TRAITEMENT DES NON CONFORMITÉS, DES DYSFONCTIONNEMENTS OU DES RÉCLAMATIONS	NOTE INTERNE 12
	Version : V5
	Date de création : 15/09/21
	Date de modification : 30/10/2025

QUAND ?	QUI ?	COMMENT ?	OUTILS
CAS RÉCLAMATION « CLIENT »			
Constat d'une réclamation	Client, stagiaire, apprenti, MA, représentants légaux…	Cas 1 ● Envoi d' un écrit directement à cfa.creuse@educagri.fr ou cfppa.ahun@educagri.fr ● Envoi un écrit à l'adresse du CFA de la Creuse ou du CFPPA de la Creuse Le Chaussadis 23150 Ahun ● Téléphone au secrétariat du CFA ou du CFPPA Le mail ou la personne en ligne est transféré à la personne en charge des réclamations (Animateur Qualité) qui accuse réception de la réclamation en envoyant un courriel de prise en compte de la demande de réclamation et de traitement du sujet par la Direction.	Levée de la boîte courriel 1 fois par semaine au minimum Traçabilité courrier / courriel Accueil téléphonique Plan d'amélioration continue Qualité
		Cas 2 ● La personne interpelle un interlocuteur du Centre connu, autre que la personne en charge des réclamations (Animateur Qualité) en direct ou par téléphone pour une réclamation.	

		L'interlocuteur du Centre demande à la personne d'envoyer un écrit à la personne en charge des réclamations (Animateur Qualité) s'il considère qu'il s'agit d'une réclamation.	
Traitement de la réclamation	Animateur Qualité / Direction	La Direction répond par écrit à la réclamation. La personne en charge des réclamations clients (Animateur Qualité) procède à l'enregistrement dans le Plan Qualité d'Amélioration Continue. Elle traite avec la Direction le sujet de la réclamation.	Courriel ou courrier Plan Qualité d'Amélioration Continue

QUAND ?	QUI ?	COMMENT ?	OUTILS
CAS NON CONFORMITE / DYSFONCTIONNEMENT			
Constat d'une non-conformité, d'un non dysfonctionnement	Personnel du centre	Lorsqu'un personnel constate une NC, un dysfonctionnement ou a une réclamation, il remplit une fiche de progrès et fait des propositions d'amélioration en lien avec son supérieur. Il peut aussi envoyer directement un mail à la personne en charge des réclamations (Animateur Qualité).	Fiche de progrès Courriel Plan Qualité d'Amélioration Continue
Analyse de la fiche de progrès Enregistrement dans le plan d'action sur RESANA	Personne en charge des réclamations (Animateur Qualité)	La personne en charge des réclamations enregistre et accuse réception de la fiche progrès dans le tableau Plan Qualité d'Amélioration Continue. Elle analyse si cela nécessite un traitement approfondi ou pas : ● Cas 1 Il ne s'agit pas d'un dysfonctionnement, NC, réclamation. La référente écrit au déclarant et explicite pourquoi la demande n'est pas prise en compte. La demande est alors annulée en accord avec la Direction ● Cas 2 Le cas nécessite un traitement approfondi et requiert de mener un plan d'action. La fiche est enregistrée pour traitement. La personne en charge des réclamations trace la fiche de progrès dans le plan d'action.	Fiche de progrès Courriel Plan Qualité d'Amélioration Continue Audits internes

Recherche de la cause du problème Suivi du plan d'action		Elle prévoit un échange avec les personnes concernées pour rechercher les causes du problème et essayer de trouver des solutions à court et à long terme si besoin. La personne en charge des réclamations suit la mise en place du plan d'action afin de lever la non-conformité	

SCHEMA SIMPLIFIE DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS, DES NC et DYSFONCTIONNEMENTS

CAS 1 RECLAMATION CLIENT

Réclamation directement sur l'adresse mail

Auprès d'un agent, ou par téléphone auprès du site ou d'un service du centre

Informer le « client » d'envoyer une réclamation écrite sur cfa.creuse@educagri.fr ou cfppa.ahun@educagri.fr

Ou transmettre en son nom la réclamation avec les coordonnées de la personne et l'objet de la réclamation, précisé au mieux sur l'adresse précitée.

Accusé réception de la réclamation écrite **sous 8 jours** par la référente « réclamations »

Retour écrit de la Direction sous 1 mois vers le « client »

Traitement de la réclamation enregistrée en fiche de progrès dans Plan Qualité d'Amélioration Continue

CAS 2 DYSFONCTIONNEMENT NC

Dès constat d'un dysfonctionnement ou réclamation : remplir une fiche de progrès, la valider avec la Direction avec des pistes d'amélioration et analyse des causes ou envoyer un mail.

Envoi de la fiche de progrès à la référente réclamation à :

paolo.detrigne@educagri.fr

Analyse de la fiche ou du mail pour prise en compte

Accusé réception de la demande d'enregistrement de la fiche de progrès par la « référente réclamations »

Cas 1 – non prise en compte car pas considéré comme une NC ou un dysfonctionnement

Cas 2 – Enregistrement de la fiche de progrès, mise en place d'une action et enregistrement dans le plan Qualité d'Amélioration Continue.