



CHAMBRE DE COMMERCE ET
D'INDUSTRIE DE LA ROCHELLE

CHARTRE D'ENGAGEMENT POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES PORTEURS DE PROJET



**Nous sommes à votre écoute,
Nous vous accompagnons,
Nous vous conseillons.**

La Chambre de Commerce et d'Industrie de La Rochelle vous accueille :

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30.

Le délai d'attente à l'accueil sans rendez-vous :

Les hôtessees d'accueil vous reçoivent à votre arrivée dès qu'elles sont disponibles, elles vous renseignent et vous orientent selon vos besoins.

Le délai d'attente à l'accueil avec rendez-vous :

Dans le cas où le porteur de projet a un rendez-vous avec une chargée de mission, les hôtessees d'accueil l'informent de votre arrivée.

Vous ne devez pas attendre plus de 5 minutes, dès lors que vous vous êtes présenté à votre rendez-vous à l'heure prévue. Néanmoins, si des circonstances exceptionnelles devaient conduire à une durée d'attente plus importante, les hôtessees d'accueil vous indiquent l'espace d'attente et la durée d'attente.

Le délai de traitement des appels téléphoniques * :

Vos demandes d'informations ou de rendez-vous reçues par téléphone sont traitées dans un délai inférieur à 48h.

Le délai de traitement des courriers et e-mail* :

Vos demandes d'informations reçues par courrier ou e-mail sont traitées dans un délai inférieur à 48 heures. Si la demande est complexe et nécessite des recherches qui ne permettent pas le respect de ce délai, un délai de réponse vous sera communiqué sous 48 heures.

Les délais pour un rendez-vous individuel* :

Un rendez-vous individuel peut vous être proposé sous un délai maximum de 15 jours.

**Nous vous proposons d'être suivi par un référent tout au long de
votre parcours.**

**Nous prenons en compte vos remarques et suggestions quant à
l'amélioration de notre accueil.**

Merci...

* Jours ouvrés