

Traitement des plaintes /réclamations et anomalies en test CACES®

1. Objet
2. Champs d'application
3. Définitions
4. Responsabilités
5. Archivage
6. Documents associés
7. Annexes

1) Objet

Cette procédure a pour but d'assurer que toute plainte/réclamation ou anomalie provenant d'un test CACES® soit enregistrée et traitée dans un délai acceptable sur le tableau « enregistrement des plaintes/ réclamations et des anomalies ». Elle vise également à la définition et à la mise en œuvre d'actions d'amélioration, à la vérification de leur efficacité et en fin de compte à la diminution du nombre des réclamations.

2) Champs d'application

Cette procédure s'applique à toutes les plaintes/réclamation ou anomalies (matérielles ou humaines) pouvant survenir le jour du test CACES® en théorie ou en pratique émis uniquement par écrit (courrier ou mail). Toute plainte/réclamation ou anomalies en verbale ne peut pas être valable.

3) Définitions

- a) **Les actions correctives** sont toujours liées à un problème existant. Elles décrivent les solutions à mettre en œuvre afin de corriger l'origine du problème pour en prévenir la répétition.
- b) **Les actions préventives** sont créées dans le but d'améliorer une situation avant l'apparition du problème, ce qui permet d'anticiper un risque identité.
- c) **Une non-conformité** est une non-satisfaction à une exigence spécifiée, qui peut être une exigence client, une exigence légale, une exigence normative ou une exigence interne à CAT R FORMATION
- d) **Anomalie** – Tout défaut formel (matériel, conditions, documentation...) constaté par le testeur.
- e) **Plainte / Réclamation** – Toute plainte ou réclamation formelle émise par le client, le candidat concernant la réalisation des tests CACES®
- f) **Description** – Nature de la plainte / réclamation ou de l'anomalie est rédigée par le testeur le plus clairement possible.
- g) **Plan d'action** – Action(s) entreprise(s) pour éliminer les causes de la plainte/ réclamation ou de l'anomalie ou reçue par CAT R FORMATION, afin d'empêcher son renouvellement
- h) **Justificatifs** – Seul les traces par mails pourront ouvrir un traitement de la plainte/réclamation ou de l'anomalie. Le verbal ne pourra être pris en compte.

4) Responsabilités

Tout **testeur** habilité constatant une anomalie, ou recevant une plainte/réclamation, est responsable de la transmission de la fiche de « *Demande d'action corrective et préventive* » (DACP) au référent de la formation via l'adresse mail cat.r.formations@gmail.com

Le référent formation est responsable de l'enregistrement des demandes qui lui parviennent (via un client, un candidat...) ainsi que du traitement de la réclamation ou anomalie, définition d'une solution.

La direction est responsable de la définition et de la mise en œuvre des actions d'amélioration.

5) Règles à suivre

1. Le testeur CACES® dispose du formulaire « DACP – Demande d'action corrective et préventive ». Ce formulaire est disponible dans le CD Testeur en cours de validité.
2. En cas de besoin, le testeur ouvre une fiche DACP et complète les champs nécessaires.
3. Cette fiche est adressée au Coordinateur de la formation qui en assure le traitement. Le testeur en conserve une copie.
4. En relation avec les services éventuellement concernés, le coordinateur formation analyse l'origine du dysfonctionnement et définit les actions correctives à réaliser
 - a. Lorsque l'anomalie est mineure et le traitement possible, le traitement correctif est réalisé directement par le testeur concerné, en accord avec le coordinateur formation qui en assure la traçabilité
 - b. A défaut, le référent formation informe le responsable concerné pour mise en place et suivi du traitement correctif dont il assurera la traçabilité
5. A l'issue du traitement correctif, le référent formation indique si celui-ci est satisfaisant, à défaut il demande des actions complémentaires.
6. Lorsque le traitement correctif est jugé satisfaisant, le référent formation adresse au testeur l'ayant ouvert une copie de la fiche **DACP** complétée pour son information.

6) Archivage

Le testeur émetteur de la fiche **DACP** conservera une trace de toutes ses fiches. Le coordinateur formation conservera une trace de toutes les fiches de **DACP** émises qui seront répertoriées et conservées dans un dossier réservé à cet effet.

Pour les durées de conservation, se référer au document « Classement et archivage : durée »

7) Documents associés

Sur les Recommandations R4XX de la CNAMT
FAQ (foire aux questions) CACES® de l'INRS