



Certification PRO Animateur Agréé  
Soins de Bien Etre - Massages Energétiques

Luc Mouton Fondateur & Gérant

O.P.A.C Fleur d'Océan 2.0

3 rue Louis Pasteur - 67220 Villé

[Mail 1](#)

[Mail 2](#)

[Site](#)

[Facebook](#)

[Linked-In](#)

Tel + 33 6 82 46 29 15

## O.P.A.C FLEUR D'OCÉAN 2.0 ALEAS & DIFFICULTES

MAJ janvier 2026

FORMATIONS PROFESSIONNELLES

MASSAGES ENERGETIQUES CHINOIS  
DIETETIQUE TRADITIONNELLE

CRÉATIONS & CONSEIL

## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ALÉAS - DIFFICULTÉS

- Définition (Guide Qualiopi Ministère du Travail – Indicateur 31) :

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

- Objectif :

Traiter la réclamation afin de restaurer la confiance du client et sauvegarder de bonnes relations ;  
Comprendre les causes, tirer les leçons de la réclamation afin de s'améliorer et de fidéliser le client.

- Réception des réclamations :

Cette réclamation peut nous être communiquée par **mail** ou par courrier à l'adresse suivante :  
Fleur d'Océan 2.0 - 3 rue Louis Pasteur 67220 Villé.

- Procédure :

1. Accuser réception de sa réclamation dans la journée de la réception (réponse par mail)
2. Saisie dans le tableau d'amélioration continue
3. Tenir le client informé de l'état d'avancement de sa réclamation par mail
4. Lui proposer une solution dans les 8 jours

- Traitement des aléas et difficultés :

Les aléas et difficultés sont traités sur le moment si possible ;  
L'évènement est reporté dans le tableau d'amélioration afin de définir une solution pérenne et de la mettre en oeuvre.