**Traitement des réclamations et anomalies**

1. Objet

2. Champ d’application

3. Définitions

4. Responsabilités

5. Règles à suivre

6. Archivage

7. Documents associés

8. Annexes

Enregistrement des plaintes et réclamations

L'organisme met en œuvre un système d'enregistrement des plaintes et réclamations et des mesures correctives qu'il a adoptées pour y remédier.
Il démontre que cette procédure a été portée à la connaissance des clients et candidats, et leur est accessible.

Ces enregistrements sont mis à disposition de l'organisme certificateur, à sa demande.

1. **Objet**

Cette procédure a pour but d’assurer que toute réclamation ou anomalie provenant d’un test CACES® ou autres formation en entreprise soit enregistrée et traitée dans un délai acceptable. 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. Champ d’application**

 Cette procédure s’applique à toutes les réclamations ou anomalies (matérielles ou humaines) pouvant survenir le jour du test CACES® en théorie ou en pratique et ou pendant une formation dispensée par AMG.Formations ou son sous traitant.

**3. Définitions**

**• 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.

• **Les actions préventives** sont créées dans le but d’améliorer une situation avant l’apparition du problème, ce qui permet d’anticiper un risque identifié.

• **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 AMG.Formations.

• **Anomalie** Tout défaut formel (matériel, conditions, documentation…) constaté par le testeur.

• **Réclamation** Toute plainte formelle émise par le client, le candidat ou par le testeur concernant la réalisation des tests CACES® ou Formation.

• Description Nature de l’anomalie ou de la réclamation rédigée par le testeur le plus clairement possible.

• **Plan d’action** Action(s) entreprise(s) pour éliminer les causes de l’anomalie ou de la réclamation reçue par AMG.Formations, afin d’empêcher son renouvellement

•  **Justificatifs** Toute pièce (documentation) ou preuve concernant l’action décidée.

**4. Responsabilités**

Tout **testeur** habilité constatant une anomalie, ou recevant une réclamation, est responsable de la transmission de la fiche de demande d’action corrective et préventive (DACP) au référent formation cariste via l’adresse mail contact@amg-formations.com

**Le référent formation** est responsable de l’enregistrement des demandes qui lui parviennent (via un client, un candidat …)

**Le référent formation** est responsable 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**

5-1 : 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.

5-2 : En cas de besoin, le testeur ouvre une fiche DACP et complète les champs nécessaires

5-3 : Cette fiche est adressée au Coordinateur de la Formation qui en assurera le traitement. Le testeur en conserve une copie.

5-4 : En relation avec les services éventuellement concernés, le Coordinateur Formation analyse l’origine du dysfonctionnement et définit les actions correctives à réaliser :

■ 5-4a : 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.

 ■ 5-4b : A défaut, Le référent Formation Cariste informe le responsable concerné pour mise en place et suivi du traitement correctif dont il assurera la traçabilité.

5-5 : A l’issue du traitement correctif, le Référent Formation indique si celui-ci est satisfaisant, à défaut il demande des actions complémentaires.

5-6 : Lorsque le traitement correctif est jugé satisfaisant, le Référent Formation adresse au testeur l’ayant ouverte 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 : durées".

**7. Documents associés**

Recommandation R489 – R482 – R490 – R486a-R487-R483 de la CNAM

 FAQ (foire aux questions) CACES® de l’INRS : cf. http://www.inrs.fr/ (FAQ CACES®).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |