

PPR V01

PROCEDURE ENREGISTREMENT DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Fonction : Nom :	Rédacteur Olivier Todaro	Vérificateur Céline Galvez	Approbateur Olivier TODARO
Date et signature :	Le 26/03/2020	Le 01/04/2020	Le 01/04/2020
Date d'application :	01/04/2020		
Annule et remplace :			
Niveau de confidentialité :			
Type de document :	Procédure		
Archivage :			
Gestionnaire :	Qualité		
Diffusion :	Ensemble du personnel		

I/ Objet

Cette procédure a pour objet de décrire la méthodologie pour enregistrer les plaintes et les réclamations détectées dans le cadre d'action de formation ou de tests et les mesures correctives et préventives mise en œuvre pour y remédier.

II/ Domaine d'application

Elle concerne l'ensemble du personnel de l'organisme AMT FORMATIONS ainsi que les clients et candidats dans le cadre des actions de formations, de tests (évaluations, plaintes, réclamations...).

La communication de cette procédure est réalisée lors des offres envoyées à nos clients dans les conditions générales de ventes

Cette procédure sera accessible à l'accueil de l'organisme AMT FORMATIONS et sur le site internet pour les clients, les prescripteurs et jointes au règlement intérieur pour les candidats.

III/ Référence

■ Référentiel pour l'attribution de la Certification ORGANISME TESTEUR CACES® chapitre 4.8.

Selon la gravité de la plainte ou réclamation, l'avis de réception au réclamant sera traité soit par la Direction et/ou la Direction.

VI/ Enregistrement

L'ensemble de plaintes et réclamations recevables sont enregistrées dans le tableau de gestion des plaintes, réclamations, anomalies et action de progrès par la Direction.

VI/ Traitement

Chaque plainte et réclamation enregistrée dans le tableau de gestion des plaintes, réclamations, anomalies et action de progrès donne lieu à l'analyse suivante :

- Détermination de la cause racine ayant entraînée la plainte ou la réclamation rencontrée.
- Action curative mise en place (détermination de l'action immédiate).
- Action préventive (détermination de la ou les actions mises en œuvre pour éviter que cela se reproduise).

Un pilote et un délai sont désignés dans le cadre de la mise en place de l'action préventive.

Le délai de traitement de la plainte ou de la réclamation au réclamant ne pourra pas excéder 30 jours.

VII/ Efficacité de la mesure

Dès lors que l'action préventive est en place, la Direction vérifie l'efficacité de la mesure dans un délai de 60 jours.

Si la mesure est efficace, la plainte ou la réclamation est soldée.

Dans le cas inverse, elle retourne dans le circuit de gestion des plaintes ou des réclamations (voir chapitre VI).

VIII/ Archivage

Les plaintes et réclamations sans suite sont archivées dans un classeur et conservées pendant 3 ans.

Les plaintes et réclamations qui ont donné lieu à un traitement sont conservées dans un classeur pendant 10 ans.

IX/ Documents associés

IMP49302 - Tableau de gestion des plaintes, réclamations, anomalies et action de progrès

Olivier TODARO
Directeur Technique et Qualité

AMT FORMATIONS

2 rue Diderot
30300 Beaucaire
Tél: 04 66 89 49 67
Siret: 483 425 622 00011