

## NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE

- ↻ Assurer la gratuité de ses services
- ↻ Respecter notre charte de déontologie : confidentialité, respect du bénéficiaire, écoute et sens du service
- ↻ Prendre votre situation en compte dès le 1<sup>er</sup> contact et vous aiguiller vers la structure ou le professionnel compétent pour répondre à votre demande
- ↻ Accueillir dans des lieux de proximité et faciliter l'accès à son offre de services
- ↻ Proposer une offre de services lisible, formalisée et mise en œuvre par des professionnel(le)s qualifié(e)s
- ↻ Proposer à l'issue de votre premier contact un premier service de conseil au plus tard 20 jours ouvrés
- ↻ Prendre en compte votre appel téléphonique sous 30 secondes avec la possibilité d'être recontacté sous 24 heures
- ↻ Faciliter votre parcours professionnel par la désignation d'un conseiller référent tout au long du processus de conseil et d'accompagnement
- ↻ Proposer des services à distance
- ↻ Mettre à votre disposition, au siège, un espace d'information et un poste informatique avec accès gratuit à internet vous permettant de trouver des informations utiles à l'élaboration de votre projet

