

05/09/2021 – Mis à jour le 28/06/2026

Règlement intérieur

EN ADEQUATION AVEC LES EXIGENCES DE LA QUALITE



POSITIV' CONSEILS
ACTIONS !

Rue des Moracées
97233 Schoelcher

+596 696 210 248

veronique.jean-marie@actions-formation.pro

<http://positivconseils.com/actions/>

siret 527 879 712 000 18 – ape 7022Z

déclaration d'activité n° 02973280497

ARTICLE 1 : Bases du Règlement Intérieur

Le présent Règlement Intérieur est actualisé en fonction de l'évolution de la législation, et notamment des dispositions du [Décret 2019-1143 du 07 novembre 2019 \(Article 4\)](#).

Il obéit aux dispositions des articles L.6352-3 et 5 et R.6352-1 à 15 du Code du Travail.

Les sanctions pénales sont exposées en articles L.6355-8 et 9 du Code du Travail.

Ce Règlement Intérieur est disponible et consultable par tout apprenant(e) avant son entrée en formation dans l'[extranet Digiforma dédié](#).

ARTICLE 2 : Informations remises à l'apprenant(e) avant son inscription définitive

(selon les dispositions de l'article L6353.8 du Code du Travail, modifié par la Loi 2018-771 du 05 septembre 2018)

- Les objectifs (*objectif professionnel et objectifs de développement des compétences professionnelles*) et le contenu de la formation.
- La liste des intervenants.
- Les horaires.
- Les modalités d'évaluation de la formation.
- Les coordonnées de la personne chargée des relations avec les participants par l'entité commanditaire de la formation.
- Le règlement intérieur applicable à la formation.

Pour les contrats conclus par des personnes physiques, avant inscription définitive et tout règlement de frais, les informations mentionnées précédemment sont délivrées, ainsi que :

- Les tarifs.
- Les modalités de règlement et les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage.

ARTICLE 3 : Informations demandées au stagiaire ou à l'apprenti

(selon les dispositions de l'article L6353.9 du Code du Travail, modifié par la Loi 2018-771 du 05 septembre 2018)

Les informations demandées, sous quelque forme que ce soit, par un organisme de formation au candidat à une action telle que définie à l'article L6313-1 du Code du Travail, à un apprenant(e) ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier son aptitude à suivre l'action de formation, qu'elle soit sollicitée, proposée ou poursuivie. Ces informations doivent présenter un lien direct et nécessaire avec l'action de formation, et il doit y être répondu de bonne foi.

ARTICLE 4 : Assiduité, ponctualité, absences

Les apprenant(e)s sont tenu(e)s de suivre toutes les séquences programmées par le prestataire de formation, avec assiduité et ponctualité, et sans interruption.

Des feuilles de présence sont émargées par les apprenant(e)s, par demi-journées, et contresignées par l'intervenant(e).

Toute absence prévisible de l'apprenant(e), qu'il l'ait elle soit également ou non le client(e), et ce quelle qu'en soit la cause, doit être annoncée et déclarée par écrit, sur feuille libre ou par mail.

Selon le contexte, les dispositions des Conditions Générales de Vente de l'organisme de formation, de la Convention ou du Contrat de Formation, du devis, et plus généralement de l'article L6354-1 s'appliqueront (*Article L6354-1 CT : En cas d'inexécution totale ou partielle d'une prestation de formation, l'organisme prestataire rembourse au client la somme des sommes indûment perçues de ce fait.*)

En cas de dédit de l'apprenant(e) et/ou du client(e), il peut y avoir facturation séparée d'un dédommagement.

Toute absence est subordonnée à l'autorisation écrite du responsable de l'organisme de formation ou de ses représentant(e)s.

En cas de maladie, l'apprenant(e) doit prévenir l'organisme de formation dès la première demi-journée d'absence. Un certificat médical doit être présenté dans les 48 heures.

En cas d'accident de travail ou de trajet, les circonstances doivent être communiquées par écrit dans les 48 heures.

ARTICLE 5 : Participation, matériel et locaux de formation mis à disposition

La présence de chacun des stagiaires ou apprentis doit s'accompagner d'une participation active et de l'accomplissement d'efforts personnels, y compris en intersessions dans le cas de journées de formation séparées si un travail de conception et/ou des exercices sont nécessaires et/ou indispensables au bon déroulement de la journée de formation suivante, prévue au programme et/ou au devis.

Les apprenant(e)s sont tenu(e)s de conserver en bon état ce qui a été mis à disposition par l'établissement.

Positiv' Conseils | Actions ! utilise la plateforme Digiforma pour gérer administrativement la formation et y déposer les ressources pédagogiques de chaque session | formation. Pour naviguer dans votre espace apprenant(e), rendez-vous sur le [guide d'utilisation de l'espace apprenant\(e\)](#).

ARTICLE 6 : Santé, hygiène et sécurité

(selon les dispositions de l'art. R6352.1 du Code Travail, modifié par Décret 2019-1143 du 07/11/19)

Le règlement intérieur est établi dans tous les organismes de formation, y compris dans ceux qui accueillent les apprenant(e)s dans des locaux mis à leur disposition. Lorsque l'organisme comporte plusieurs établissements, ou qu'il dispense l'activité de formation par apprentissage, le règlement intérieur peut faire l'objet des adaptations nécessaires, notamment en matière de santé et de sécurité au travail. Lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures de santé et de sécurité applicables aux apprenant(e)s sont celles de ce dernier règlement.

ARTICLE 7 : Discipline – Sanctions – Procédure

(selon les dispositions des articles R6352.3 à 8 du Code Travail, dont certains modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19)

Il est formellement interdit aux apprenant(e)s, notamment et sans que cette liste soit exhaustive :

- D'introduire des boissons alcoolisées dans les locaux dans lesquels la formation se déroule, et de se présenter aux formations en état d'ébriété.
- D'emporter ou de modifier des supports ou matériels de formation.
- De faire preuve d'un comportement répréhensible par la Loi.

(Art. R6352.3, modifié) Constitue une sanction toute mesure, autre que les observations verbales, prise par la direction de l'organisme de formation ou son I sa représentant(e), à la suite d'un agissement de l'apprenant(e) considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé(e) dans la formation ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il l elle reçoit.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

(Art. R6352.4, modifié) Aucune sanction ne peut être infligée à l'apprenant(e) sans que celui-ci l celle-ci ait été informé(e) au préalable des griefs retenus contre lui l elle.

(Art. R6352.5, modifié) Lorsque la direction de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un(e) apprenant(e) dans une formation, il est procédé comme suit :

1. La direction ou son I sa représentant(e) convoque l'apprenant(e) en lui indiquant l'objet de cette convocation. Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise à l'intéressé contre décharge.
2. Au cours de l'entretien, l'apprenant(e) peut se faire assister par la personne de son choix, notamment le l la délégué(e) de stage. La convocation mentionnée au 1. fait état de cette faculté.
3. La direction ou son I sa représentant(e) indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications de l'apprenant(e) .
4. L'employeur de l'apprenant(e) est informé de cette procédure, de son objet et du motif de la sanction envisagée.

(Art. R6352.6, modifié) La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien.

Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée à l'apprenant(e) par lettre recommandée ou remise contre récépissé.

(Art. R6352.7) Lorsque l'agissement a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive, relative à cet agissement, ne peut être prise sans que la procédure prévue à l'article R.6352.4 et, éventuellement, aux articles R6352.5 et R6352.6, ait été observée.

(Art. R6352.8, modifié) La direction de l'organisme de formation informe l'employeur et l'organisme financeur de la sanction prise.

ARTICLE 8 : Représentation des stagiaires : élection et scrutin

(selon les dispositions des articles R6352.9 à 12 du Code Travail, dont certains modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19)

(Art. R6352.9, modifié) 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(e) délégué(e) titulaire et d'un(e) délégué(e) suppléant(e) au scrutin uninominal à deux tours. Tous les apprenant(e)s sont électeurs l rices et éligibles.

(Art. R6352.10, modifié) Le scrutin se déroule pendant les heures de formation. Il a lieu au plus tôt vingt heures et au plus tard quarante heures après le début de la première session collective.

(Art. R6352.11) Le l la responsable de l'organisme de formation est chargé(e) de l'organisation du scrutin. Il l elle en assure le bon déroulement.

(Art. R6352.12, modifié) Lorsque, à l'issue du scrutin, il est constaté que la représentation des apprenant(e)s ne peut être assurée, le responsable dresse un procès-verbal de carence.

ARTICLE 9 : Mandat et attributions des délégués des stagiaires

(selon les dispositions des articles R6352.13 à 15 du Code Travail, dont certains modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19)

(Art. R6352.13, modifié) Les délégué(e)s sont élu(e)s pour la durée de la formation. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils/elles cessent de participer à la formation.

Lorsque le/la délégué(e) titulaire et le/la délégué(e) suppléant(e) ont cessé leurs fonctions avant la fin de la formation, il est procédé à une nouvelle élection, dans les conditions prévues aux articles R.6352-9 à R.6352-12 du Code du Travail.

(Art. R6352.14, modifié) Les délégué(e)s font toute suggestion pour améliorer le déroulement des formations et les conditions de vie des apprenant(e)s dans l'organisme de formation.

Ils/Elles présentent les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions de santé et de sécurité au travail et à l'application du règlement Intérieur.

(Art. R6352.15) Les dispositions de la présente section (Articles R.6352.3 à R6352.14) ne sont pas applicables aux détenus admis à participer à une action de formation professionnelle.

ARTICLE 10 : Disposition spécifique en cas d'intervention en intra

Si la formation se déroule en interne et dans les locaux de l'entreprise, c'est le règlement intérieur de l'entreprise qui s'applique.

ARTICLE 11 : [Procédure de réclamation](#) (cf. procédure exhaustive et [formulaire dédié](#))

Les prospects, clients, stagiaires, apprenant(e)s, 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.

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou au +596 696 210 248 ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat. Ce formulaire est disponible sur le site Internet [ici](#) ou sur demande directe par mail faite à POSITIV' CONSEILS - Enseigne ACTIONS ! [veronique.jean-marie@actions-formation.pro], en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale : POSITIV' CONSEILS - Enseigne ACTIONS ! – 5, Rue des Moracées – 97233 Schœlcher. Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement. Le/la « réclamant(e) » est averti(e) des modalités de traitement des réclamations, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. Si besoin, le recours à un(e) Médiateur(e) externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.

Chaque réclamation sera étudiée et une réponse sera apportée à son expéditeur dans les meilleurs délais.

Chaque réclamation est consignée dans un Registre des Réclamations numérique. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « Réclamant » avant inscription au Registre des Réclamations. Les éléments figurant au Registre sont :

- Numéro de la réclamation.
- Date de réception du formulaire conforme de réclamations, complété par le « Réclamant ».
- Date de réclamation initiale (si information pertinente).
- Mode de réclamation initiale.
- Nom du/la client(e)
- Objet de la réclamation
- Contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Intervenant(e)s éventuellement concernés par la réclamation (personnes physiques ou morales autres que POSITIV' CONSEILS - Enseigne ACTIONS !)
- Opération(s) concernée(s)
- Description de la réclamation
- Identification des manquements de l'OF POSITIV' CONSEILS - ENSEIGNE ACTIONS !
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du/la client(e))
- Actions menées (avec dates)
- Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement

- Date de réponse au I à la « Réclamant(e) »
- Numéro du formulaire de réponse au I à la « Réclamant(e) »
- Indications sur l'emplacement des pièces justificatives.

Chaque réclamation fera en outre l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :

- La réclamation écrite du I de la client(e) sur le [formulaire de réclamation](#) en vigueur.
- Les actions et les solutions apportées à cette réclamation, avec toutes pièces justificatives utiles.

Une copie de la réponse apportée au I à la « Réclamant ».

La réclamation est conservée et archivée dans le Classeur des Réclamations pendant une durée de 3 (trois) ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec le RGPD.

Le présent Règlement Intérieur entre en vigueur le 28 juin 2026, et remplace toutes les versions précédentes.



A Schoelcher, le 28/06/2026
Véronique Jean-Marie
Positiv' Conseils – Enseigne Actions !