

PROCEDURE DE GESTION DES ENREGISTREMENTS DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

SMQ/7.2.3/P1 Rév A du 17/12/2019 Page 1 sur 5

OBJET

Cette procédure concerne la gestion des enregistrements des plaintes et réclamations clients relatifs aux prestations CACES® fournies par Athéna Formation Conseil. Cette procédure fixe les règles et acte le mécontentement en provenance de tiers (clients et/ou candidats).

DOMAINE D'APPLICATION

Elle s'applique à toutes les activités CACES® d'ATHENA FORMATION CONSEIL, y compris les prestations sous-traitées.

FONCTIONS CONCERNEES

Tout le personnel permanent d'ATHENA FORMATION CONSEIL ou celui occasionnel impliqué par les prestations CACES® (Réfèrent technique, Testeur, formateur, personnel administratif).

LISTE DES DOCUMENTS ASSOCIES

Les fiches de synthèse CACES® en R4XX
Le formulaire de réclamation « SMQ/7.2.3/F21 »
Le plan d'action « SMQ/5.4.2/F3 »
La fiche de progrès « SMQ/8.3/F1 »
Compte-rendu Revue de Direction « SMQ/9.3/F3 »

SOMMAIRE

- 1- Définitions
- 2- Logigramme
- 3- Enregistrement de la réclamation ou plainte
- 4- Constat
- 5- Traitement de la réclamation – décisions
- 6- Revue d'efficacité

	Rédaction	Vérification	Approbation
Nom	Amandine PELLEGRINI	Véronique CARRE	Véronique CARRE
Visa			

PROCEDURE DE GESTION DES ENREGISTREMENTS DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

SMQ/7.2.3/P1 Rév A du 17/12/2019 Page 2 sur 5

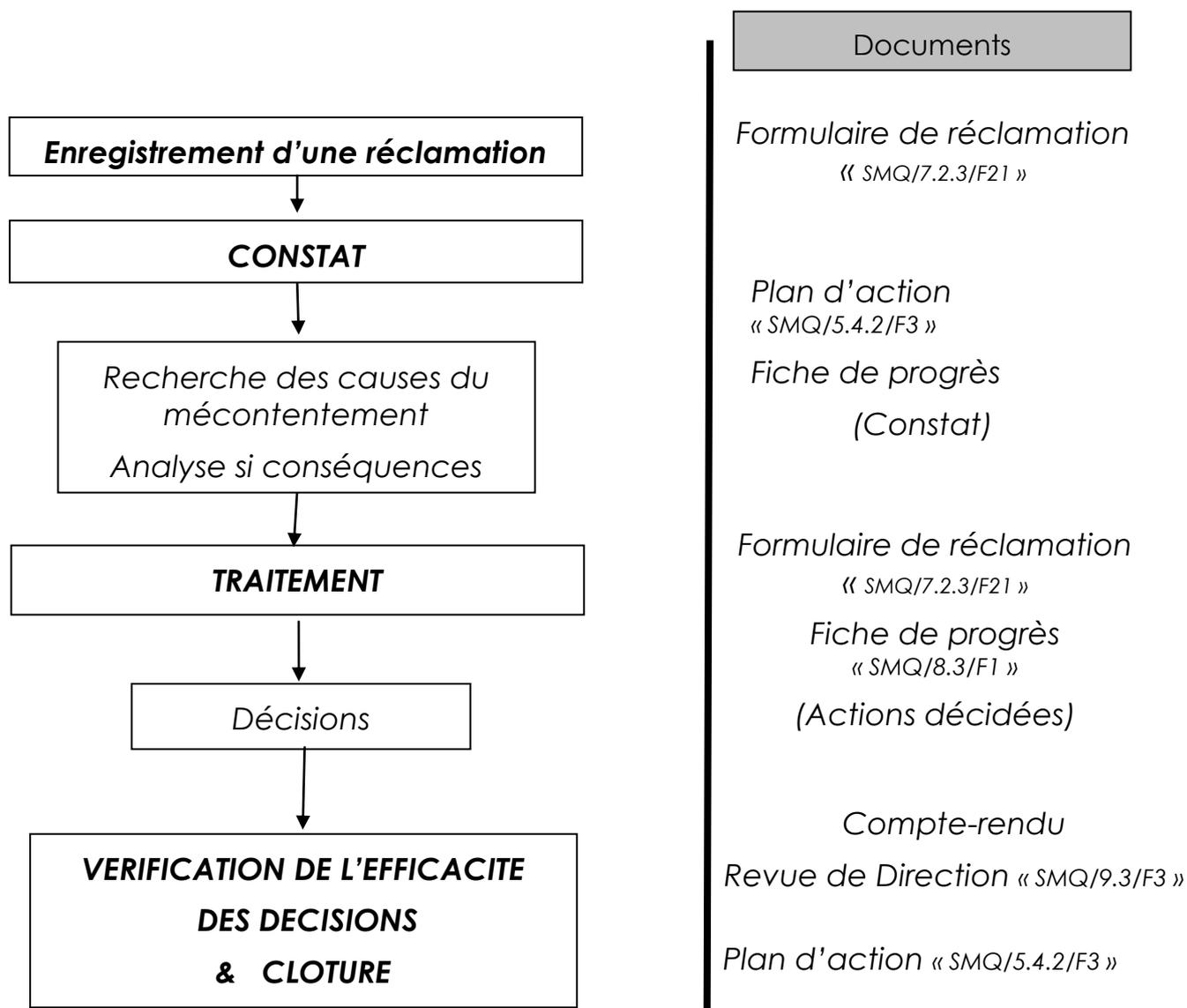
1- DEFINITIONS

Une **plainte ou une réclamation** est l'expression actant du mécontentement d'une relation client, fondée ou non, exprimée par écrit ou par tout moyen traçable, par un tiers mettant en cause directement ou indirectement un service d'Athéna Formation Conseil et susceptible de porter atteinte à son image ou de comporter un risque financier.

Sont par conséquent exclues les simples demandes d'information, de corrections ou encore, les expressions d'attentes ou les sollicitations d'avantages qui relèvent de la négociation commerciale et peuvent donner lieu à des réductions, remises ou exonérations accordées par l'entité concernée.

Tiers s'entend personne physique « client et/ou candidat en formation ou en tests CACES® » tierce à Athéna Formation Conseil.

2- LOGIGRAMME



PROCEDURE DE GESTION DES ENREGISTREMENTS DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

SMQ/7.2.3/P1 Rév A du 17/12/2019 Page 3 sur 5

3- ENREGISTREMENT DE RECLAMATION OU PLAINTE

Suite à une démarche par courrier postal, fax, e-mail, téléphone enregistré ou directement par la rédaction du formulaire de réclamation « SMQ/7.2.3/F21 ». Les plaintes et réclamations sont transmises sans délais au Responsable Qualité.

Chaque réclamation réceptionnée par tout moyen traçable doit faire l'objet :

- De l'ouverture d'un dossier à travers le formulaire de réclamation « SMQ/7.2.3/F21 ». Les éléments figurant dans ce document sont :
 - Nom Prénom du candidat :
 - Stage suivi :
 - Date(s) du stage :
Ou
 - Nom du Client :
 - Société :

 - Rédaction de la réclamation
 - Date de rédaction :
 - Coordonnées :
 - N° de réclamation :
 - Pilote :
 - Date de réponse :
 - Date de réalisation (s'il y a lieu) :
 - Signature des deux parties :

- D'un enregistrement d'une fiche de progrès dans le plan d'action « SMQ/5.4.2/F3 »

Le Responsable Management Qualité (ou le suppléant) enregistre la réclamation identifiée dans le plan d'actions de l'année en cours et la fiche de progrès est placée dans un classeur des fiches de suivi du plan d'actions.

4- CONSTAT

La personne concernée par la réclamation dresse le constat en donnant les explications sur les causes de ce mécontentement. Selon les conséquences pour le client, la réclamation sera considérée comme une plainte.

Chaque réclamation fera l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :

- la réclamation écrite du client,
- les actions et les solutions apportées à cette réclamation,
- une copie de la réponse adressée au client.

Une enquête sera menée afin de récolter tous les renseignements nécessaires à l'étude et à la réponse de cette réclamation.

PROCEDURE DE GESTION DES ENREGISTREMENTS DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

SMQ/7.2.3/P1 Rév A du 17/12/2019 Page 4 sur 5

Dans le cadre où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'information complémentaire sera adressée au client afin de pouvoir traiter le dossier.

Cette première analyse doit être rigoureuse pour envisager toutes les causes potentielles qui peuvent avoir leur origine dans :

- Les exigences du client.
- Les méthodes et procédures.
- La formation ou la compétence du personnel, etc.

5- TRAITEMENT DE LA RECLAMATION - DECISIONS

Le traitement de la Réclamation consiste à répondre au Tiers qui en est à l'initiative dans un délai raisonnable (10 jours ouvrables maximum) tenant compte de la nature de la demande et de la complexité de la situation.

Les Principales étapes du traitement des Réclamations sont :

- La réception de la réclamation
- L'identification,
- Le traitement et la clôture de la réclamation

Dans le cas d'une résolution complexe de la Réclamation qui entrainerait un délai de traitement plus long, il convient d'en informer le Tiers par écrit dans les 10 jours en justifiant le retard de la réponse à venir et, en tout état de cause, dans un délai maximum de deux mois à compter de la réception de la réclamation.

Athéna Formation Conseil s'engage à répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation, notamment en cas de survenance de circonstances particulières qui ne permettraient pas de respecter les délais sur lesquels la société s'est engagée.

Si le traitement de la réclamation pour remédier aux conséquences du mécontentement peut être mis en œuvre immédiatement et qu'il ne nécessite pas d'accord extérieur, celui-ci peut être effectué par le Responsable de l'action.

Les décisions plus complexes sont effectuées par le Responsable Management Qualité assisté si nécessaire, par une personne compétente.

Si la réclamation est identifiée comme une plainte, la réponse à son traitement est effectuée dans les meilleurs délais, par le Gérant.

PROCEDURE DE GESTION DES ENREGISTREMENTS DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

SMQ/7.2.3/P1 Rév A du 17/12/2019 Page 5 sur 5

6- REVUE D'EFFICACITE

Toute réclamation écrite demande une réponse écrite sous forme de courrier simple ou par mail, selon le cas.

Un suivi est effectué par le Responsable Management Qualité à partir du plan d'action, afin de se rendre compte de l'avancement des réponses en cours et de l'efficacité des réponses décidées.

Les fiches de progrès concernant les réclamations traitées ou en cours de traitement par le Responsable Management Qualité sont synthétisées pour les présenter à la Direction en vue de la Revue de Direction.

Dans tous les cas, le plan d'action est mis jour avec les délais de réalisation souhaités précisés ou la clôture de la fiche progrès.

Le formulaire de réclamation « SMQ/7.2.3/F21 » est archivé dans le dossier client, selon la durée de validité du dossier.