



Certification PRO Animateur Agréé  
Soins de Bien Etre - Massages Energétiques

Luc Mouton Fondateur & Gérant

O.P.A.C Fleur d'Océan 2.0

[Mail 1](#)

[Mail 2](#)

[Site](#)

[Facebook](#)

[Linked-In](#)

Tel + 33 6 82 46 29 15

#### TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS RÉCLAMATIONS ET OBSERVATIONS

Objet : réponse à votre réclamation n° ..... / 2026

Madame Monsieur : ...

Vous avez déposé(e) une réclamation suit à une formation faite le ... et terminée le ... pour une durée de ... heures, par notre organisme de formation Fleur d'Océan 2.0

Votre réclamation est enregistrée sous le numéro ..... / 2026. Ce numéro devra figurer sur vos éventuelles futures correspondances ou appels téléphoniques.

Cette réclamation va faire l'objet d'une enquête au sein de notre organisme. Cette enquête donnera lieu à l'analyse des différents documents remplis à la fois par le stagiaire déposant la réclamation et le formateur ayant animé l'action de formation du dit stagiaire.

A l'issue de cette procédure, nous vous ferons parvenir les conclusions de notre enquête interne et nous mettrons en place une action corrective, afin que ce désagrément ne se reproduise plus au sein de notre société.

Si les conclusions de nos investigations démontrent un manquement de la part de Fleur d'Océan 2.0, nous vous proposerons une solution de dédommagement.

Dans l'attente de la conclusion de cette procédure, nous restons à votre écoute et vous prions d'agréer Madame, Monsieur ... nos respectueuses salutations.

Luc Mouton Formateur

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Luc Mouton". The signature is fluid and cursive, with a large, sweeping loop on the left and more compact strokes on the right.

Fleur d'Océan 2.0 s'est engagé dans une démarche Qualité ICPF/PSI. Dans ce cadre, il convient de recueillir les réclamations afin d'améliorer en continu la qualité de notre offre et de nos services.

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction.

Nous vous invitons à renseigner ce formulaire et à le renvoyer par messagerie à l'adresse suivante admin@ap-consulting.info, ou par voie postale à l'adresse notée dans l'en-tête. Une fois votre réclamation reçue, une enquête interne sera menée pour savoir si Fleur d'Océan 2.0 est responsable d'un disfonctionnement quelconque et mettra tout en œuvre pour que ce disfonctionnement ne se reproduise plus. S'il s'avère que nous avons commis une erreur Fleur d'Océan 2.0 fera un geste commercial pour une future formation de votre choix.

## COORDONNÉES DE L'ENTREPRISE :

- Société
- Adresse
- Code postal
- Ville
- Tel
- Mail
- Préciser si vous êtes client stagiaire ou autre

## VOTRE RECLAMATION PORTE SUR :

- L'accueil ou l'environnement en général
- Le déroulement de votre formation
- des difficultés de compréhension par le stagiaire
- Un mauvais choix de formation
- L'incompétence du formateur
- Un problème de connexion internet

## COORDONNÉES DU STAGIAIRE

- Nom - Prénom
- Intitulé de la formation
- Dates
- Nom du Formateur
- Objet de votre réclamation

## NUMERO D'IDENTIFICATION DE LA PROCÉDURE

- ... / 2026
- Fait à ... le ...

Signature du stagiaire

