

Juin 2018

MILA's

Charte de bonne conduite



Nos valeurs sont les vôtres

Nous ne cherchons pas simplement de la main-d'œuvre. Nous recherchons des partenaires engagés. Nos partenaires représentent nos valeurs lorsqu'ils effectuent un service. C'est pourquoi nous cherchons un peu de nous en vous :

Vous êtes passionné de technologie, les connexions, les fils et les programmes vous enthousiasment et vous motivent.

Vous adorez explorer le fond des choses et résoudre les problèmes techniques d'une manière globale et durable.

Vous faites votre travail pour aider véritablement les gens autour de vous et pas seulement pour gagner de l'argent facilement.

Vous comprenez ce que Mila représente et vous êtes fier d'en faire partie !

Votre relation avec Mila

Mila met en relation des prestataires de services avec des clients. En vous inscrivant en tant que partenaire de Mila, vous agissez en tant qu'entrepreneur indépendant. Vous n'êtes pas un employé de Mila. Et oui, l'indépendance, c'est cool : vous gagnez de l'argent sans être soumis à un contrat strict, vous restez votre propre patron, vous utilisez les outils que vous aimez et travaillez selon vos disponibilités. Nous ne supervisons, ne dirigeons et ne contrôlons pas votre travail, vous êtes responsable de son accomplissement et de la qualité de votre service.

Une communication efficace avec les clients

Mila est une plateforme de service à la demande. Cela signifie que des demandes de service avec un délai d'intervention très court font partie de vos tâches quotidiennes et nécessitent votre attention. Vous entrerez en contact avec vos clients pour confirmer la date d'intervention souhaitée et pour discuter d'éventuels services et détails supplémentaires. Une communication ouverte et rapide – en plus d'un service de qualité irréprochable – est la clé pour satisfaire les clients ! Et n'oubliez pas qu'un client satisfait est un client susceptible de vous recontacter pour d'autres commandes.

Les bases d'un bon travail

Vos clients apprécient la ponctualité et le travail bien fait. Bien sûr, des contretemps peuvent arriver. Si vous rencontrez des problèmes pour respecter un délai ou si la tâche dépasse vos compétences, dites-le-nous ! Avec Mila, vous ne serez jamais seul. En clair cela signifie que si vous n'avez pas les compétences requises ou le temps pour effectuer un travail, vous pouvez contacter l'équipe de gestion des partenaires pour trouver une solution.

Important : il est essentiel que vous n'acceptiez que les commandes correspondant à vos capacités et compatibles avec votre emploi du temps. Vous n'aimeriez pas qu'un plombier répare votre toit !

La clé pour obtenir de bonnes évaluations

Soyez courtois et professionnel pour obtenir des commentaires positifs ! Nous encourageons les clients à noter leurs expériences à l'aide d'étoiles ainsi qu'à signaler les annulations intempestives et les rendez-vous non-honorés. Plus votre moyenne d'étoiles sera élevée et votre taux d'annulation sera bas, plus vous gagnerez de clients, alors visez l'excellence et devenez un chasseur d'étoiles !

Comment fonctionne le classement par étoiles ?

Après chaque intervention, les partenaires et les clients peuvent se noter mutuellement en attribuant jusqu'à un maximum cinq étoiles. Des commentaires écrits peuvent également être partagés. Comme toujours, un bon service vous permettra de conserver un classement élevé. Bien sûr, les choses ne se passent pas toujours comme prévu et des ratés exceptionnels sont possibles, c'est pourquoi nous n'affichons que la note moyenne de vos 50 dernières interventions. Si l'un de vos services n'est pas noté comme espéré, les autres notations vous permettront de vous rattraper !

Pour protéger les clients et la qualité du service, une note moyenne minimale existe pour chaque ville. Nous vous alerterons si votre note se rapproche de la limite. Après plusieurs notifications, vous perdrez l'accès à votre compte et ne pourrez plus effectuer de services via notre plateforme. Mais ne vous inquiétez pas, Mila investit dans ses partenaires et en prend soin : nos cours disponibles sur Mila Academy vous aideront à vous améliorer et à obtenir plus d'étoiles !

Pourquoi faut-il éviter les annulations et les rendez-vous non honorés ?

Si vous acceptez une intervention et que vous l'annulez ou que ne vous présentez pas du tout, les clients seront mécontents. Nous comprenons que des événements inattendus puissent survenir, vous obligeant à annuler une intervention que vous aviez acceptée. Cependant, il est toujours possible de nous en informer en temps et en heure ! N'oubliez pas que trop

d'annulations ont un impact négatif sur la perception de vos clients ainsi que sur celle de Mila et de tous ses partenaires.

Gardez votre taux d'annulation bas : il est basé sur le nombre d'annulations et de rendez-vous non honorés par rapport au nombre total de missions acceptées. Deux annulations pour 50 missions entraînent par exemple un taux d'annulation de 4%. Chaque ville a un taux d'annulation maximum, basé sur le taux d'annulation moyen de ses partenaires. Nous vous alerterons si votre taux d'annulation est supérieur à la moyenne. Après plusieurs notifications, vous perdrez l'accès à votre compte et ne pourrez plus effectuer de services via notre plateforme.

Attention : Alors que les annulations peuvent se comprendre et s'expliquer, notre tolérance à l'égard des rendez-vous non honorés sans préavis est très faible ! Nous ne vous avertirons qu'une seule fois pour un rendez-vous non honoré, c'est-à-dire un rendez-vous manqué sans nous en avoir averti au préalable. En conséquence nous excluons les partenaires qui ne se sont pas présentés sur place plus d'une fois et ils ne peuvent plus offrir leurs services via notre plateforme.

Vos informations personnelles sont importantes

Les clients de la plateforme Mila font venir les partenaires chez eux pour effectuer un travail. Cela nécessite de la confiance. Afin de nous assurer que tous nos partenaires sont dignes de confiance, nous effectuons une vérification des antécédents, nous exigeons une confirmation d'identité et nous demandons d'ajouter des renseignements personnels ainsi qu'une photo de profil. Veuillez garder vos informations à jour pour aider les clients à vous reconnaître en tout temps.

Respectez la vie privée et les données personnelles des clients

Chaque partenaire Mila entre dans la sphère privée des clients lorsqu'il effectue une intervention à domicile. Parfois, vous tomberez sur des chaussettes sous un meuble TV lorsque vous réparerez la connexion internet ou alors vous apercevrez un enfant s'amuser dans le salon. Il peut être tentant de jeter un œil dans la sphère privée de ses voisins mais n'oubliez jamais de

respecter la vie privée des clients et de ne rien divulguer à des tiers ! Même une histoire drôle ne devrait pas devenir un sujet d’amusement public.

De plus, vous serez amené à être en contact avec des données personnelles voir sensibles appartenant à vos clients. Par exemple lors de l’installation d’une nouvelle box internet il se peut que vous ayez accès aux codes et aux mots de passes personnels des clients. Faites-en usage uniquement au cours de votre intervention et assurez-vous de ne plus avoir de telles données en quittant votre client.

ATTENTION : Il est strictement interdit de noter ces informations sur quelque support que ce soit (agenda personnel, notes, papier, ordinateur et tablettes, etc.) et d’en faire usage par la suite, vos clients vous font confiance.

La discrimination est interdite

C’est très simple : Mila est synonyme d’ouverture et ne tolère aucune forme de discrimination. Cela signifie que vous perdrez l’accès à votre compte si vous avez eu une attitude discriminatoire à l’encontre de clients, du personnel du bureau de Mila ou d’autres partenaires de Mila en raison de leur race, couleur, religion, nationalité, handicap, orientation sexuelle, sexe, état civil, identité sexuelle, âge ou n’importe quelle autre caractéristique. Sur ce point nous serons toujours intransigeants.

Comment agir et se comporter

La façon dont vous agissez peut avoir un impact majeur sur la sécurité et le confort des clients ainsi que sur la perception qu’on les clients des partenaires de Mila. La courtoisie est essentielle. C’est pourquoi nous vous demandons de faire preuve de bon sens et d’agir décemment – comme vous le feriez dans n’importe quel lieu public.

Voici quelques exemples de comportements inacceptables :

- Endommager les biens des clients: à titre d'exemple, vous ne pouvez pas utiliser les vases comme cendriers. Et dire que vous êtes un fumeur compulsif n'est pas une excuse valable, c'est simplement inadmissible.
- Contact physique: nous avons une politique de tolérance zéro en matière d'avances sexuelles. Bien évidemment, toutes autres formes de violences physiques sont également interdites.
- Gros mots: surveillez votre langage et contrôlez vos gestes. Il n'y a rien de sympa dans le fait d'utiliser un langage de charretier !
- Contact non-souhaité avec les clients: votre travail est fini dès lors que l'intervention est terminée. Même si les appels et les visites de suivi peuvent partir d'un bon sentiment, ils peuvent ne pas être perçus comme tels et conduire à des situations problématiques.
- Violation de la loi: bon, cela devrait aller de soi, nous appliquons évidemment une tolérance zero.

Fraude ou comportement illégitime

Mila est une communauté ouverte et joviale, mais il y existe néanmoins des règles pour en assurer le bon fonctionnement. Nous n'acceptons aucun comportement frauduleux ou illégitime. Nous ne pouvons pas accepter que des partenaires de Mila travaillent pour des clients en contournant la plateforme ou en acceptent des paiements en espèces au noir. Nous considérons également qu'il s'agit d'une fraude si un partenaire annule une intervention sur la plateforme dans le but de l'effectuer par la suite sans en avertir Mila. Dans un souci de transparence et de simplicité, chaque partenaire n'est autorisé à utiliser qu'un seul compte.

Mila s'occupe du marketing, de la publicité et globalement de générer des demandes de services pour les partenaires de la plateforme. Pour s'assurer que tous les contenus soient en accord avec la politique de la marque Mila, nous n'autorisons pas les partenaires à distribuer leurs propres cartes de visite ou flyers personnels. Seul le matériel de marketing Mila peut être distribué aux clients. Ainsi, vous pouvez vous concentrer pleinement sur le cœur de votre tâche, c'est-à-dire la résolution des problèmes de vos clients.

Nous intenterons une action en justice contre toute forme de fraude et fermerons des comptes partenaires frauduleux.

Les frais d'agence et de service de Mila

Mila vous aide à planifier efficacement votre travail et à vous concentrer sur l'essentiel - votre travail avec le client. Mila prend en charge les questions administratives telles que la facturation et la planification des itinéraires.

Pour l'approvisionnement des clients, le marketing, le service à la clientèle, la mise à disposition de la plateforme Mila et de ses services. Mila facture une commission par ordre de service négocié et complété.