

**1. Objectif de la procédure :**

Cette procédure explique la marche à suivre pour déposer un signalement.

**2. Personnes concernées :**

Membres du bureau, Formateurs, Testeurs CACES®, candidats et **financeurs**

**3. Procédure :**

Le centre de formation met à disposition un document qui permet l'enregistrement des plaintes de la part des testeurs/formateurs ou des candidats même (FORM-18).

Il est possible d'imprimer un document vierge sur demande.

Un testeur CACES® peut saisir directement une plainte dans les tablettes.

Celle-ci sera automatiquement enregistrer dans le programme de gestion pour suivre son traitement.

Le centre de formation n'a pas le droit de refuser à un candidat d'enregistrer une plainte.

Le testeur CACES® à l'obligation de faire remonter la moindre anomalie par ce système d'enregistrement.

**Le centre de formation doit établir un premier contact avec le réclamant dans les 10 jours ouvrés.**

**Une réponse écrite doit être envoyée sous les 30 jours.**

**C'est le responsable du centre qui clôture la réclamation.**