***Déroulement du process de traitement des réclamations :***

*Madame, Monsieur,*

*Soucieux de l’amélioration permanente de nos prestations, et afin de mieux vous satisfaire, notre société s’est engagée dans une démarche qualité. Vos réclamations nous aideront à répondre encore mieux à vos attentes. Nous nous engageons à prendre en charge vos réclamations sous 48h (envoi d’un AR) et à vous apporter une réponse au plus tôt et dans un délai d’un mois maximum. Nous vous tiendrons informés de l’état d’avancement du traitement de la réclamation.*

*Merci de votre compréhension.*

| QUI | QUOI | COMMENT |
| --- | --- | --- |
| Tout le personnel | Réception d’une réclamation | Tel, courrier, email, |
| Tout le personnel | Informer le Responsable Qualité | Email, copie doc. , échange oral |
| Resp. Qualité | Ouverture Fiche réclamation FORDIAG203 et Accusé réception réclamation | Email, copie doc. |
| Resp. Qualité | Rédiger la réclamation | FORDIAG211 : Onglet « Réclamation» colonnes rouge |
| Resp Qualité | Analyse des causes | FORDIAG211 : Onglet « Réclamation» colonnes orange |
| Resp Qualité | Décider des actions à mener et enregistrement de la réclamation | FORDIAG211 : Onglet « Réclamation» colonnes bleu |
| Resp Qualité | Evaluer l’efficacité des actions | FORDIAG211 : Onglet « Réclamation» colonnes vert foncé |
| Resp Qualité | Si actions non efficaces, engager de nouvelles actions | FORDIAG211 : Onglet « Réclamation» colonnes vert foncé |
| Resp Qualité + personne non impliquée dans les activités de laboratoire | Répondre | Tel, courrier, email |
| Resp. Qualité | Identifier la nécessité ou non de mettre à jour les risques et opportunités. Si oui alors mettre à jour le Tableau des Risques et opportunités. | FORDIAG211 : Onglet « suivi NC » - colonnes gris foncé  Voir §5.5 Risques et opportunités |

Afin de faciliter le traitement de votre réclamation, nous vous invitons à préciser lors de tout contact :

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom du réclamant :** | **Date :** |
| **Réclamation N°:** | **Tél :** |
| **Adresse :** | **Mail :** |
| **Objet de la réclamation :** | |