

CIRFIM CCIR	<b>PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECLAMATIONS CANDIDATS CACES®</b>	Identification : PR 83-02  Rév : 5 p 1 /3	
----------------	--	---	--

## 1) Objet et Historique de modifications

Définir la méthodologie de traitement des plaintes et réclamations formulées par des entreprises et / ou des stagiaires, dans le cadre de l'ensemble des activités de réalisation des tests CACES® du CIRFIM de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion.

**Important :** Le tableau ci-dessous, présentant les différentes modifications du document, ne sera pas intégré à la version diffusée sur le site internet de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion.

Révision	Date	Objet de la modification
1	23/05/2011	Création de la procédure
2	25/03/2016	Mise à jour suivant prise de poste du nouveau CdM QSE. Mise à jour du logo de la CCIR § 2 : Ajout de l'enregistrement « fiche progrès (EN83-01) § 5 : C et D suppression de la « fiche plaintes et réclamations » au profil de la « fiche progrès »
3	27/08/2018	Ensemble du document : Suppression des notions relatives aux familles R372m et R383m
4	22/03/2019	Ensemble du document : Suppression de la notion de « Responsable formation continue ». § 3 : Ajout d'explications associées à la diffusion de cette procédure auprès des clients et stagiaires
5	07/03/2020	Ensemble du document : Suppression de la notion de « Directeur du CIRFIM » au profit de « Directrice filière technique Pole Formation » §2 : Modification des référentiels

## 2) Documents associés

- Référentiel pour l'attribution de la certification ORGANISME TESTEUR CACES® applicable au 1<sup>er</sup> Octobre 2018
- Recommandation CNAMTS pour la famille R486A d'octobre 2019
- Recommandations CNAMTS pour la R489 version 3
- Fiche progrès (EN83-01)

## 3) Domaine d'application et diffusion

Cette procédure s'applique aux réclamations formulées par les entreprises clients et/ou les candidats aux CACES® (stagiaires) de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion.

**Cette procédure est accessible auprès des clients et des stagiaires via le site internet de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion. Elle est également présentée avant le démarrage de la session de tests par les testeurs et/ou le Référent technique CACES®.**

## 4) Définitions- Abréviations et sigles

### Plainte :

Mise en cause explicite, écrite et étayée d'une entreprise et/ou d'un stagiaire à l'encontre du centre de formation du CIRFIM de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion.

### Réclamation :

Non satisfaction motivée d'un client du centre de formation du CIRFIM de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion suite à la réalisation des tests CACES®.

<p>CIRFIM CCIR</p>	<p><b>PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECLAMATIONS CANDIDATS CACES®</b></p>	<p>Identification : PR 83-02</p> <p>Rév : 5 p 2 /3</p>	
------------------------	---	--	--

## 5) Contenu

### A- RECEPTION DE LA DEMANDE

Toute entreprise ou stagiaire souhaitant émettre une plainte ou une réclamation doit obligatoirement formuler et argumenter précisément sa demande par écrit et la transmettre à l'adresse suivante :

**CIRFIM, Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion**  
**31 Avenue Raymond Mondon**  
**97420 LE PORT**

### B- RECEVABILITE DE LA RECLAMATION

Ne seront traitées que les plaintes et réclamations adressées par écrit à la Directrice filière technique du Pôle Formation de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion.

### C- INITIALISATION DE LA RECLAMATION

La Directrice filière technique du Pôle Formation analyse la réclamation, si possible sur le champ (avec l'aide éventuelle du Référent technique CACES ®) et après consultation du dossier testeur.

### D- ANALYSE / PROPOSITION DE SOLUTION

Etude de la plainte ou de la réclamation :

- Est elle recevable ?
- S'agit il d'une non conformité technique ?
- S'agit il d'une non conformité administrative ?

Si la réclamation est recevable, la Directrice filière technique du Pôle Formation de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion ouvre une fiche de progrès (EN83-01).

Elle analyse en détail la plainte ou la réclamation et propose, avec l'aide éventuelle du Référent technique CACES ®, une action ou solution pour répondre à la problématique exposée par l'entreprise ou le stagiaire.

Le traitement est réalisé suivant la procédure de traitement des anomalies et non-conformité (PR83-01).

Le tableau de suivi des actions (EN85-01) est ensuite rempli par la Directrice filière technique du Pôle Formation de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion.

### E- MISE EN PLACE DE LA SOLUTION / REPOSE CLIENT/ CLOTURE DE LA PLAINTE OU DE LA RECLAMATION

Après accord de la Directrice filière technique du Pôle Formation de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion, le Référent technique CACES® met en place, le cas échéant, la solution proposée et rédige un courrier de réponse qu'il adresse au plaignant.

Ce courrier sera obligatoirement signé par la Directrice filière technique du Pôle Formation de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion.

<p>CIRFIM CCIR</p>	<p>PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECLAMATIONS CANDIDATS CACES®</p>	<p>Identification : PR 83-02 Rév : 5 p 3 /3</p>	 CCI ÎLE DE LA RÉUNION
------------------------	--	---	--

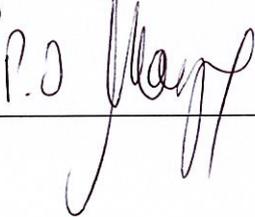
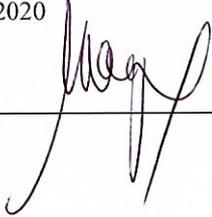
**Important** : Une réponse écrite doit être adressée au plaignant dans un délai de 10 jours ouvrés.

Une copie de la fiche progrès EN83-01 et du courrier sont archivées dans le dossier du test.  
L'original des documents est classé dans le classeur : « plaintes et réclamations ».

**NOTA** : Lorsqu'une plainte ou une réclamation client est non recevable, mais qu'elle a fait l'objet d'un écrit de la part du plaignant, un courrier de réponse est obligatoirement adressé au candidat et signé par la Directrice filière technique du Pôle Formation de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion. Cette plainte ou cette réclamation ne fera pas l'objet d'actions complémentaires.

## 6) Annexes

SO

<p><b>Diffusion à</b> : Directrice filière technique du Pôle Formation , Responsable de formation, Référent techniques CACES® , testeurs CACES®, secrétariat.</p>	
<p><b>Rédigé et Vérifié par</b> : Alain JACQUEMART Fonction : Référent technique CACES® Date : 07/03/2020 Visa : </p>	<p><b>Approuvé par</b> : Hélène MAGNE Fonction : Directrice filière technique Date : 07/03/2020 Visa : </p>

