

## PROCEDURE RECLAMATION

### Objet

Les usagers du conseil en évolution professionnelle (CEP) des actifs occupés du secteur privé peuvent adresser une réclamation s'ils ne sont pas satisfaits de la prestation, ou s'ils ont sollicité un conseil en évolution professionnelle et qu'ils n'ont pas obtenu de réponse.

### 1. Sollicitation écrite de l'opérateur régional chargé de délivrer le CEP

Vous sollicitez par écrit votre opérateur pour lui faire part de votre mécontentement ou différend :

- **En ligne** : si vous l'avez déjà créé : depuis votre espace personnel accessible depuis notre site régional [www.mon-cep.org/auvergne-rhone-alpes](http://www.mon-cep.org/auvergne-rhone-alpes)
- **Par courrier postal** adressé au site sur lequel vous avez été reçu ou au directeur de projet CEP du mandataire (CIBC Auvergne Rhône Alpes- 11 rue Guilloud-69003 LYON)
- **Par courrier remis en mains propres** à n'importe quelle personne du site sur lequel vous avez été reçu
- **Par mail** adressé à [reclamation@cibc-ara.fr](mailto:reclamation@cibc-ara.fr)

### 2. Accusé de réception et réponse

Vous recevez un accusé de réception dans les 3 jours ouvrés qui suivent la date de dépôt de votre réclamation et une réponse dans un délai maximum de 45 jours suivant le dépôt de votre réclamation. Vous recevrez une réponse de la part du manager CEP du site sur lequel vous aviez été accueilli ou de la part du directeur de projet CEP du mandataire.

### 3. Sollicitation de la médiatrice de France Compétences

Si votre différend persiste et que la réponse apportée par l'opérateur ne vous satisfait pas, vous pourrez alors solliciter la médiatrice de France compétences. La médiation a pour objet de résoudre de manière amiable, les éventuels différends rencontrés par les usagers dans leur démarche de CEP.

- **Prioritairement à l'aide du formulaire en ligne** présent sur le site de France compétences (modalité recommandée) : <https://www.francecompetences.fr/-Mediation-33-.html>
- **Par courrier**, à l'adresse postale suivante : Mme la Médiatrice de France compétences, France compétences, 11 rue Scribe, 75009 PARIS

# MON CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

## FORMULAIRE DE RECLAMATION

Nom _____	Prénom _____
Date de naissance ____/____/____	
TEL _____	Mail _____
Date ____/____/____	Conseiller (facultatif) _____

Souhaitez-vous être recontacté ?

Oui     Non

