❺ A VOTRE ECOUTE POUR PROGRESSER

- **Nous vous proposons d'exprimer vos attentes et observations concernant les produits de la CCI** auprès de Laure LACOURT, responsable qualité, mail : l.lacourt@gers.cci.fr – Tél : 05 62 61 62 62

Elles seront traitées dans le cadre de notre démarche qualité ISO 9001.

- **Nous vous informons des résultats et progrès accomplis** par l'intermédiaire de notre rapport d'activités annuel.

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

22.12.06

Chambre de Commerce et d'Industrie du Gers
Place Jean David
32 004 AUCH Cedex
Téléphone : 05 62 61 62 61
Télécopie : 05 62 61 62 63
Mail : cci32@gers.cci.fr
Site internet : www.gers.cci.fr

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Les services de la CCI du Gers s'engagent à vous réserver le meilleur accueil

CCI du GERS

Engagements pris par la CCI pour l'accueil et l'orientation des clients

La CCI du Gers exerce ses missions en veillant à assurer à tous équité, neutralité, transparence et accessibilité.
Vous avez droit à un accueil de qualité, et nous prenons une série d'engagements pour mieux vous accueillir.

❶ UN ACCES PLUS FACILE A NOS SERVICES

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.
Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.

Nous simplifions l'accès à nos locaux
→ Plan d'accès à la CCI disponible sur le site www.gers.cci.fr
→ Parking souterrain gratuit place de l'Ancien Foirail, lundi au vendredi de 7h30 à 20h30 (accès voiture jusqu'à 19h).
→ Bus, arrêt « Mairie ».
Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite par la rampe d'accès extérieur et l'ascenseur. Des toilettes adaptées sont disponibles au niveau 2.
Afin d'éviter d'attendre et d'être certain de rencontrer le bon interlocuteur : nous vous invitons à prendre rdv au 05.62.61.62.61.
Nous vous offrons une information actualisée sur notre site internet : www.gers.cci.fr.
Nous vous permettons d'accomplir certaines démarches à distance :
Sur le site : **www.gers.cci.fr**.
→ Déclaration de la taxe d'apprentissage
→ Inscription ou demande de renseignement pour une formation continue
Sur le site : www.chambersign.fr
→ Commande d'un certificat de signature électronique

❷ UN ACCUEIL ATTENTIF ET COURTOIS

- **Nous vous donnons le nom et les coordonnées de votre interlocuteur** dans toutes nos correspondances ainsi que sur le site internet, rubrique « vos interlocuteurs à la CCI ».

Vous pouvez joindre tous les collaborateurs CCI par une adresse électronique personnelle.

- **Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.**
- **Nous vous demandons uniquement les documents indispensables au traitement de vos dossiers et nous vous accompagnons pour leur constitution (sur RDV)**
- **Nous vous accueillons individuellement et préservons la confidentialité de votre dossier.**
- Nous mettons à votre disposition deux salles d'attente (niveau 1 et niveau 3), un distributeur de boissons (niveau 2), de la documentation récente, la revue de presse hebdomadaire.

❸ UNE REPONSE COMPREHENSIBLE A VOS DEMANDES DANS UN DELAI ANNONCE

- **Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires**.
- **Nous nous engageons, dans un délai de 5 jours à vous apporter une réponse** si votre demande relève de nos compétences. Sinon, nous vous réorientons vers le bon interlocuteur.
- **Nous répondons à tous vos appels téléphoniques pendant les horaires d'ouverture**. En cas d'absence, nous vous rappelons dès prise de connaissance du message afin de vous répondre ou de préciser éventuellement votre besoin et vous donner un délai de réponse

❹ UNE REPONSE SYSTEMATIQUE A VOS RECLAMATIONS

- **Vous pouvez faire part de vos observations**

→ en remplissant à l'accueil de la CCI le formulaire « Observation client »

→ en contactant Laure LACOURT, responsable qualité de la CCI, Tél. 05.62.61.62.62, l.lacourt@gers.cci.fr

- **Si votre observation nécessite une réponse, nous vous la garantissons dans un délai de 10 jours.**