CULTURE & IDENTITÉ

Nos valeurs

Ce document dit qui nous sommes, ce qui guide nos décisions et ce que nos clients peuvent attendre de nous. Il sert de boussole pour chaque mission, chaque devis et chaque partenariat.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

Rendre l'informatique sereine pour celles et ceux qui ont mieux à faire que de s'en occuper.

MISSION

Accompagner indépendants, TPE, PME et particuliers sur leur informatique — infrastructure, support, sécurité — et automatiser leurs tâches répétitives grâce à l'IA, depuis Bordeaux Métropole, sur site ou à distance.

VISION 2030

Que chaque petite structure dispose d'une informatique aussi fiable et automatisée que celle des grands groupes — sans leur complexité ni leur coût.

PROMESSE

Un clic suffit : on s'occupe du reste.

Simple · Fiable · Augmenté

D'où nous venons

Clic Serenity est née en mai 2018 de l'activité de conseil et de dépannage informatique de Carlos Louiset. Depuis, l'entreprise s'appuie sur une expérience terrain de chef de projet infrastructure — de la conception au décommissionnement, en environnement multi-sites et exigeant — et l'a élargie à l'automatisation par l'intelligence artificielle. Ce socle explique nos valeurs : l'exigence des grands projets, mise au service de structures qui n'ont pas de service informatique.

> **Comment lire ce document.** Quatre valeurs, chacune traduite en comportements observables et en limites que nous nous fixons (p. 2), une personnalité et un ton de voix (p. 3), des engagements vérifiables (p. 4). Il est revu chaque année.

VALEURS

Quatre valeurs, des actes

Une valeur n'a de sens que si on peut la constater : chacune a ses comportements concrets et sa ligne rouge.

01 Simplicité

On enlève la complexité.

Vous n'avez pas à devenir informaticien pour être bien équipé : nous partons de votre besoin, pas de la technologie.

CONCRÈTEMENT, NOUS…

- Nous expliquons sans jargon, avec vos mots et vos exemples.
- Nous proposons la solution la plus simple qui répond vraiment au besoin.
- Chaque intervention se termine par un compte rendu clair et la documentation utile.

NOUS NOUS INTERDISONS

Ajouter un outil, une option ou un abonnement dont vous n'avez pas besoin.

02 Fiabilité

Des systèmes qui tiennent, sans surprise.

Ce que nous mettons en place doit fonctionner demain comme aujourd'hui — et ce que nous promettons est tenu.

CONCRÈTEMENT, NOUS…

- Nous testons, sauvegardons et vérifions avant toute mise en service.
- Nous annonçons délais et prix par écrit, puis nous les respectons.
- Nous prévenons dès qu'un risque ou un retard apparaît, avant qu'il ne vous surprenne.

NOUS NOUS INTERDISONS

Promettre un délai ou un résultat que nous ne savons pas tenir.

03 Transparence

La confiance se gagne preuve à l'appui.

Vous savez toujours ce que nous faisons, pourquoi, et combien cela coûte. Vos systèmes restent les vôtres.

CONCRÈTEMENT, NOUS…

- Devis détaillé et prix ferme avant toute intervention.
- Accès, mots de passe, licences et données restent à votre nom : vous pouvez partir quand vous voulez.
- Quand un sujet sort de notre expertise, nous le disons et nous vous orientons.

NOUS NOUS INTERDISONS

Créer une dépendance artificielle ou facturer ce qui n'a pas été convenu.

04 Progrès utile

L'IA prend le relais, l'humain garde la main.

Nous restons à la pointe — automatisation, IA, sécurité — pour vous faire gagner du temps, jamais pour l'effet de mode.

CONCRÈTEMENT, NOUS…

- Nous mesurons le temps gagné avant de recommander une automatisation.
- Toute automatisation est documentée, réversible et validée par un humain sur les décisions sensibles.
- Nous consacrons du temps chaque mois à la veille et à la formation.

NOUS NOUS INTERDISONS

Vendre de l'« IA gadget » ou automatiser sans votre accord explicite.

NOTRE MANIÈRE D'ÊTRE

Proximité et bonne humeur. Un interlocuteur unique qui connaît votre contexte, une relation d'égal à égal, ouverte à tous les profils — et le plaisir du travail bien fait, qui se ressent.

PERSONNALITÉ

Notre personnalité de marque

Où se situe Clic Serenity entre deux pôles (échelle de 1 à 10) ? Ces curseurs guident nos textes, notre site et nos échanges.

Institutionnel — **Accessible**	Professionnels dans le fond, abordables dans la forme.
Réfléchi — **Spontané**	On prend le temps de comprendre avant d'agir.
Classique — **Moderne**	Outils actuels, IA et automatisation au quotidien.
Éprouvé — **Novateur**	On innove sur des bases solides et testées.
Sérieux — **Décontracté**	Sérieux sur le travail, détendu dans l'échange.
Prestige — **Essentiel**	L'essentiel, bien fait, au juste prix.

Notre ton de voix

NOUS SOMMES…	…MAIS
Clairs	pas simplistes
Experts	pas jargonneux
Chaleureux	pas familiers
Confiants	pas arrogants
Enthousiastes sur l'IA	pas naïfs

Exemple. Plutôt que « Solution de pointe de cybersécurité proactive », nous écrivons « Vos sauvegardes vérifiées chaque semaine, et une alerte si quelque chose cloche. »

Ce qui compte pour nous



Le client et la relation priment (5/5) ; les résultats et la méthode montent pour refléter l'exigence de fiabilité ; « Partenaires » remplace « Équipe », plus juste pour une entreprise individuelle qui s'entoure d'experts de confiance.

ENGAGEMENTS

Ce que vous pouvez attendre de nous

Diagnostic offert
Un premier échange de 30 minutes pour comprendre votre besoin, sans engagement.

Devis avant tout
Aucune intervention facturée sans devis écrit accepté. Prix ferme, sans frais cachés.

Réponse rapide
Toute demande reçoit une réponse sous 1 jour ouvré, avec un délai d'intervention annoncé.

Compte rendu systématique
Ce qui a été fait, pourquoi, et ce qu'il reste à surveiller — en langage clair.

Réversibilité
Vos accès, données et licences restent à votre nom ; dossier de passation remis sur demande.

Données protégées
Traitement de vos données conforme au RGPD, limité au strict nécessaire de la mission.

Comment nous faisons vivre ces valeurs

- **Avant d'accepter une mission** : nous vérifions qu'elle est compatible avec nos quatre valeurs — sinon nous la déclinons ou réorientons.
- **Avec nos partenaires et sous-traitants** : ce document leur est remis ; ils s'engagent sur les mêmes règles de transparence et de réversibilité.
- **Chaque année** : bilan des engagements tenus, retours clients, mise à jour de ce document.

Annexe — ce que sont devenues les valeurs de 2018

Simplicité	Adaptabilité aux situations, Écoute, Serviabilité, Imagination
Fiabilité	Fiabilité, Qualité, Qualité du service, Professionnalisme, Réactivité, Disponibilité, Engagement
Transparence	Transparence, Confiance, Loyauté, Réputation, Partenariat
Progrès utile	Perfectionnement continu, Apprentissage continu, Recherche de l'excellence, Autonomie
Manière d'être	Fun, Plaisir, Ouverture à la diversité, Tolérance, Échange, Coopération
Retirées	Développement des employés, Délégation, Consensus, Travail en équipe — sans objet pour une entreprise individuelle ; à réintroduire le jour où Clic Serenity recrutera.

Carlos Louiset, fondateur de Clic Serenity — Saint-Médard-en-Jalles, novembre 2026