

La CCIRS s'engage dans une procédure de labellisation de ses actions et de ses services auprès des porteurs de projet. L'objectif de cette charte est de vous informer de nos engagements. L'ensemble du personnel ainsi que les intervenants extérieurs du dispositif de formation s'engagent à respecter cette charte. La CCIRS s'engage auprès des porteurs de projet à :

1. Les accueillir et leur proposer une **offre de services sur-mesure** adaptée à leur situation et leur projet
2. Les **orienter**, le cas échéant, vers un autre organisme ou un autre intervenant pouvant répondre de façon plus adaptée à leurs besoins.
3. Les aider à **appréhender le métier de chef d'entreprise** en leur permettant d'être autonomes et d'acquérir les bons réflexes pour avoir les meilleures chances de réussite et faciliter l'intervention des organismes financiers.
4. Préserver la **confidentialité** de leur projet
5. Mettre à leur disposition des **intervenants compétents, généralistes de l'entreprise et spécialistes de certains domaines ou secteurs** : création, reprise et premier pas de l'entreprise, commerce, service, industrie, développement durable, économie numérique, formalités d'entreprise, etc.
6. Leur désigner un **conseiller référent, neutre et expérimenté**, à chaque étape de leur accompagnement, garant de la co-construction d'un modèle économique viable
7. Leur répondre dans des **délais définis**
8. Faciliter la mise à disposition de **moyens matériels** adaptés à l'élaboration de leur projet
9. Prendre leurs **remarques en considération** afin d'améliorer de façon continue le service qui leur est rendu.
10. Répondre et orienter les porteurs de projet dans les délais suivants :

<b>Premier accueil</b>	moins de 10 minutes
<b>Entretien individuel</b>	moins de 15 jours ouvrés
<b>Téléphone</b>	avant la 3ème sonnerie
<b>Courriel</b>	3 jours ouvrés
<b>Courrier</b>	3 jours ouvrés
<b>Rappel par le conseiller</b>	2 jours ouvrés
<b>Traitement d'une réclamation</b>	1 semaine
<b>Ouverture d'une fiche réclamation</b>	3 jours ouvrés