

# REGLEMENT INTERIEUR CFA

1	Principes et valeurs .....	2
2	Organisation et Fonctionnement.....	2
2.1	Livret d'apprentissage .....	2
2.2	Horaires, retard et absences.....	2
2.2.1	Absences .....	2
2.2.2	Horaires et retards .....	3
2.3	Travail, évaluation et examens.....	3
2.4	Posture professionnelle en centre de formation .....	3
2.5	Santé.....	4
2.6	Hygiène et Sécurité .....	4
2.7	Assurance .....	4
2.8	Mixité et prévention du harcèlement .....	4
3	Droits des apprentis et responsabilités du CFA .....	5
3.1	Droits des apprentis et des apprenants.....	5
3.2	Responsabilités du CFA.....	5
4	Sanctions et procédures .....	6
4.1	Principes généraux .....	6
4.2	Règles d'application .....	6
4.3	Sanctions .....	7
4.4	Procédures.....	7
4.4.1	Retour en entreprise temporaire .....	7
4.4.2	Organisation de la Commission de Discipline .....	7
4.4.3	Communication des décisions .....	8
4.4.4	Commission d'appel.....	8
5	Conseil de Perfectionnement.....	9
5.1	Rôles du Conseil de Perfectionnement.....	9
5.2	Fonctionnement du Conseil de Perfectionnement .....	9
5.2.1	Principes généraux.....	9
5.2.2	Désignation et organisation des membres du Conseil.....	10
6	Traitements des réclamations et des aléas.....	10

## 1 Principes et valeurs

Le règlement intérieur repose sur les valeurs et principes suivants :

- Il est basé sur l'application du Code du travail. Articles (R 6352-1) à (R 6352-12)
- Le devoir de tolérance et de respect d'autrui dans sa personnalité et dans ses convictions...
- Les garanties de protection contre toute agression physique ou morale et le devoir qui en découle pour chacun de n'user d'aucune violence ;
- L'obligation pour chaque apprenti(e) ou apprenant de participer à toutes les activités correspondant à sa formation et d'accomplir les tâches qui en découlent ;
- La prise en charge progressive par les apprentis(es) ou apprenants(es)<sup>1</sup> eux-mêmes de la responsabilité de certaines de leurs activités, c'est-à-dire une implication individuelle allée à une volonté collective d'investir réellement les obligations d'éducation et de formation proposées par le CFA en application des articles du Code du travail ;

## 2 Organisation et Fonctionnement

### 2.1 Livret d'apprentissage

Le livret d'apprentissage ou document de liaison est obligatoire. Il doit être conservé par l'apprenti(e) ou l'apprenant(e) en permanence, ou être accessible s'il est proposé sous une forme dématérialisée, en formation comme en entreprise. L'apprenti(e) ou l'apprenant(e) a la charge de le remplir, de le faire compléter et signer, notamment pour le suivi.

Chaque apprenti(e) ou apprenant(e) doit pouvoir le présenter à tout moment à la demande du maître d'apprentissage ou tuteur et de l'équipe pédagogique ou de toute personne mandatée par la DEETS du territoire.

### 2.2 Horaires, retard et absences

#### 2.2.1 Absences

Conformément aux articles L 6223-3 et L6223-4 du Code du travail, la présence en formation est obligatoire, en cours, comme aux sorties pédagogiques. L'apprenti(e) ou l'apprenant(e) doit signer une feuille de présence pour chaque demi-journée de formation selon les modalités définies par le CFA.

La semaine de révision est indiquée dans le calendrier d'alternance. Sinon, l'apprenti(e) bénéficie de 5 jours de congés pour révision en sus de ses congés annuels dans le mois précédant l'examen final (**ne concerne pas les apprenants issus de la formation continue**).

Toute absence, justifiée ou non, est immédiatement portée à la connaissance de l'employeur et du représentant légal pour les mineurs.

Seules les absences justifiées par un arrêt de travail ou un document officiel transmis dans les 48 h (cas de force majeure) sont excusées et ne peuvent donner lieu à un avertissement.

L'employeur est informé des absences et retards de l'apprenti et peut retirer du salaire les heures dues

---

<sup>1</sup> Apprenti : Bénéficiaire d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec une entreprise.

Apprenant : Bénéficiaire d'un financement de sa formation en dehors d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation (CPF, Pôle Emploi AIF ou AFC, PDC, financement personnel...)

# REGLEMENT INTERIEUR CFA

par celui-ci. Si le nombre d'heures de formation suivies est inférieur au minimum requis par le règlement d'examen, l'apprenti(e) n'est pas autorisé à se présenter aux épreuves (20% d'absences maximum). Les apprenants(es) bénéficiant d'un financement public peuvent également être impactés par leurs absences non justifiées. Le refus de présentation à l'examen est à la discrétion du centre de formation en fonction des absences du parcours.

Les entreprises, dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, peuvent exceptionnellement mobiliser l'apprenti sur les heures de formation en cas d'imprévu. Cette demande doit être formulée par mail minimum 24 heures avant la date concernée.

## 2.2.2 Horaires et retards

En début de formation, les horaires vous sont communiqués par l'équipe pédagogique. Il est impératif de respecter les horaires de formation afin de ne pas déranger l'avancée de la séquence de formation. En cas d'imprévu, vous devrez prévenir de votre retard sur le groupe WhastApp dédié à votre groupe.

Le centre se réserve le droit de ne pas vous accepter en formation si le retard dépasse les 15 minutes. En cas de retards répétés, le centre pourra prendre toutes les mesures disciplinaires qu'il jugera nécessaires. L'entreprise, pour les apprentis(es), pourra être informée de vos manquements.

## 2.3 Travail, évaluation et examens

L'apprenti ou apprenant et l'entreprise devront se conformer au calendrier des évaluations fourni par le centre de formation ou le certificateur. Le CFA veille à l'inscription des apprentis(es) et apprenants(es) à l'examen final dans le respect des procédures du certificateur.

L'apprenti(e) ou apprenant(e) se doit de fournir les pièces administratives nécessaires à son inscription à l'examen. Le CFA dégage toute responsabilité en cas de non-inscription en raison d'un manquement avéré de l'apprenti(e) ou l'apprenant(e).

Les contenus pédagogiques sont présents sur la plateforme [www.districtcomformation.fr](http://www.districtcomformation.fr). Notre plateforme respecte la réglementation en vigueur en matière de protection des données.

Pour contacter la hotline : [pc.districtcomformation@gmail.com](mailto:pc.districtcomformation@gmail.com)

## 2.4 Posture professionnelle en centre de formation

Votre posture lors de votre présence en formation se veut professionnelle et en adéquation avec les valeurs de Districom Formation. De ce fait, il n'est pas toléré au sein du centre de formation et à ses abords :

- La consommation de substances prohibées, d'alcool ou de CBD.
- Tous les actes pénalement punissables (vols, recel, violence, harcèlement...)
- Les regroupements qui génèrent du bruit dans les espaces communs du bâtiment (escaliers, passerelles et couloirs)
- L'usage des téléphones portables est strictement interdit pendant les séquences de formation sauf demande du formateur. Vous pouvez indiquer le numéro du centre de formation comme numéro d'urgence 0590253243.

La tenue vestimentaire doit être professionnelle. Certains vêtements et accessoires ne sont pas acceptés :

- Survêtement / jogging
- Short ou bermudas
- Jupe courte
- Débardeur sans manche

# REGLEMENT INTERIEUR CFA

- Chapeau, casquette, filet et tous les couvre-chefs.
- Vêtements déchirés ou transparents

## 2.5 Santé

Il appartient à l'employeur d'inscrire l'apprenti(e) à une visite médicale d'aptitude.

L'apprenti(e) ou apprenant(e) (si mineur(e), son représentant légal) remplit obligatoirement la décharge médicale remise en début de formation.

En cas d'arrêt de travail, l'apprenti(e) ou apprenant(e) n'est pas accueilli(e) en formation sauf avis contraire de la Médecine du travail ou du Médecin Conseil de la Sécurité sociale ou MSA.

Tout accident du travail survenu au CFA ou sur le trajet entre le domicile de l'apprenti(e) ou l'apprenant(e) et le CFA doit être signalé en urgence à l'employeur, à qui incombe la déclaration d'accident du travail.

## 2.6 Hygiène et Sécurité

L'apprenti(e) ou apprenante(e) prend connaissance des consignes de sécurité de l'établissement de formation et s'y conforme obligatoirement, ainsi qu'aux exercices d'alerte et d'évacuation.

Le CFA DISTRICOM met à disposition, dans toutes les salles, des appareils électroménagers pour faciliter la prise de repas au sein du centre de formation (frigo, micro-ondes...). Les utilisateurs devront s'assurer de l'utilisation correcte des appareils ainsi que de l'état de propreté. Les frigos devront être vidés en fin de journée par les utilisateurs.

Les salles de formation devront être nettoyées à l'issue des repas pris. Les détritrus devront être placés dans les poubelles.

Aux abords du centre de formation, des points de restauration sont disponibles. Il est attendu des apprentis(es) et apprenants(es) un comportement égal à celui attendu en centre de formation lors des déplacements dans les commerces. Lors de vos déplacements, aucun comportement dangereux ou prohibé ne sera accepté.

## 2.7 Assurance

L'apprenti(e) ou apprenante(e) ou son représentant légal pour l'apprenti(e) mineur(e)) doit contracter obligatoirement une assurance en responsabilité civile pour les dommages qu'il (elle) pourrait causer.

## 2.8 Mixité et prévention du harcèlement

Le CFA DISTRICOM s'engage à :

- *Favoriser la mixité au sein de leurs structures en sensibilisant les formateurs, les maitres d'apprentissage et les apprentis à la question de l'égalité entre les femmes et les hommes ainsi qu'à la prévention du harcèlement sexuel au travail*
- *Favoriser la diversité au sein de leurs structures en sensibilisant les formateurs, les maitres d'apprentissage et les apprentis à l'égalité des chances et à la lutte contre toutes formes de discriminations*

De ce fait, il est attendu que les apprentis(es) et apprenants(es) respectent ces principes. Le CFA DISTRICOM ne pourra tolérer un comportement allant à l'encontre de ceux-ci. Tous les propos discriminatoires, offensants ou sexistes donneront lieu à une sanction pouvant aller jusqu'à l'exclusion du CFA.

## 3 Droits des apprentis et responsabilités du CFA

### 3.1 Droits des apprentis et des apprenants

#### Droit à la représentation et à l'expression :

- Les modalités d'élections et de scrutin sont définies par le Code du travail (Articles R6352-9 à R6352-12) ainsi que les conditions d'exercice du mandat (Articles R6352-13 à R6352-15)
- Pour les actions de formation organisées en sessions d'une durée totale supérieure à cinq cents heures, il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant au scrutin uninominal à deux tours.
- Le scrutin se déroule pendant les heures de la formation. Il a lieu au plus tôt vingt heures et au plus tard quarante heures après le début de la première session collective.
- Les délégués sont élus pour la durée de la formation. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent de participer à la formation.
- Lorsque le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin de la formation, il est procédé à une nouvelle élection.

#### Droit à l'image :

Un document est remis à l'apprenti(e) ou l'apprenant(e) en début de formation lui demandant son accord (ou celui de son représentant légal si mineur) de diffusion de son image dans les cas de manifestations ou rencontres organisées par l'établissement.

#### Règlement Général de Protection des Données :

Au démarrage de la formation, les apprentis(es) et apprenants(es) sont invités à compléter le formulaire de consentement RGPD. Le formulaire est diffusé de manière numérique (QR code). En bas de page, toutes les informations relatives à la réglementation sont présentes et consultables par les apprenants.

#### Rappel des mentions :

Vos informations personnelles seront conservées aussi longtemps que nécessaire sauf si :

- Vous exercez votre droit de suppression des données vous concernant, dans les conditions décrites ci-après ;
- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une obligation légale ou réglementaire.

Vous disposez d'un droit d'accès à toutes les données à caractère personnel recueillies dans le cadre ce formulaire ou dans les documents remis.

Vous disposez également d'un droit de retrait de votre consentement à tout moment, de rectification, d'opposition, de restitution et de suppression de vos données en faisant votre demande auprès de Districom Formation.

Vous pouvez nous contacter par mail : [info@districomformation.com](mailto:info@districomformation.com)

Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

A défaut de consentement quant à la collecte et au traitement de vos données, Districom Formation ne sera pas en mesure de traiter votre dossier.

### 3.2 Responsabilités du CFA

La responsabilité du CFA ne saurait être engagée :

- En cas d'accident de trajet
- En cas d'accident en dehors de l'établissement.

# REGLEMENT INTERIEUR CFA

- En cas de vol ou détérioration de biens personnels
- En cas de manquement au présent règlement

L'établissement se réserve le droit de porter plainte et de demander réparation de tout dommage qu'il pourrait subir.

## 4 Sanctions et procédures

### 4.1 Principes généraux

Les règles disciplinaires sont élaborées en conformité avec les principes généraux du droit garantissant les droits de la défense et le débat contradictoire. Constitue une sanction toute mesure, autre que les observations verbales, prise par le directeur du CFA, à la suite d'un agissement de l'apprenant ou de l'apprenti considéré comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans la formation ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit (article R6352-3). Aucune sanction ne peut être infligée à l'apprenant ou à l'apprenant(e) sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui (article R6352-4).

### 4.2 Règles d'application

Il est souhaitable que chaque apprenti(e) ou apprenant(e) se responsabilise et respecte son lieu de formation, et les personnes qui y travaillent.

Le Régime de sanctions suivant est applicable lorsque la faute a été commise pendant le temps de formation. Par « temps de formation », il faut entendre le temps passé par l'apprenti(e) ou apprenant(e) :

- dans le centre selon l'horaire prévu à l'emploi du temps,
- à l'occasion d'une sortie organisée par le CFA,
- lors d'une formation complémentaire extérieure organisée par le CFA.

Tout manquement au règlement intérieur est de nature à justifier à l'encontre de l'apprenti (e) ou apprenant(e) l'engagement d'une procédure disciplinaire ou de poursuites appropriées.

Par manquement, il faut entendre :

- le non-respect des limites attachées à l'exercice des libertés, le non-respect des règles de vie dans l'établissement, y compris à l'occasion d'une sortie,
- la méconnaissance des devoirs et obligations tels qu'énoncés précédemment.

Le personnel de l'établissement est chargé de faire appliquer le règlement intérieur. Si nécessaire, après des remarques orales ou la constatation d'un manquement grave, le personnel fera un signalement d'incident.

Il s'agit d'un document écrit dont l'apprenti(e) ou apprenant(e) a connaissance, à la disposition de l'équipe d'encadrement, à usage interne, pouvant donner lieu à des rappels à l'ordre par la Direction, ou à des sanctions selon leur fréquence et leur objet.

Les règles disciplinaires applicables sont différentes selon que les faits et les actes reprochés à l'apprenti(e) ou l'apprenant(e) se sont ou non produits pendant le temps consacré aux actions éducatives et aux enseignements.

## 4.3 Sanctions

Le CFA se réserve le droit, pour veiller au bon fonctionnement de l'établissement, de recourir à des sanctions, en complément des mesures précédentes.

Les sanctions sont :

- Le plus souvent graduelles,
- Demandées par les membres de l'équipe d'encadrement,
- Prises par la Direction du CFA,
- Notifiées par courrier au maître d'apprentissage ou tuteur (ou à l'employeur) et à l'apprenti(e) ou l'apprenant(e) (et à ses représentants légaux s'il est mineur), dans les 5 jours suivant les faits.
- Ce courrier doit être visé par les parties signataires du contrat d'apprentissage ou de formation.

L'échelle de sanctions est la suivante :

- Rappel à la discipline
- Avertissement
- Retour en entreprise temporaire des apprentis(es) ou contrat de professionnalisation (concrétisée par une exclusion temporaire)
- Exclusion définitive prononcée par la commission de discipline du CFA

## 4.4 Procédures

### 4.4.1 Retour en entreprise temporaire

Le retour en entreprise temporaire peut être prononcé dans les cas suivants :

- L'apprenti(e) a fait l'objet de plusieurs rappels à la discipline et d'avertissements.
- Absence de ponctualité en centre de formation
- Les faits reprochés sont suffisamment graves pour justifier cette mesure.

Un retour en entreprise temporaire peut être décidé par délégation par la direction du CFA, sans sanction préalable, si le comportement de l'apprenti (e) ou de l'apprenant(e) met en danger son environnement.

La mesure est prise de façon conservatoire dans l'attente d'une commission de médiation préalable à une éventuelle commission de discipline.

La commission de médiation est composée du responsable du CFA, du formateur référent de l'apprenti(e) ou apprenant(e), du ou des formateurs concernés par les sanctions et de l'employeur pour déterminer avec l'apprenti(e) ou apprenant(e) (et son représentant légal s'il est mineur) les conditions d'un retour en formation dans des conditions normales. Elle se réunira dans les cinq jours ouvrables suivants les faits.

Cette commission préconisera soit un retour en formation assorti d'éventuelles conditions, soit la convocation de la Commission de discipline. La décision sera communiquée à l'apprenti(e) ou apprenant(e) (et son représentant légal), à l'employeur et au Directeur du CFA.

### 4.4.2 Organisation de la Commission de Discipline

La commission de discipline est composée du formateur référent de l'apprenti(e) ou stagiaire, du directeur du CFA. L'employeur est invité à titre consultatif.

Les membres de la Commission de discipline sont soumis à l'obligation du secret en ce qui concerne

## REGLEMENT INTERIEUR CFA

tous les faits et documents dont ils ont eu connaissance en cette qualité.

La commission, réunissant les parties signataires du contrat (convoquées par courrier recommandé), est organisée au plus tard dans les quinze jours suivant les faits (ou la réunion de la commission de médiation) et se prononce sur la situation. Durant ce délai, l'apprenti(e) ou apprenant(e) reçoit par écrit les griefs qui lui sont reprochés et retourne en entreprise.

Lors de la commission de discipline, l'apprenti(e) ou apprenant(e) peut être assisté(e) d'un(e) délégué(e) de sa section et de son choix. Il (elle) doit en informer la direction du CFA au moins 24 heures avant la date prévue.

Selon les situations, peut-être également conviée toute personne du CFA pouvant apporter un éclairage sur les faits (surveillants, animateurs...) ou toute personne intervenant auprès de l'apprenti(e) ou de l'apprenant(e) concerné(e) dans le cadre d'une mesure juridique, sociale ou éducative à l'exclusion d'un avocat.

En cas d'avis partagés, la décision est soumise au vote majoritaire à bulletins secrets. Deux mesures peuvent être prises :

- Le maintien de l'apprenti(e) ou de l'apprenant(e) au CFA, aux conditions définies par la commission de discipline ;
- L'exclusion définitive.

L'absence de l'apprenti(e) ou de l'apprenant(e), non justifiée préalablement à cette commission, ou dans les 48 heures suivantes, entraîne de fait son exclusion définitive. Les apprenti(e)s ou apprenant(e)s mineur(e)s doivent obligatoirement être accompagné(e)s d'un représentant légal. Dans le cas contraire, la commission de discipline est différée à une date ultérieure et le retour en entreprise temporaire est prolongé.

Rappel : Le Code du travail prévoit maintenant que l'employeur d'un(e) apprenti(e) exclu(e) définitivement du CFA se doit de lui retrouver un autre centre de formation dans le mois suivant l'exclusion afin que l'apprenti(e) puisse poursuivre sa formation. Sinon, l'employeur a le choix entre un licenciement pour cause réelle et sérieuse du jeune (avec les procédures légales) ou de transformer son contrat d'apprentissage en CDI (ne concerne pas les apprenants).

### 4.4.3 Communication des décisions

À la suite de la tenue d'une commission de discipline, il convient que le directeur du CFA adresse le compte-rendu de séance :

1. Au directeur du CFA ;
2. À l'apprenti(e) ou apprenant(e) concerné(e), et à son représentant légal s'il est mineur, le courrier est adressé en LRAR.
3. À l'employeur (et au maître d'apprentissage ou tuteur), le courrier est adressé en LRAR.

### 4.4.4 Commission d'appel

L'apprenti(e) ou l'apprenant(e) (ou son représentant légal si mineur(e)) peut faire appel de la décision prise auprès de la Commission d'appel par l'envoi d'un courrier de contestation dans les 5 jours au Directeur du CFA.

La Commission d'appel est composée du directeur du CFA, d'un(e) membre représentant des

# REGLEMENT INTERIEUR CFA

entreprises élu(e) au conseil de perfectionnement pour les apprenti(e)s ou d'un membre de l'organisation professionnelle à laquelle appartient l'entreprise d'accueil, et à titre consultatif l'employeur,

Après consultation des pièces du dossier de discipline, le Directeur du CFA convoque, dans les 8 jours suivants, la réception du courrier de saisine de la commission d'appel, l'apprenti(e) ou apprenant(e) (et son représentant légal si mineur(e)), les membres de la commission et l'employeur à titre consultatif.

À l'issue de la commission, les mesures suivantes peuvent être prises :

- Confirmation de l'exclusion définitive de l'apprenti(e) ou de l'apprenant(e).
- Retour en formation (soit dans le CFA d'origine, soit dans un autre CFA formant à la même certification)
- Le compte rendu de la commission d'appel est envoyé pour information de la décision par le Directeur du CFA : à l'apprenti(e) ou à l'apprenant(e) (et son représentant légal si mineur(e)) ; à l'employeur afin qu'il puisse prendre les mesures nécessaires (cf. A 4.4.3) ; au directeur du CFA.

Joindre les relevés de décision du Conseil de Perfectionnement et d'administration fixant :

- La composition de la commission de médiation
- La composition de la commission de discipline
- La composition de la Commission d'Appel

## 5 Conseil de Perfectionnement

### 5.1 Rôles du Conseil de Perfectionnement

Le conseil de perfectionnement prévu à l'article L. 6231-3 est placé auprès du directeur de l'organisme de formation délivrant des formations par apprentissage.

Il examine et débat des questions relatives à l'organisation et au fonctionnement du CFA , sur (art. R 6231-4) :

- Le projet pédagogique ;
- Les conditions générales d'accueil, d'accompagnement des apprentis, notamment des apprentis en situation de handicap, de promotion de la mixité et de la mobilité nationale et internationale ;
- L'organisation et le déroulement des formations ;
- Les conditions générales de préparation et de perfectionnement pédagogique des formateurs ;
- L'organisation des relations entre les entreprises accueillant des apprentis et le centre ;
- Les projets de convention de création d'une unité de formation par apprentissage ou de convention avec des établissements d'enseignement, des organismes de formation ou des entreprises permettant à ces derniers d'assurer des enseignements normalement dispensés par le CFA ;
- Les projets d'investissement ;
- Les informations publiées chaque année relatives notamment au taux d'obtention des diplômes ou au taux de rupture des contrats d'apprentissage (art. R6231-3 et R6231-4 du Code du travail).

### 5.2 Fonctionnement du Conseil de Perfectionnement

#### 5.2.1 Principes généraux

Le CFA DISTRICOM FORMATION est un organisme de formation.

Le Conseil de Perfectionnement contribue par la diffusion générale des bonnes pratiques à l'amélioration continue des dispositifs de formation.

## REGLEMENT INTERIEUR CFA

Il participe à la concertation avec les Branches professionnelles dans le cadre des évolutions des formations proposées afin de conseiller le CFA dans ses orientations.

### 5.2.2 Désignation et organisation des membres du Conseil

Il est composé des personnes suivantes :

- Des membres représentants des organisations professionnelles d'employeurs et de salariés extérieurs au CFA ; le conseil de perfectionnement élit son président parmi ces membres (jusqu'au 31/12 de l'année en cours)
- Des représentants des apprentis,
- Des représentants des personnels d'enseignement et d'encadrement.
- Des personnes invitées en raison de leur expertise

## 6 Traitements des réclamations et des aléas

DISTRICOM Formation est particulièrement vigilant au sort apporté au traitement des réclamations de ses clients. Votre satisfaction est notre moteur.

*Est une réclamation, toute déclaration par laquelle un client manifeste son mécontentement envers un professionnel et qui nécessite une réponse appropriée.*

*N'est pas une réclamation, une demande de service, de prestation, d'information, de clarification ou une demande d'avis.*

Les prospects, clients, apprenants, apprentis, et les différentes parties prenantes à l'action de formation ont la possibilité à tout moment de faire une réclamation relative aux offres et prestations de formations de l'Organisme DISTRICOM Formation :

Le responsable du traitement de vos réclamations est Madame BISSON Manon. Toute réclamation doit être formulée à partir du formulaire présent sur notre site internet à partir de la page d'accueil puis Réclamation client en bas de page.

Par courrier : DISTRICOM Formation – Immeuble la Palmeraie – 97122 BAIE MAHAULT

Délais de traitement de votre réclamation :

ACCUSÉ RÉCEPTION SOUS 10 JOURS MAXIMUM – Sauf si la réponse est apportée au client dans ce délai et les modalités de traitement de celle-ci.

RÉPONSE DÉFINITIVE SOUS 2 MOIS MAXIMUM entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive apportée au client.

Un exemplaire du présent règlement est remis à chaque bénéficiaire avant toute inscription définitive.

Fait à ..... Le .....

Signature du représentant légal de l'organisme de formation

Signature du bénéficiaire

**DISTRICOM FORMATION – EURL**  
Immeuble la Palmeraie  
Moudong Nord - 97122 BAIE MAHAULT  
☎ 05 90 25 32 43  
[info@districomformation.com](mailto:info@districomformation.com)  
751 639 543 00048 – 8559A