


| | | |
|---|--|---|
|  | PROCÉDURE Suivi des Anomalies et Non Conformité | Page 1 sur 3 |
| | | Référence : GRPRG033-B |
| | | Date de création : 18/7/2018 Date de révision : 07/11/2023 |

| | | | |
|-----------------------------|--|---------------------|--------------------|
| Fonction : | Rédacteur | Vérificateur | Approbateur |
| Nom : | Catherine DEMONT | Fanny LIZIER | Michel DERUE |
| Date : | Le 02/03/2020 | Le 02/03/2020 | Le 02/03/2020 |
| Date d'application : | Immédiate | | |
| Annule et remplace : | PR02D_Suivi_ANC_v1.doc | | |
| Niveau de confidentialité : | Néant | | |
| Type de document : | Procédure | | |
| Accès : | Serveur \ Disque Qualité : GRPG034-B_Suivi-ANC_E | | |
| Gestionnaire : | GRP | | |
| Diffusion : | A l'ensemble des salariés de GRP et des sous-traitants | | |

1. 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.

2. DOMAINE D'APPLICATION

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

Cette procédure sera accessible à l'accueil de l'organisme GRP et sur le site internet pour les clients, les prescripteurs.

3. RÉFÉRENCES

- Référentiel pour l'attribution de la Certification ORGANISME TESTEUR CACES® chapitre 4.8
- Référentiel QUALIOPi : Critère 7 indicateur 30



PROCÉDURE

Suivi des Anomalies et Non Conformité

Référence :
GRPRG033-BDate de création :
18/7/2018
Date de révision :
07/11/2023

4. ORIGINES, OBJETS ET CHAMPS D'APPLICATION

a. Origines

Les plaintes et réclamations peuvent provenir :

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

b. 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.

c. Champs d'applications

Les plaintes et réclamations sont recevables si elles entrent soient :

- Dans un référentiel de certification : QUALIOPI, CACES®

5. RECEVABILITÉ ET RÉCEPTION

a. 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 responsable de la qualité qui décide de là suite à donner.

Pour celles classées sans suite, la personne en charge de la plainte 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.

b. 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.

6. ENREGISTREMENT

Le **responsable du suivi des ANC** saisit l'ensemble des réclamations et des fiches de dysfonctionnement sur le fichier informatique **SRVGRP1\Qualité\Suivi_ANC.xls** sous forme de tableau :

Serveur \ Disque Qualité : GRPG034-B_Suivi-ANC

| | | |
|---|---|---|
|  | <h2>PROCÉDURE</h2> <h3>Suivi des Anomalies et Non Conformité</h3> | Page 3 sur 3 |
| | | Référence : GRPRG033-B |
| | | Date de création : 18/7/2018 Date de révision : 07/11/2023 |

- Numéroté la réclamation selon le tableau Suivi_ANC.xls dans l'ordre d'enregistrement
- Noter les initiales du destinataire de la réclamation « pilote » dans le tableau suivi Suivi_ANC.xls
- Remplir les différentes colonnes qui reprennent les informations récoltées sur la fiche de dysfonctionnement
- Inscrire la date de clôture de la réclamation lorsque celle-ci est traitée et passer la ligne en gris

5. CHOIX ET DIFFUSION DES ACTIONS CORRECTIVES

Le responsable du suivi des ANC diffuse à l'ensemble des personnes concernées les informations relatives aux actions correctrices qui ont été mises en place et qui doivent être appliquées.

6. SUIVI DES ACTIONS CORRECTIVES

Chaque "**pilote d'action corrective**" ayant réalisé une action doit informer le responsable du suivi des ANC en lui transmettant un mail indiquant le numéro de la réclamation concernée ainsi que la date de réalisation effective et un descriptif succinct de l'action menée.

Après avoir vérifié que l'action corrective a effectivement été réalisée, le responsable du suivi des ANC renseigne les colonnes correspondantes dans le fichier informatique [SRVGRP1\Qualité\Suivi_ANC.xls](#).
Si l'ensemble des actions correctives d'une réclamation sont soldées, il inscrit la mention "OK" dans la colonne correspondante et passe la couleur de police de toute la ligne en gris.

7. 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.

7. CLASSEMENT ET ARCHIVAGE

Le fichier [SRVGRP1\Qualité\Suivi_ANC.xls](#) informatique est conservé sur le serveur de l'entreprise.
Il doit permettre de retrouver toutes les réclamations émises sur une période d'au moins trois ans en arrière.

6. DOCUMENTS ASSOCIÉS

- Tableau suivi des ANC : : [SRVGRP1\Qualité\Suivi_ANC.xls](#)
- Fiche de dysfonctionnement : [SRVGRP1\Qualité\5_DYSFONCTIONNEMENTS\Fiche de dysfonctionnement Vierge](#)
- Fiche d'anomalie et d'actions de progrès, mise à disposition pendant les formations et les tests : : [SRVGRP1\5_DYSFONCTIONNEMENTS\FICHE D'ANOMALIE ET D'ACTION DE PROGRES - CACES](#)