

PROCEDURE DES TRAITEMENTS DES APPRECIATIONS, ANOMALIES, RECLAMATIONS & NON-CONFORMITES

1 - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure définit les conditions d'analyse de traitement des appréciations, anomalies et/ou non-conformités enregistrées par S.A.R.L. COUZI Formation et le suivi d'une réclamation émise par un client ou un stagiaire après une action de formation.

Elle définit également le traitement des actions préventives et correctives favorisant l'amélioration du service et des formations.

Le dirigeant de l'entreprise est responsable de la présente procédure ainsi que l'enregistrement et le suivi des actions menées.

2 - DEFINITION DES APPRECIATIONS, ANOMALIES ET/OU NON CONFORMITE

Est défini comme :

- Appréciations tous avis émis par le stagiaire et le client.
- anomalies et/ou non-conformité tout ce qui ne satisfait pas aux exigences ou aux procédures en place (aussi bien les procédures générales que celles spécifiques).

Les remontées :

- des satisfactions client et stagiaire se fait grâce aux questionnaires :
 - o "A chaud", remis au stagiaire à l'issue de la formation
 - o "A Froid", adressé au client 3 à 4 semaines après la formation.
- des anomalies et/ou non-conformités se fera par le biais de la fiche d'anomalies, de non-conformité ou Amélioration.

On établira une fiche de réclamations, anomalies et de non-conformité ou Amélioration de la qualité dans le cas, par exemple, d'un non-respect d'une procédure, d'erreurs à répétition, d'un dysfonctionnement, d'un sinistre, d'une non-satisfaction du client ou du stagiaire.

Cette fiche est étendue à l'expression d'un besoin, d'une demande en matière de qualité, de sécurité.

3 - TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES

Chaque fiche de réclamations, anomalies et de non-conformité est remise au service administratif qui se charge de son enregistrement sur le tableau de suivi des réclamations, anomalies, non-conformité et audits internes.

Cette même fiche est alors transmise pour traitement aux personnes concernées.

La personne concernée traite la Fiche et propose une solution. Il peut prendre conseil auprès du Dirigeant de l'entreprise.

Le Responsable Qualité s'assurera de sa prise en compte, des actions correctives (éventuelles) mises en œuvre par la personne et est chargé de transmettre le résultat à l'émetteur de la Fiche.

L'émetteur de la Fiche peut avoir lui-même trouvé la solution. Dans ce cas, il l'écrit sur la fiche, à la suite de la description du problème.

La fiche ainsi que les éléments de réponse seront conservées par le dirigeant.

4 - DEFINITION DES RECLAMATIONS CLIENTS

Est défini comme réclamation client, tout bilan de stage, appréciation de non-satisfaction, courrier ou fax reçu de la part d'un client qui a pour objet un mécontentement, une attente concernant la prestation effectuée.

5 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Lorsque l'on reçoit (par courrier, par fax) une réclamation de la part d'un client ou lorsqu'un client fait part de son mécontentement verbalement, une fiche de réclamations, anomalies et de non-conformité (avec copie du courrier ou fax du client) est créée.

Cette réclamation est transmise au Service administratif qui enregistre celle-ci sur le tableau de suivi des réclamations, anomalies, non-conformité et audits internes.

Le délai de traitement est d'un mois maximum à compter de la date de prise de connaissance de la réclamation.

Le Dirigeant s'assurera de sa prise en compte, des actions correctives (éventuelles) mises en œuvre. Les personnes concernées traitent la réclamation, effectue les recherches et regroupe les éléments. Elles peuvent prendre conseil ou aide auprès du Dirigeant. Elles sont chargées de transmettre l'ensemble des éléments de réponse ainsi que les actions correctives au Dirigeant. Si un courrier est effectué au client, en joindre une copie pour le Dirigeant.

Lors de chaque réunion (Comité et conseils), un point des réclamations est fait.

6 – DETERMINATION D'UNE ACTION A METTRE EN PLACE

6.1 - Action corrective

Les actions correctives sont mises en place pour éliminer les non-conformités et ainsi éviter leur renouvellement. Elles découlent de :

- *traitement des anomalies et/ou non-conformités (système qualité, processus, ...),*
- *mécontentement des bilans de stage, non-satisfaction ou réclamations clients,*
- *non-conformités décelées suite aux audits qualité interne.*

6.2 - Action préventive

Les actions préventives sont mises en place pour éliminer les causes potentielles de non-conformité et tout autre événement indésirable. La prévention est surtout visible en matière de sécurité. Par exemple, lors d'un changement de réglementation en matière de sécurité, il se peut qu'un besoin apparaisse.

A la suite d'un audit, une action corrective ou préventive peut être mise en place.

7 - SUIVI DE L'EFFICACITE

Le Dirigeant de l'entreprise clôture les actions menées et vérifie l'efficacité lors des audits.

8 – ENREGISTREMENT ET CLASSEMENT

Les éléments de l'action sont enregistrés sur le tableau de suivi des améliorations, anomalies, non-conformité et audits internes, et classés par le Service Administratif.