

Les

5 engagements

de la charte

1

Un **accès** plus facile
à nos services

2

Un **accueil**
attentif et courtois

3

Une **réponse**
compréhensible
à vos demandes
dans un délai annoncé

4

Une **réponse**
systématique
à vos réclamations

5

À votre **écoute**
pour progresser

Chambre de Commerce et
d'Industrie de la Lozère
16, boulevard du Soubeyran
BP 81
48002 MENDE Cedex

Téléphone : 04 66 49 00 33
Télécopie : 04 66 65 35 29
Mail : contact@lozere.cci.fr
www.lozere.cci.fr



*Charte
Marianne*

**Les Services
de la Chambre de
Commerce et
d'Industrie de la Lozère
s'engagent à vous
réserver le meilleur
accueil et vous apporter
un service de qualité**



L'État et ses services publics

*exercent leurs missions en veillant à assurer à tous
équité, transparence et accessibilité.
Vous avez droit à un accueil de qualité, et nous
prenons une série d'engagements
pour mieux vous accueillir.*



Un accès plus facile à nos services

- Nos horaires d'ouverture sont les suivants : de 8h 30 à 12h et de 13h30 à 17h30 (sauf le vendredi : fermeture à 17 h).
- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur, avec un dispositif de pré-accueil, si votre activité relève des compétences de la Chambre de Commerce et d'Industrie.
- Sinon, nous vous ré-orientons vers le bon interlocuteur.
- Nous simplifions l'accès à nos locaux en veillant à l'actualisation permanente d'une signalétique adaptée.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite jusqu'à l'accueil. Les agents de la CCI se déplacent ensuite pour vous recevoir au rez-de-chaussée.
- Nous vous offrons une information variée et actuelle sur notre site internet : www.lozere.cci.fr.



Un accueil attentif et courtois

- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur dans toutes nos correspondances, ainsi que son adresse électronique.
- Nous vous écoutons avec attention et nous nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.
- Nous ne vous demandons aucun document qui ne soit indispensable au traitement de votre dossier.
- Nous facilitons la constitution de vos dossiers notamment en précisant les pièces à fournir et en vous accompagnant dans leur élaboration.
- Nous vous accueillons en toute confidentialité.
- Nous veillons à vos conditions d'attente : des fauteuils sont disponibles à l'accueil général et à l'accueil du deuxième étage. Des documents d'information sont à votre disposition.



Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires.
- Nos engagements sur les délais sont les suivants:
 - délai d'attente maximum à l'accueil : 10 minutes,
 - délai de rappel suite à un appel téléphonique : 2 jours,
 - délai de réponse à un courrier : 4 jours,
 - délai maximum pour obtenir un rendez-vous: 10 jours.

Nous répondons à tous vos appels téléphoniques pendant les horaires d'ouverture. Nous vous rappelons si vous laissez un message en cas d'absence de votre interlocuteur.



Une réponse systématique à vos réclamations

- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique. Un cahier est à votre disposition, à l'accueil pour noter vos observations
- Nous nous engageons à répondre à vos réclamations dans un délai maximum de 5 jours.
- Nous vous offrons la possibilité de contacter M. Roland ATGER, Directeur Général de la CCI, pour formuler vos réclamations et observations. Vous pouvez le contacter par courrier à l'adresse de la CCI de la Lozère – BP 81 – 48002 MENDE ou par mail : accueil@lozere.cci.fr.



À votre écoute pour progresser

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.
- Nous mesurons deux fois par an, les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.
- Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis. Ils sont publiés une fois par an sur le site internet de la CCI.

**Nous vous remercions de votre confiance
et de votre participation à la qualité de
notre accueil, dans un respect mutuel.**