

1. Définition

Une réclamation est une action visant à faire respecter un droit ou à exprimer un mécontentement à propos d'un service rendu. Elle doit être formulée par écrit.

⚠ Ne sont pas considérées comme des réclamations : les demandes d'information, de précisions, d'avis ou de prestations.

2. Champ d'application

Cette procédure concerne toutes les parties prenantes aux actions de formation, bilans de compétences et accompagnements VAE proposées par C2F :

- Bénéficiaires (stagiaires, candidats, clients)
- Commanditaires et financeurs
- Prescripteurs (ex : conseillers emploi, RH)
- Intervenants externes (formateurs, consultants)
- Toute autre partie concernée

3. Modalités de dépôt d'une réclamation

Toute personne souhaitant formuler une réclamation peut le faire :

✉ Par mail : carinefontenelle@c2f-antilles.com

✉ Par courrier :

C2F – Carine FONTENELLE

11, Domaine de Compérou Chemin de Papin – 97170 Petit-Bourg

☎ Ou en appelant le **+590 690 766 188**, avec confirmation écrite demandée.

📄 Un **formulaire de réclamation** est disponible sur demande ou sur simple sollicitation par mail avec l'objet "**RECLAMATION**".

4. Traitement de la réclamation

- Dès réception de la réclamation, un **accusé de réception** est envoyé sous **5 jours ouvrés**.
- Un **examen du dossier** est réalisé dans un délai de **15 jours calendaires** maximum.
- Une **réponse écrite** est transmise au réclamant, avec propositions de solutions ou explications.

💬 En cas de désaccord persistant, un recours à un **médiateur indépendant** pourra être proposé, avant toute voie judiciaire.

5. Suivi et amélioration continue

Chaque réclamation est enregistrée dans un **registre des réclamations** comportant :

- Date de réception
- Nom du réclamant
- Objet et nature de la réclamation
- Personne(s) concernée(s)
- Actions mises en œuvre
- Date et contenu de la réponse
- Clôture du traitement

Les réclamations font l'objet d'un suivi qualité permettant de mettre en œuvre des **actions correctives ou préventives** si nécessaire.

📁 Les dossiers sont conservés pendant **7 ans**, dans le respect du **RGPD**.

[Formulaire de réclamation_C2F_V01.docx](#)