

PROCEDURE PLAINTES ET NON-CONFORMITES

IND 2
Applicable le : 19/07/2019
Page 1/2

1- Objet :

Cette procédure définit les modalités d'identification et de traitement de toute plainte et non-conformité liée à l'activité auto école et formation de CFPR.

2- Domaine d'application :

Cette procédure s'applique à l'ensemble des agences et sites de formations CFPR

3- Responsabilité d'application :

L'ensemble du personnel intervenant dans le cadre de l'activité permis et formation est responsable de l'application de cette procédure.

L'agence a la responsabilité d'informer les candidats de la possibilité d'utiliser cette procédure. Cette information peut être notamment réalisée lors de la présentation de l'inscription. Elle est nécessairement notée sur le contrat. Elle peut être également mentionnée de façon claire sur la convocation du candidat. L'agence doit également informer le client de l'existence de cette procédure. Cette information peut être réalisée lors de l'envoi de la convention ou du devis par exemple.

4- Documents liés :

- Questionnaire d'évaluation

5- Historique et suivi des modifications :

Date	Indice	Objet de la modification
15/04/2012	0	Création de la procédure
01/01/2014	1	Modalités de gestion des tableaux de synthèse
19/07/2019	2	Mise à jour de la procédure

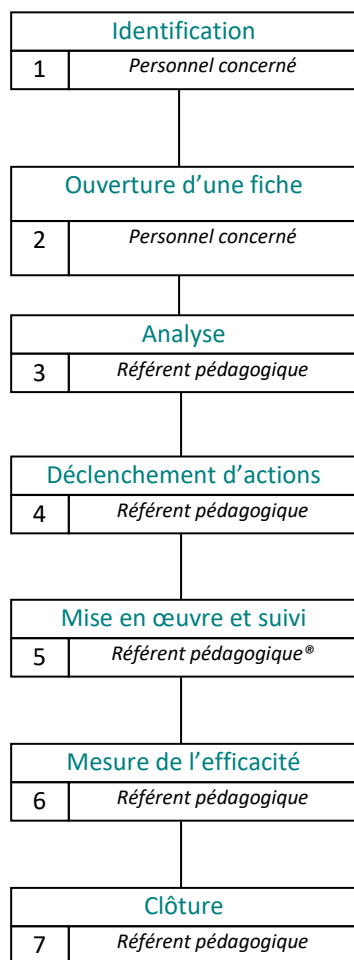
6- Diffusion :

La procédure est communiquée par le Responsable qualité aux responsables d'agence. Chaque structure se charge de la diffusion aux personnels concernés.

PROCEDURE PLAINTES ET NON-CONFORMITES

IND 2
Applicable le : 19/07/2019
Page 2/2

7- Description :



1 Identification :

Toute personne intervenant dans le cadre de l'activité concernée peut être amenée à détecter une plainte ou un dysfonctionnement avéré ou potentiel.

2 Ouverture d'une Fiche :

La personne ayant détectée la plainte ou le dysfonctionnement ouvre une fiche de non-conformité ou plainte.

3 Analyse :

Cette fiche est remise au Directeur de la structure pour analyse des suites à donner.

4 Déclenchement d'actions :

En fonction du type de dysfonctionnement, le référent juge de l'opportunité d'ouvrir une fiche action.

Dans le cas d'action nécessitant des modifications dans l'organisation technique et documentaire du système fiche d'action sera soumise au responsable qualité qui statuera sur les suites à donner.

5 Mise en œuvre et suivi :

Le directeur de la structure concernée est responsable de la mise œuvre et du suivi des actions identifiées sur la fiche action et tient à jour un tableau de synthèse nominatif par structure.

6 Mesure de l'efficacité :

Le Directeur de la structure concernée doit statuer sur l'efficacité des actions mises en œuvre.

7 Clôture :

En cas d'actions jugées efficace, la fiche est alors clôturée par le responsable qualité. Sinon, d'autres actions doivent être envisagées.

Le tableau de synthèse des fiches actions est adressé au référent national dans le cadre de la revue de direction annuelle de la structure.