

Le pôle Création/Reprise s'est engagé dans une procédure de labellisation de ses actions et services. L'objectif de cette charte est de vous informer de nos engagements. L'ensemble des collaborateurs ainsi que les intervenants extérieurs s'engagent à respecter cette charte.

- Nous nous engageons à vous accueillir et vous informer quelle que soit la nature ou l'état d'avancement de votre projet, sans discrimination aucune.
- Nous vous réorientons vers un partenaire extérieur spécifique si le projet le nécessite.
- Nous vous proposons un parcours de conseil et d'accompagnement personnalisé.
- Nous vous garantissons la confidentialité des informations transmises sur votre projet et votre personne.
- Dès votre entrée dans le parcours d'accompagnement, un référent vous suit dans le montage de votre projet.
- Nous vous garantissons la mise en relation avec un personnel qualifié et compétent.
- Nous prenons en compte vos remarques et suggestions quant à l'amélioration de notre accueil.
- Nous vous garantissons le traitement de vos demandes et réclamations.
- Nous nous engageons à vous répondre et à vous orienter dans les délais suivants :

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 hôtesses 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 rendez-vous avec une conseillère C/R, les hôtesses 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 hôtesses 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.

* Jours ouvrés