



Procédure de gestion des incidents

(Réclamations, Aléas et Difficultés)

créée 05/10/2021 – mise à jour 05/07/2026 (v4)

1. Définition (Guide RNCQ Ministère du Travail – Indicateur 31)

- **Réclamation** : action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit. Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.
- **Aléa** : Événement externe, imprévisible et soudain, qui implique une perturbation temporaire dans le déroulement de la prestation (ex. panne technique, absence imprévue).
- **Difficulté** : Obstacle ou élément lié au contexte pédagogique, matériel ou humain qui gêne ou empêche la réalisation fluide de la prestation pour l'une des parties prenantes.

2. Champ d'application

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par POSITIV' CONSEILS - Enseigne ACTIONS !, sont concernées.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de l'o POSITIV' CONSEILS - Enseigne ACTIONS !, prescripteurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus desdites actions).

Les aléas mineurs et les difficultés opérationnelles ou pédagogiques sont traités immédiatement sur le terrain par le formateur ou la direction pour garantir la continuité de la prestation. Ils ne nécessitent pas la saisie « [Formulaire de réclamation](#) » par le bénéficiaire, mais sont directement consignés par Actions ! dans son **Tableau de suivi et de traitement des incidents** à des fins d'amélioration continue.

3. Grands principes

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 Internet "[Formulaire de réclamation](#)" 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 ! – 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 « réclamant » est averti des modalités de traitement des réclamations, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. Si besoin, le recours à un Médiateur 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.

POSITIV' CONSEILS – Enseigne **ACTIONS !**

SARL au capital de 10 000 euros – RCS Fort-de-France TMC 527 879 712

Rue des Moracées – 97233 Schœlcher

Email : veronique.jean-marie@actions-formation.pro

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 02973280497 auprès du préfet de région de Martinique

Procédure de gestion des incidents

4. Description du processus

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire "[Formulaire de réclamation](#)" dans sa version en vigueur à la date de la réclamation.
- Traiter la réclamation dans les délais,
- Veiller à la satisfaction du client en conséquence,
- Mettre en place des actions correctives,
- Etablir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs.

5. Enregistrement et traitement de la réclamation

Chaque réclamation est consignée dans un Registre des Incidents et 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 incidents et 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 client
 - Objet de la réclamation
 - Contrat, produit ou service visé par la réclamation
 - Intervenants 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 client)
 - Actions menées (avec dates)
 - Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
 - Date de réponse au « Réclamant »
 - Numéro du formulaire de réponse au « Réclamant »
 - 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 client sur le formulaire [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 « 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.

6. Contrôle interne

POSITIV' CONSEILS - Enseigne ACTIONS ! établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.