SOMMAIRE :

- 1 – OBJET DE LA PROCEDURE
- 2 – DOCUMENTS DE REFERENCE
- 3 – RESPONSABILITES
- 4 – DEFINITIONS EVENTUELLES
- 5 – DESCRIPTION
- 6 – MODIFICATIONS PAR RAPPORT A LA PRECEDENTE VERSION
- 7 – DOCUMENTS CONCERNES

DESTINATAIRES :

TOUT PUBLIC
ENSEMBLE DU PERSONNEL DU LABORATOIRE

REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
<u>Nom</u> : JC COUPEZ <u>Date</u> : 21/12/2024	<u>Nom</u> : JC COUPEZ <u>Date</u> : 21/12/2024	<u>Nom</u> : P DAMARIN <u>Date</u> : 26/12/2024

Document ayant fait l'objet d'une validation informatique

1 – OBJET DE LA PROCEDURE

Cette procédure définit les modalités de réception, traitement et gestion des réclamations portées à la connaissance du laboratoire.

2 – DOCUMENTS DE REFERENCE

- Norme ISO/CEI 17025
- Manuel Qualité

3 – RESPONSABILITES

Chaque membre du personnel recevant une réclamation ou toute autre information perçue comme telle est responsable de son enregistrement sur CYBELE.

La personne responsable de l'ouverture du courrier est chargée de transmettre les réclamations parvenues par cette voie aux personnes concernées.

Les responsables de services sont responsables des réclamations inhérentes à leur service ou fonction.

Le responsable qualité est chargé de suivre les réclamations. Il est responsable de leur classement.

4 – DEFINITIONS EVENTUELLES

Réclamation : Expression d'insatisfaction émise par une personne ou une organisation à un laboratoire, relative aux activités ou aux résultats de ce laboratoire, à laquelle une réponse est attendue.

Plaignant : personne ayant transmis la réclamation dont l'identité et les coordonnées sont connues

5 – DESCRIPTION

5.1 – Point d'entrée des réclamations

Une réclamation peut être portée à l'attention du laboratoire par les moyens de communication couramment utilisés (Mail, téléphone, sms, fax, courrier et via le site internet www.uriane.com).

La transmission d'une réclamation par mail peut être effectuée sur toutes les adresses mail actives du laboratoire en privilégiant, pour plus de réactivité, l'adresse a.qualite@uriane.com

Toute réclamation dont l'identité et les coordonnées de l'expéditeur sont inconnues ne sera pas traitée.

Pour éviter de confondre une demande d'information et une réclamation, il est recommandé au plaignant de stipuler clairement qu'il s'agit d'une réclamation.

L'enquête de satisfaction client peut être un point d'entrée des réclamations.

5.2 – Enregistrement des réclamations

Toute personne ayant reçu une réclamation l'enregistre sur le module Non-conformités du logiciel CYBELE (partie « Déclaration ») :

- Choisir la nature : **Réclamation**.
- Compléter les champs obligatoires et décrire la réclamation de la manière la plus claire et précise possible.
- Compléter le type d'incident et la gravité.
- Diffuser au responsable de service (Sélectionner le site et diffuser au responsable du site)
- Enregistrer la fiche (en bas de page).

Une fois la réclamation enregistrée, vous pouvez, le cas échéant, ajouter la pièce jointe objet de la réclamation (mail, courrier, fax,..).

5.3 – Traitement des réclamations

Le responsable de service ou le responsable qualité complète la réclamation sur CYBELE.

Les actions immédiates suivantes sont ajoutées dans l'ordre :

01. Accusé de réception de la réclamation
02. Traitement de la réclamation
03. Préparation de la réponse à apporter
04. Validation de la réponse par une autre personne
05. Réponse au client
06. Clôture de la réclamation

Le responsable de chaque action la complète et ajoute la suivante dans l'ordre. Une personne peut être responsable simultanément de plusieurs actions consécutives. Elles peuvent être regroupées sur CYBELE.

Dans le cadre du traitement de la réclamation (point 02), le responsable de service est responsable de l'étude de l'étendue, de l'impact et des causes (5M) de la réclamation. Il complète l'onglet correspondant sur CYBELE.

5.4 Communication et réponse au plaignant

La proposition de réponse et des conclusions sont revues et validées, si possible, par une personne n'ayant pas été impliquée dans les activités initialement mises en causes.

Le responsable qualité est responsable de l'envoi de la réponse au client et des conversations qui pourraient en découler.

Dans le cas de traitements longs et/ou complexes, un état d'avancement du traitement peut être transmis au client à sa demande.

5.5 – Action corrective

Si nécessaire la mise en place d'une action corrective peut être décidée. Celle-ci est enregistrée sur CYBELE via la fiche de réclamation sur l'onglet « Action correctives »

Le responsable de service y décrit le ou les action(s) à mettre en place, le responsable et la date d'échéance.

5.6 – Suivi des réclamations

Le responsable qualité relance périodiquement les services pour lesquels des réclamations sont toujours en cours. Le cas échéant, une réunion avec la direction générale et les responsables de service est alors programmée pour faire le point sur les actions en cours. Il tient informé le client de l'état d'avancement de sa réclamation si la situation l'exige.

5.7 – Clôture de la réclamation et revue de l'efficacité

Le responsable qualité est responsable de vérifier que la fiche est correctement complétée, que toutes les actions ont été réalisées. Il planifie une revue d'efficacité des actions correctives (si présente) 3 mois après réalisation de celles-ci.

5.9 – Synthèse des réclamations / actions correctives

Une synthèse périodique des réclamations est présentée aux membres de la commission tripartite. Une synthèse annuelle des réclamations et des actions correctives est étudiée en revue de direction.

6 – MODIFICATIONS PAR RAPPORT A LA PRECEDENTE VERSION

Les modifications sont signalées par un trait dans la marge

Page	§	Description succincte des modifications
Toutes	/	Suppression de la fiche S18-AQ-EN.02 et enregistrement sur CYBELE

7 – DOCUMENTS CONCERNES

- Les fiches de réclamation sont dématérialisées sur le logiciel CYBELE.