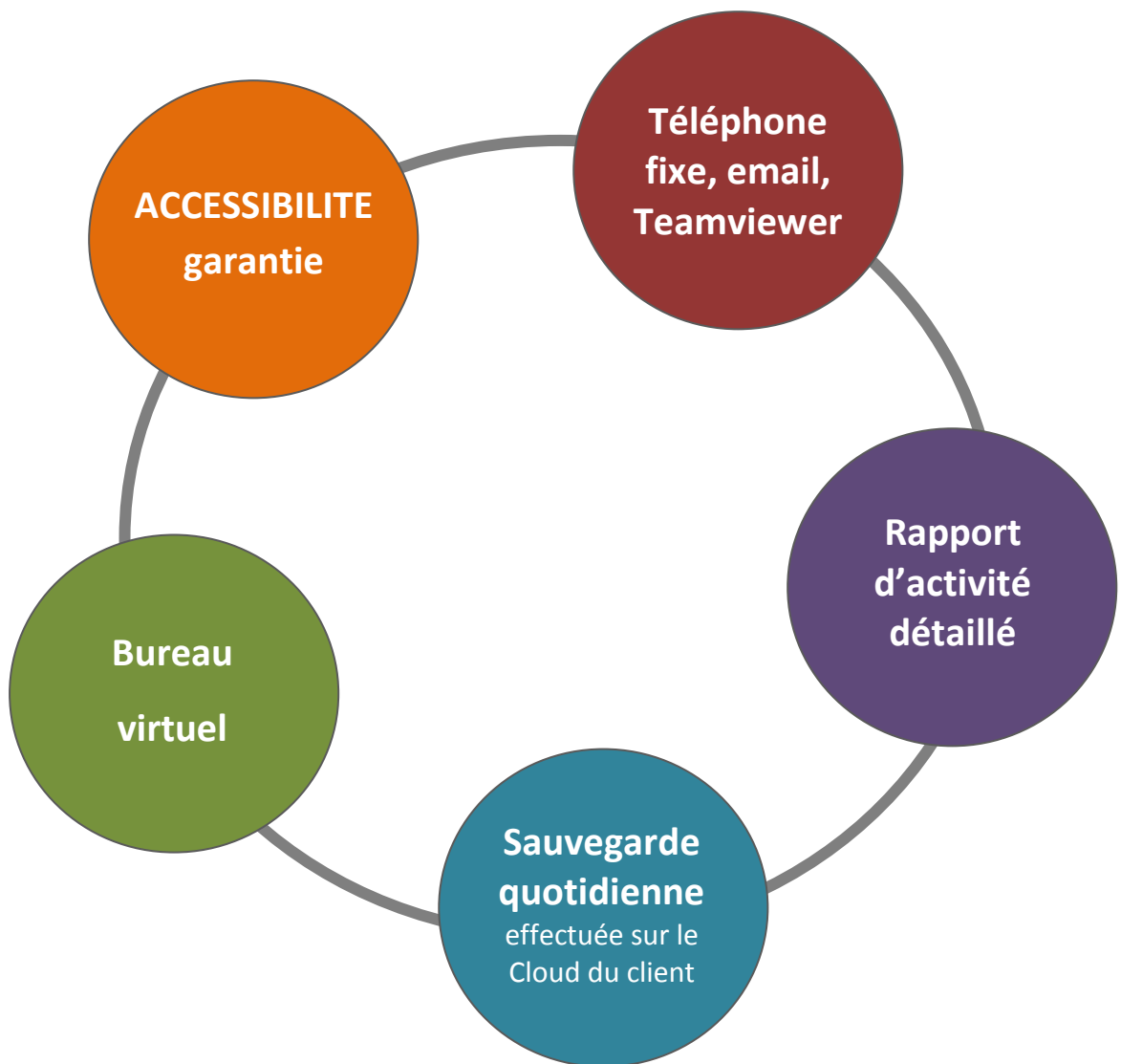




# CHARTE



## **Charte de fonctionnement des prestations de régie à distance**

Le 1<sup>er</sup> critère est donc la confiance. Elle ne peut se déclarer et donc s'instaure au fur et à mesure d'un constat concernant la qualité de la prestation effectuée, de la disponibilité effective et du suivi rigoureux du fonctionnement prévu. Le prestataire rend des comptes.

La clarté dans le mode de fonctionnement est donc essentielle.

### **Horaires**

Les horaires sont les horaires de bureau (8h-12h, 14h-18h) sauf accord ponctuel

### **Planning**

Les journées affectées à la collaboration sont définies par avance.

### **Jours affectés**

Les journées réservées peuvent être : lundi, mardi, jeudi ou vendredi

En cas d'urgence et de disponibilité de ma part, l'intervention peut être effectuée un autre jour, week-end inclus

### **Exclusivité**

Pendant les journées affectées, je me consacre exclusivement à la prestation du client. Tout email ou appel téléphonique étranger à cette collaboration est ignoré. Ma clientèle est informée et je leur prête assistance uniquement le mercredi ou en dehors des plages horaires réservées à la prestation en régie.

Mon téléphone est donc rendu accessible immédiatement sauf dans des cas rares (appels de tiers : organismes, poste, EDF, etc.)

### **Moyens de communication et d'échanges**

Téléphone fixe, email, Teamviewer

### **Impondérables**

Si pour un cas de force majeure, je dois me rendre quelque part ou échanger par téléphone, j'informe le client et effectue un décompte.

### **Suivi**

Je fournis quotidiennement en fin de journée un rapport détaillé.

### **Sauvegarde**

J'effectue également des sauvegardes quotidiennes sur le Cloud du client. D'autres sauvegardes sont effectuées sur un disque externe.

### **Bureau virtuel**

L'expérience montre que l'on a l'impression de travailler dans un bureau contigu, des échanges permanents sont effectués pendant la journée que ce soit par téléphone, par email ou via TeamViewer (outil précieux et indispensable pour ce mode de collaboration)