



PRESTATAIRE  
RÉFÉRENCE

 CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR  
Assistance et prévention du risque numérique

# LA CAMPAGNE SOLIDAIRE

## DOSSIER DE SOUTIEN AUX ASSOCIATIONS

---

**LE PRESTATAIRE INFORMATIQUE ET TÉLÉCOM  
QUI MET DE LA SUITE DANS VOS IDÉES**

---

# Quand on peut faire quelque chose ... ... en quelques mots et un simple merci !

**Nous sommes une Entreprise de Services Numériques (ESN) parisienne qui fêtera bientôt ses 30 ans d'existence.**

**Notre équipe** est constituée de 15 personnes dont des techniciens informatiques de proximité investis, des ingénieurs, des consultants ...

**Notre métier**, c'est d'assurer le bon fonctionnement des systèmes d'information (SI) de nos clients.

- Assistance / conseil / Infogérance
- Cybersécurité et protection du SI
- Sauvegarde et plan de reprise
- Réglementation et Conformité

## Une idée simple :

Comment faire pour encourager nos clients à interagir avec les collaborateurs et valoriser la qualité de leur travail ?

## Une initiative :

Chaque avis laissé après chaque incident résolu est remercié avec l'ajout d'1 euro dans une cagnotte destinée à une association.

## Votre avis compte ... la démarche

**A chaque résolution d'incident**, nous envoyons un mail au correspondant pour l'inciter à nous donner son avis sur la gestion de sa demande :

**A chaque commentaire** laissé avec l'évaluation (quelle qu'elle soit), nous versons 1€ dans une cagnotte !

**A la fin de la campagne**, le montant de la cagnotte est reversé à l'association choisie.

**Et une nouvelle campagne solidaire** démarre avec une nouvelle association !



# 2017

Première cagnotte ouverte pour Noël.  
Nous profitons de cette inauguration pour inciter nos clients à nous proposer de futurs bénéficiaires.

# 2023

**98.6%** d'évaluations positives et plus de 8000€ cumulés déjà reversés !

## ... Dans un but précis !

**L'objectif principal**, c'est que le collaborateur qui reçoit cette évaluation ait l'occasion d'être remercié et valorisé pour son travail.



## Les avis qui ont comptés ...



sine qua non

Grâce à la qualité des prestations réalisées et les commentaires laissés par nos clients, nous sommes fiers d'avoir pu soutenir toutes ces actions citoyennes qui font un travail indispensable pour beaucoup d'entre nous ...



Rêves De Gosse



## ... Et qui compteront encore demain !

# Un don pour dire merci ...

évaluation	Contenu des commentaires	Heure
matériel de l'enquête		
isep.fr	Efficace	TRES EFFICACE
isep.fr	Efficace	Très efficace
ation.fr	Efficace	Il manque un avis : TRES satisfait
s.com	Efficace	Impeccable comme toujours
story.fr	Efficace	Merci encore pour l'efficacité, la gentillesse et la disponibilité de xxxxxxxxx lors de son intervention su...
s.com	Efficace	Efficace comme d'habitude
roid.fr	Correct	Les intervenants ont fait l'installation et sont partis sans-même faire un point avec nous, voir si cela n...
asso.fr	Efficace	TOUT EST OK PROBLEME RESOLU
s.com	Efficace	Réponse rapide et claire.
s.com	Efficace	comme toujours, demande acceptée rapidement et traitée encore plus vite. merci pour l'efficacité!
time.fr	Efficace	Merci, toujours de bons conseils et toujours prêt à trouver des bonnes solutions
time.fr	Efficace	Merci la rapidité de votre intervention et la résolution du problème
dep.fr	Efficace	ok 11
deo.tv	Efficace	Prestation au top !
s.com	Efficace	Bonjour, Merci ! Bien cordialement,
s.com	Efficace	Merci pour cette intervention bien agréable et efficace !
s.com	Efficace	Même en télétravail l'efficacité est présente
s.com	Efficace	Du début de l'intervention à la fin... Tout est OK
epig.fr	Efficace	Super! tout fonctionne : après intervention sur mon PC HOLLYWOOD, j'ai pu réaliser l'opération moi-
ation.fr	Efficace	Efficacité maximale et toujours dans le calme. Merci
sieg.fr	Efficace	Merci xxxxxxxx topissime comme d'habitude
s.com	Efficace	Rien à dire sur les prestations tout est ok
s.com	Efficace	Toujours aussi ravie des traitements rapide et efficaces des dysfonctionnements.
s.com	Efficace	Merci
s.com	Efficace	Merci.
dep.fr	Efficace	Intervention rapide et efficace
oep.fr	Efficace	Merci xxxxxxxx, si nécessaire un jour, on ré ouvrira un ticket !! Bonne journée !!
asso.fr	Efficace	Merci à xxxxxxxx pour son intervention rapide
oep.fr	Efficace	Beau ménage dans les licences VPN !!
sg.org	Efficace	Merci beaucoup!!!
s.com	Efficace	merci xxxxxxxx
dep.fr	Correct	1
icite.fr	Efficace	un grand merci
non.fr	Efficace	Merci xxxxxxxx
oep.fr	Efficace	Merci à mort, je vais enfin pouvoir télétravailler dans le conditions souhaitées par OPCO EP
oep.fr	Efficace	Désolé, les mails de support étaient mis en quarantaine..... Merci pour ce ticket aussi !!
oep.fr	Efficace	Merci xxxxxxxx... c'est parfait !!
s.com	Efficace	OK
s.com	Efficace	RAS
anot.fr	Efficace	merci Mr Faugeras, parfait"
dep.fr	Efficace	1l pour la cagnotte
oep.fr	Efficace	Merci xxxxxxxx !!
non.fr	Efficace	Mon sauveur
pital.fr	Mauvaise	Dossier clôturé alors que nous n'avons pas résolu le problème
s.com	Efficace	pb résolu très rapidement, et dans la bonne humeur ! merci ! Sylvain.
s.com	Efficace	au top ! merciiii
oep.fr	Efficace	Merci bcp xxxxxxxx. Ces tickets pour La Direction sont tjs + compliqués à gérer, avec des interlocu...
s.com	Efficace	RAS !!
s.com	Efficace	RAS !! merci!
s.com	Efficace	merci xxxxxxxx et vive la librairie indépendante!
icite.fr	Efficace	Merci beaucoup !
epig.fr	Efficace	Super réactivité. Efficacité et bonne humeur. Toujours au top! Merci
s.com	Efficace	Parfait !!
s.com	Efficace	merci à toi xxxxxxxx!!
s.com	Efficace	Parfait !
s.com	Efficace	toujours au top merci!!

# Règlement et conditions

## Contexte :

Sine Qua Non est ravi de présenter son initiative "La Campagne Solidaire", une campagne qui vise à inciter ses clients sous contrat de maintenance et leurs collaborateurs (appelés ici « demandeurs ») à réagir et commenter la qualité du travail de ses intervenants techniques au travers d'une enquête de satisfaction qui vient alimenter une cagnotte.

Cette campagne est active par trimestre civil, à chaque nouveau trimestre, une nouvelle association est choisie comme bénéficiaire.

## Comment ça marche ?

A chaque clôture d'incident traité au support technique, le demandeur reçoit une enquête de satisfaction au travers d'un avis de clôture reçu par mail dont l'objet indique : « Clôture de votre ticket : votre avis compte ! ». Le corps du message incite alors le demandeur à répondre à une enquête de satisfaction par un simple clic avec la possibilité de laisser un commentaire. Pour chaque commentaire écrit ET unique, 1 euro est versé dans une cagnotte.

## Choix d'une association :

Le choix de l'association est de la responsabilité de la direction de Sine Qua Non qui privilégie idéalement une entité à impact local, peu connue et/ou à faible visibilité. La cause soutenue ne peut être ni religieuse, ni politique, ni syndicale et se doit d'être à but non lucratif. Avant chaque choix, une rapide enquête de probité est réalisée afin de garantir autant que possible le degré d'intégrité des dirigeants comme des fondateurs.

## Dispositions réglementaires :

Conformément à l'Article L111-7-2 du Code de la consommation, dans la collecte d'avis, Sine Qua Non s'engage de façon transparente, claire et loyale à ne pas publier, vendre, céder ou diffuser les commentaires ou avis laissés sur l'interface informatique mise à disposition pour échanger avec les techniciens sans l'accord préalable et écrit du demandeur.

Selon l'Article D111-17 du Code de la consommation, aucune contrepartie financière ou commerciale n'est demandée ni proposée au client qui n'a aucune obligation de participer à l'enquête de satisfaction.

Sine Qua Non s'engage à ne rien proposer en échange de tout commentaire laissé par un demandeur, tout comme le

demandeur s'engage à ne rien demander à Sine Qua Non en contrepartie de son commentaire.

## Conditions de cotisation :

Les commentaires laissés doivent être pertinents, respectueux et conformes à la loi. Ils ne peuvent avoir été laissés que par les personnes qui sont les demandeurs de l'intervention soumise à l'enquête de satisfaction. Aucune limitation n'est imposée dans la possibilité de répondre à l'enquête de satisfaction mais un maximum de 3 commentaires par demandeur et par campagne et/ou un maximum de 10 commentaires par client et par campagne est comptabilisé.

Les commentaires doivent être laissés pendant la période de validité de la campagne solidaire (3 mois).

Sine Qua Non se réserve le droit de toute de même comptabiliser les avis non commentés et/ou dépassant les conditions énoncées ci-dessus.

## Versement de la cagnotte :

Sine Qua Non reversera le montant collecté le mois suivant la fin de la campagne par tout moyen mis à disposition par l'association bénéficiaire (don en ligne, helloAsso, etc ...). Sine Qua Non tiendra ses clients informés, s'ils en font la demande, du montant total collecté et du nombre d'avis recueillis.

## Réerves :

Conformément à la loi du 13 Juillet 1990, Sine Qua Non s'engage à ne pas diffuser tout commentaire à caractère raciste, antisémite ou xénophobe. Ils ne seront pas non plus comptabilisés.

La Direction de Sine Qua Non se réserve la possibilité d'arrêter sans préavis, une campagne en cas de faits survenus contraires aux principes cités au-dessus.

Chaque clôture de ticket n'est pas systématiquement soumise à évaluation, notamment dans le cas où la demande n'est pas en relation avec un incident technique.

Sine Qua Non s'engage à retirer tout commentaire laissé à la demande du demandeur.

Toute participation implique l'acceptation expresse et sans réserve du présent règlement dans sa totalité.

sine qua non  
.fr

PRESTATAIRE  
RÉFÉRENCE

CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR

Assistance et prévention du risque numérique

# MERCI



Et pour nous soutenir, n'hésitez pas  
à nous évaluer vous aussi !

<https://g.page/r/CeW0818-OROJEAI/review>

 4,9 ★★★★★ 27 avis