

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.leres@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.

Les conclusions et réponses apportées seront revues et approuvées par des personnes n'ayant pas pris part directement aux activités objets de la 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.

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

Le Pôle Clients accuse réception de la réclamation dans les meilleurs délais et informe le client si la réponse ne peut être apportée dans un délai raisonnable (en règle générale le délai de traitement d'une réclamation est inférieur à 15 jours).