ANNEXE 1 : CHARTE QUALITE

En tant que prestataire référencé par Choose Paris Region, je m'engage à :

I – Fournir aux entreprises internationales (ci-après les Entreprises) une information claire, sincère et complète :

1. en opérant en toute transparence et toute légalité, notamment en évitant toute situation de conflit d'intérêt ;
2. en fournissant une information détaillée sur le(s) service(s) proposé(s), sans clause illisible et sans formulation trompeuse ou ambiguë ;
3. en proposant un premier appel ou un premier rendez-vous de « consultation gratuite » à l'Entreprise ; de même qu'en établissant un devis gratuit sauf à ce que celui-ci impose un déplacement justifié.

II – Garantir des services de qualité dans le respect de l'Entreprise :

1. en disposant d'un personnel courtois, compétent, expérimenté sur des clientèles internationales (notamment pratique de l'anglais *a minima*), et qualifié, capable de proposer à l'Entreprise une prestation réellement adaptée à ses besoins (aide à l'expression de besoin si nécessaire) ;
2. en cas de départ de l'interlocuteur dédié, prévenir Choose Paris Region et proposer un interlocuteur d'expérience et de qualifications équivalentes dans un délai maximal de 15 jours à compter de la date à laquelle il a connaissance de ce départ ;
3. en garantissant une méthodologie d'accompagnement dédiée aux besoins des Entreprises internationales ;
4. en garantissant le respect et la confidentialité des données de l'Entreprise ;
5. en assurant le suivi et la prise en charge de toute demande avec un délai de réponse de 2 jours ouvrés garanti à toute personne s'étant adressée à ma structure ;
6. en indiquant à l'Entreprise les coordonnées de la personne qui interviendra dans la réalisation de la prestation demandée ;
7. en assurant la continuité de la prestation (achèvement dans les délais impartis de toute prestation commencée et remplacement de personnel absent) ;
8. en prenant en compte toute réclamation formulée par l'Entreprise et en élaborant une procédure de traitement de ces réclamations : personne référente, délais de traitement, etc. ;
9. en vérifiant que la prestation fournie correspond aux attentes de l'Entreprise ;
10. en étant en conformité avec les normes et réglementations applicables à la profession ;
11. en élaborant une politique de recrutement fiable pour évaluer au mieux les capacités et compétences de mon personnel ;
12. en offrant à mon personnel à la fois un encadrement fiable et la possibilité de se former et de développer ses compétences ;
13. en respectant les dispositions du règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil (règlement général sur la protection des données).

En tant que responsable de la qualité des produits/services livrés, je m'engage à mettre en place un système de contrôle et de gestion de la qualité adapté pour répondre aux exigences définies dans la présente charte. Choose Paris Region se réserve le droit de me demander les détails de la politique qualité mise en œuvre à cet effet.

Fait le ……à……

Cachet du Prestataire :

Signature (précédée de la mention « lu et approuvé ») :