légales-réglementaires et l'éthique professionnelle.

MENTALFUZE s'engage auprès du client à maintenir son niveau de connaissances pendant toute la durée de la prestation. Elle s'engage à préciser les compétences spécifiques des intervenants en lien avec les actions visées.

Article 10 : Amélioration continue de la qualité de nos interventions

MENTALFUZE est particulièrement attentif aux besoins et attentes du client. MENTALFUZE garantit un suivi régulier des prestations ce qui permet de détecter les anomalies ou inadéquations entre la demande du client et l'offre de ses services.

MENTALFUZE ajuste en continue la qualité de ses services afin d'assurer l'efficacité et la qualité de ses actions.

Article 11 : Amélioration continue de l'expertise des intervenants

MENTALFUZE agit de façon permanente sur des actions liées à la formation en continue des intervenants comme gage supplémentaire de qualité.

MENTALFUZE s'engage sur deux axes principaux :

- Trouver des solutions en vue d'améliorer la qualité de ses formations et services
- Identifier les besoins en formation de ses collaborateurs.

Article 12 : Questionnaire client

MENTALFUZE s'engage à mesurer le degré de satisfaction de son client et recueillir ses propositions afin de s'inscrire dans une amélioration constante.

Article 13 : Médiation des litiges

Hors de toute procédure judiciaire, la Charte d'Engagement Qualité MENTALFUZE a pour objet de faciliter, par le dialogue, une relation bienveillante tout litige pouvant survenir entre MENTALFUZE, ses prestataires et leurs clients.

Pour cela, une procédure claire est établie :

- Le client dépose par écrit une requête auprès de MENTALFUZE.
- MENTALFUZE examine la requête et sa recevabilité. Il convit le client à une réunion avec le prestataire et l'invite à présenter ses arguments.
- Une médiation s'engage entre le plaignant et le prestataire.
- Si la médiation n'aboutit pas à une solution, une Commission des plaintes est convoquée. Elle sera chargée de rechercher une solution entre les 2 parties et, le cas échéant, de statuer sur une sanction vis à vis du prestataire.
- Les sanctions peuvent aller de l'avertissement jusqu'à l'exclusion définitive si les faits sont avérés et les engagements du prestataire ne sont pas honorés.