



Charte Qualité Client



Des **garanties claires** pour une **relation de confiance**





Ensemble, traçons les grandes lignes de votre entreprise

ETHIQUE

Intérêt du client :

- ✓ Disponibilités de ressources, de procédures internes et de spécialistes vous aidant à atteindre vos objectifs de chef d'entreprise ;
- ✓ Maintien de l'étendue et de la qualité des connaissances professionnelles par une formation continue et adaptée ;
- ✓ Information sur votre activité, votre environnement, votre situation et vos objectifs pour les services demandés ;
- ✓ Transmission, d'une manière appropriée, des informations qui vous sont utiles.

Respect des lois :

- ✓ Engagement de faire respecter les lois dans nos travaux.

Discrétion :

- ✓ Garantie par un secret professionnel absolu inscrit au contrat de travail de toute notre équipe ;
- ✓ Accueil confidentiel en salle de réunion.

Indépendance :

- ✓ Action loyale et équitable en dehors de toute influence extérieure ;
- ✓ Des partenaires intègres, sans exclusivité.

Responsabilité :

- ✓ Nous engageons notre responsabilité professionnelle sur les missions qui nous sont confiées.

Transparence :

- ✓ Contractualisation par lettre de mission, précisant la nature des interventions et le mode de calcul des rémunérations.





Ensemble, traçons les grandes lignes de votre entreprise

SERVICE

Disponibilité et Ecoute :

- ✓ Tous les acteurs du cabinet sont joignables grâce à différents supports technologiques, et sont à l'écoute de vos besoins ;
- ✓ En cas d'indisponibilité, nous vous contactons au plus tard dans les 2 jours ouvrables.

Anticipation :

- ✓ Saisie pertinente ou passages réguliers, permettant d'identifier et d'anticiper les problèmes ;
- ✓ Envoi des informations sur les obligations fiscales et sociales 5 jours calendaires avant l'échéance, sous réserve de la mise à disposition des pièces.

Langage clair :

- ✓ pas de jargon comptable ; des mots adaptés à votre métier pour vous expliquer votre activité et vos résultats.

Accueil :

- ✓ agréable dans nos salles d'attente et de réunion ;
- ✓ des plages horaires aménagées pour les appels téléphoniques ;
- ✓ une hotline « social » en cas d'urgence ;
- ✓ des prises de rendez-vous pour des rencontres de qualité.

Souplesse d'organisation :

- ✓ saisie comptable au cabinet ;
- ✓ surveillance de la comptabilité tenue par vos soins ;
- ✓ externalisation ;
- ✓ gestion interne 24h/24h en mode SAAS

Formation :

- ✓ Optimum Formation, organisme de formation agréé.

