

PROCEDURE ENREGISTREMENT DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

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 France 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 France 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.

IV/ Origines, objets et champs d'applications

IV.1/ Origines

Les plaintes et réclamations peuvent provenir :

- Des entreprises clientes ou prospects.
- Des financeurs.
- Des candidats.

IV.2/ Objets

Les plaintes et réclamations peuvent porter sur :

- La prestation de formation,
- La prestation de tests et de conseils,
- La prestation commerciale et administrative qui leurs sont rattachées.

IV.3/ Champs d'applications

Les plaintes et réclamations sont recevables si elles entrent soient :

- Dans un référentiel de certification
- Dans le cadre de prestation de conseil définie dans un cahier des charges.

V/ Recevabilité et réception

V.1/ Recevabilité

Toutes les plaintes et réclamations écrites ou orales de la part d'une entreprise, d'un prescripteur ou d'un candidat.

Toutes les plaintes et réclamations de client ou d'un prescripteur sont traitées dans leur intégralité.

Pour les plaintes et réclamations de candidat qu'elles soient écrites ou verbales sont orientées vers la personne missionnée qui décide de la suite à donner.

Pour celles classées sans suite, la personne missionnée informera par écrit ou verbalement le réclamant du classement sans suite de la plainte ou réclamation (en justifiant cette décision).

Ces plaintes et réclamations sans suite sont archivées.

V.2/ Réception

L'ensemble des réclamations et des plaintes recevables donnent lieu à un accusé réception de la réclamation soit par contact téléphonique, soit par mail, soit par courrier dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

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

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 personne missionnée.

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 entraîné 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 ou la personne missionnée vérifient 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 donnés 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