VOS DROITS

RÉCLAMATIONS, DIFFICULTÉS, IMPRÉVUS

Comment nous contacter et comment nous traitons votre demande

Chez EXCITO, la qualité de votre accompagnement est une priorité. Si vous rencontrez un problème, nous nous engageons à vous écouter, à vous répondre rapidement et à traiter votre demande en toute confidentialité.

À QUI S'ADRESSE CETTE CHARTE ?

Cette charte s'adresse à toutes les personnes accompagnées par EXCITO (bilan de compétences, coaching professionnel, formation) et à leurs financeurs : entreprises, OPCO, Caisse des Dépôts (CPF), France Travail.

Une réclamation

Vous souhaitez faire valoir un droit ou exprimer une insatisfaction formelle, par écrit.

Une difficulté

Quelque chose freine votre progression ou gêne le bon déroulement de votre accompagnement.

Un imprévu

Un événement inattendu perturbe votre parcours : annulation, report de séance, changement de calendrier.

COMMENT NOUS CONTACTER ?

Votre interlocutrice unique : Marie von Kantzow, présidente fondatrice, responsable du traitement des réclamations

Par e-mail : marie@excito.fr

Par téléphone : 06 44 11 52 67

Par courrier : EXCITO, 62 rue Greneta, 75002 Paris

Pour une réclamation, merci de nous écrire en indiquant vos nom et coordonnées, l'accompagnement concerné et l'objet de votre demande. Votre coach peut aussi nous transmettre votre demande.

NOS ENGAGEMENTS : COMMENT NOUS TRAITONS VOTRE DEMANDE

1	**Enregistrement dès réception** Votre demande est enregistrée dès sa réception. Aucune réclamation n'est ignorée, quelle qu'en soit la nature.
2	**Accusé de réception sous 10 jours ouvrés** Nous confirmons la prise en compte de votre demande par e-mail ou par courrier, en indiquant la référence de votre dossier et le délai de réponse prévisible.
3	**Analyse et traitement** Votre demande est étudiée avec attention. Nous vous contactons si des informations complémentaires sont nécessaires. Tous les échanges restent confidentiels.
4	**Réponse écrite sous 2 mois maximum** Nous vous adressons une réponse écrite et argumentée dans un délai maximum de 2 mois à compter de la réception de votre réclamation. Si ce délai ne peut être tenu, nous vous en informons avec un nouveau calendrier.
5	**Suivi et clôture** Votre dossier reste ouvert jusqu'à sa résolution. Chaque étape est tracée, et chaque réclamation est analysée pour améliorer nos pratiques.

NOS GARANTIES

Confidentialité
Votre demande n'est partagée qu'avec les personnes nécessaires à son traitement.

Réactivité
Accusé de réception sous 10 jours ouvrés, réponse sous 2 mois maximum.

Réponse écrite
Chaque réclamation reçoit une réponse écrite et argumentée.

Amélioration continue
Les réclamations sont analysées pour faire évoluer nos accompagnements.

ET SI NOTRE RÉPONSE NE VOUS SATISFAIT PAS ?

Si notre réponse ne vous apporte pas satisfaction, et si vous avez financé votre accompagnement à titre personnel (consommateur), vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève EXCITO :

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

Adresse : 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

Téléphone : 01 89 47 00 14

Saisine en ligne : www.cm2c.net

Avant de saisir le médiateur, vous devez nous avoir adressé une réclamation écrite. En cas d'échec de la médiation, le différend peut être porté devant les juridictions compétentes.

Une procédure intégrée à notre démarche qualité

EXCITO est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : actions de formation, bilans de compétences.

Certificat n° B06219, valide jusqu'au 21/08/2029.

Document mis à jour le 12/11/2026.

EXCITO, SAS au capital de 8 000 € · RCS Paris 913 034 575 · 62 rue Greneta, 75002 Paris. Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 11756724275 auprès du préfet de région d'Île-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.