

## NOS ENGAGEMENTS SUR LES DELAIS

**Les délais indiqués ci-dessous, sont des délais maximum.**

- Délai d'attente à l'accueil : dix minutes
- Délai de rappel suite à un appel téléphonique : deux jours
- Délai de réponse suite à un courrier : quatre jours
- Délai de réponse suite à un e-mail : trois jours
- Réunion Premier Accueil : tous les jeudis après midi
- Délai de réception des porteurs de projet suite à une demande de rendez-vous : dix jours
- Délai de réponse suite à une réclamation : cinq jours
- Délai pour proposer une action corrective suite à une réclamation : quinze jours
- Délai de traitement des dossiers parvenus complets au CFE : transmis le jour même au greffe du Tribunal de Commerce.
- Délai de traitement des dossiers parvenus incomplets au CFE : demande de pièces complémentaires le jour même.
- Délai de réalisation des formalités internationales : deux jours
- Délai d'élaboration d'un dossier de demande d'aide : dix jours à partir de la réception de la totalité des pièces
- Les délais, entre chaque étape du parcours du créateur, sont fixés au cas par cas, par l'assistant technique au vu de sa charge de travail et de la disponibilité du créateur, au moment du rendez-vous. Ces délais seront arrêtés avec le porteur de projet.

**Ces délais seront vérifiés deux fois par an, par campagne aléatoire, afin d'en vérifier la bonne application.**