

Note d'information relative à la gestion des réclamations clients

Formulation d'une réclamation

Si vous souhaitez porter une réclamation sur les activités réalisées par le LERES dans le cadre de votre demande de prélèvements, mesures sur site ou analyse, vous pouvez adresser un courrier électronique à : contacts.clients@ehesp.fr

Vous pouvez également contacter le laboratoire au **02.99.02.29.30**

Vous devrez nous préciser le motif de votre réclamation (délais, résultats, absence d'un paramètre...) ainsi que le numéro du rapport que vous avez reçu ou la date de dépôt/prélèvement de votre échantillon.

Réception de la réclamation

Le pôle Clients du LERES est chargé de centraliser et suivre chaque réclamation.

Si vous avez formulé votre réclamation par mail, vous recevrez un accusé de réception.

En fonction du motif de la réclamation, le pôle Clients sollicitera les pôles et services concernés.

Après une étape d'analyse préliminaire, si nous détectons une anomalie, le pôle Clients ouvre une fiche de réclamation dans l'outil de gestion électronique qualité du laboratoire.

Un numéro de réclamation est attribué et chaque étape de son traitement est consignée sur cette fiche.

Traitement de la réclamation

Le service ou le pôle concerné par la réclamation procèdent à une analyse des causes et entreprennent les actions curatives et actions d'amélioration pertinentes. Le service ou le pôle concerné transmet au Pôle Clients les conclusions de la réclamation et renseigne la fiche de réclamation.

Un rapport amendé peut être émis. Ce rapport portera un indice différent du rapport initial et sera accompagné d'un courrier explicatif ainsi que d'un commentaire indiquant les éléments modifiés. Dans ce cas, les conclusions sont validées par un responsable de validation des résultats non impliqué dans l'activité mise en cause.

Le pôle Qualité est chargé de clôturer les réclamations

Un bilan est réalisé chaque année afin d'identifier à l'échelle du laboratoire les actions d'amélioration.

Délais de réponse

En règle générale le délai de traitement d'une réclamation est inférieur à 15 jours

Si le délai de traitement est supérieur à 15 jours un rapport, d'avancement vous sera transmis par le pôle Clients.