

POLE LABORATOIRE BIOLOGIE PATHOLOGIE		Page 1 sur 5
<b>TRAITEMENT DES RECLAMATIONS</b>		
LABO-GEN-PR-011		VERSION 006
<b>Mots clés</b>		
<b>Rédaction</b>		
Sandra PLAZA (Laboratoire Ingénieur Qualité)	17/07/2024	
<b>Vérification</b>		
Florence FISCHER (Laboratoire Commission Qualité)	17/07/2024	
<b>Approbation</b>		
Thibaud LAVRUT (Laboratoire Chef de Pôle)	19/07/2024	
<b>Diffusion</b>		
<b>Emetteur :</b>	<b>Destinataires du document :</b>	
Sandra PLAZA	Laboratoire Commission Qualité	
<b>Date d'application</b>		
19/07/2024		

# TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

## 1 OBJET

Formaliser le traitement de la réclamation. Toute réclamation émise fait l'objet d'un traitement de la part du laboratoire. Cette procédure vise à décrire la manière dont sont traitées ces réclamations afin d'y répondre de manière adaptée.

## 2 DOCUMENTS DE REFERENCE

| [NORME ISO 15189](#) : chapitre 7.7 : traitement des réclamations

## 3 DOMAINE D'APPLICATION ET RESPONSABILITES

Cette procédure est destinée à toute personne ayant une responsabilité dans le traitement de la réclamation. Elle s'appliquera à l'ensemble des réclamations ainsi qu'aux suggestions d'amélioration ou tout autre retour d'information de la part des prescripteurs ou toute autre personne. Le traitement de la réclamation s'étend de la réception de la réclamation jusqu'à la vérification de l'efficacité de son traitement.

L'application de cette procédure sera de la responsabilité globale du Responsable qualité du laboratoire.

Tous les personnels du laboratoire auront également la responsabilité de l'application de certains éléments de cette procédure.

## 4 DEFINITIONS

| **Réclamation** : expression, orale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par un client à l'égard des produits et services offerts. Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue

AC : Action Corrective

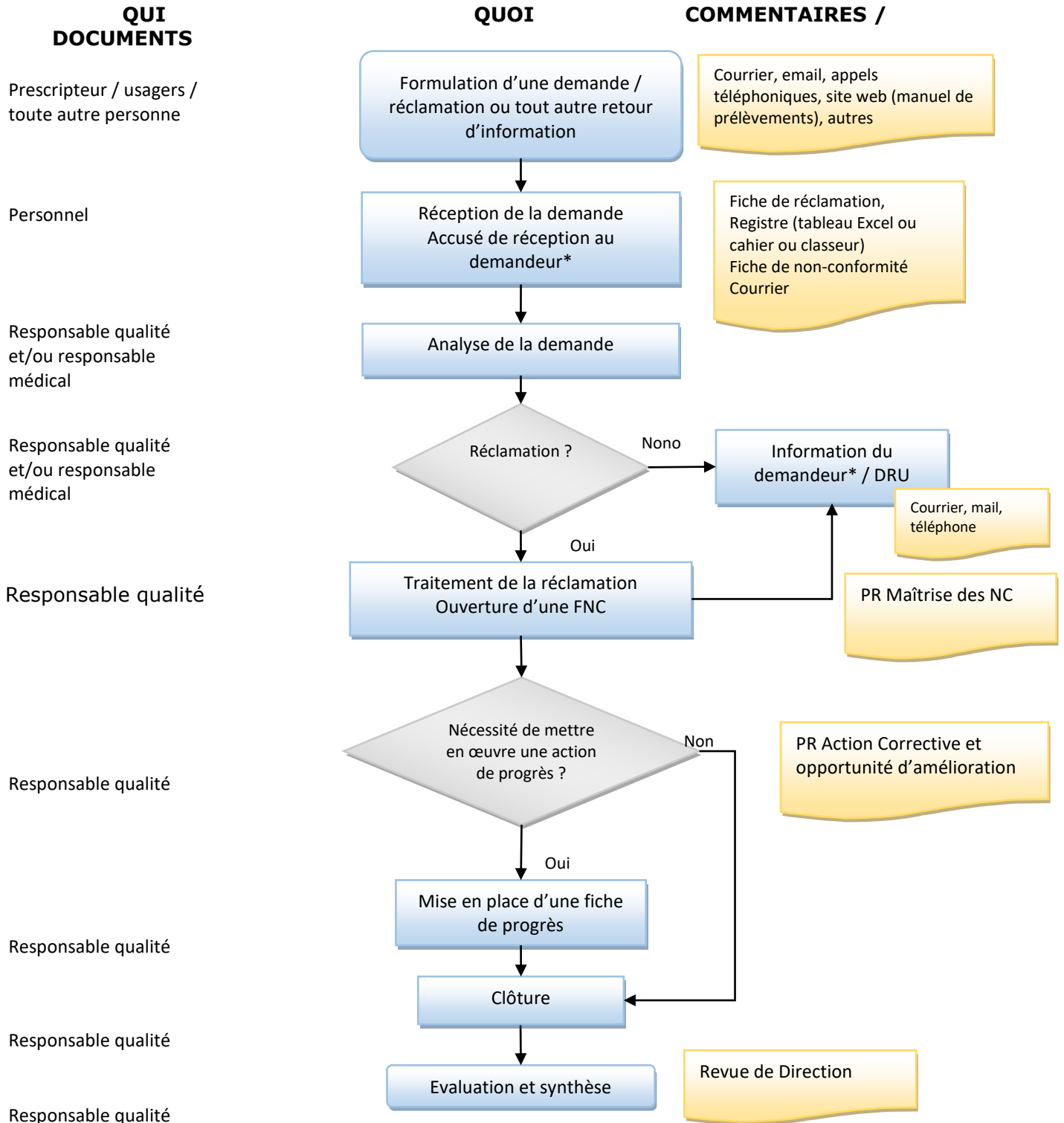
PR : Procédure

Registre : support de recueil de la réclamation qui peut être un cahier, un classeur ou un tableau Excel.

DRU : Direction des Relations avec les Usagers

# TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

## 5 LOGIGRAMME



# TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

## 6 DESCRIPTION GENERALE

### 6.1 Réception de la réclamation et accusé de réception

Les demandes peuvent avoir diverses origines : courrier, Email, appels téléphoniques, site web (manuel de prélèvements), plaintes / réclamations transmises par la Direction des Relations avec les Usagers (DRU), autres. Le recensement des réclamations client s'effectue soit sur la fiche de réclamation, soit sur le registre soit sur la fiche de non-conformité. Ces documents peuvent être renseignés par l'ensemble du personnel.

\*Pour une réclamation orale, une réponse par téléphone ou écrite est réalisée selon l'importance du cas. Une réclamation écrite engendrera obligatoirement une réponse écrite.

### 6.2 Analyse de la demande

Toutes les demandes sont analysées. Si une demande concerne un dysfonctionnement de notre SMQ ou de nos prestations, elle est classifiée en réclamation par la responsable qualité et/ou le personnel médical concerné.

### 6.3 Traitement de la réclamation

Toutes les réclamations sont traitées par la responsable qualité et/ou le personnel médical concerné. Elle est traitée comme une non-conformité (gravité, fréquence, analyse d'impact, étendue, cause...). Le type de traitement est mentionné sur la fiche de non-conformité / réclamation ou le registre.

Le traitement des réclamations est mené, revu et approuvé par des personnes qui ne sont pas impliquées dans l'objet de la réclamation en question. Lorsque les ressources ne le permettent pas, le responsable qualité s'assure que le traitement a été réalisée de manière impartiale.

### 6.4 Information du demandeur

Dans tous les cas, le demandeur est informé des suites de sa demande / réclamation soit par courrier, soit par mail, soit par téléphone. La réponse est tracée sur la fiche de non-conformité / réclamation ou le registre.

Dans le cas des plaintes/réclamations transmises par la Direction des Relations avec les Usagers, les éléments de réponses sont communiqués à la DRU qui répond directement au plaignant conformément aux dispositions décrites dans la procédure « dispositif de gestion des plaintes et réclamations » [PQRE-GEN-PR-030](#).

### 6.5 Nécessité de mettre en œuvre une action de progrès

Le responsable qualité et le responsable médical concerné analysent la réclamation et décide de l'opportunité de la mise en œuvre d'une action de progrès.

Si nécessaire une action de progrès est mise en place conformément à la procédure d'action corrective ou opportunité d'amélioration [LABO-GEN-PR-118](#).

Sinon, la réclamation est close.

### 6.6 Clôture de la réclamation

Le responsable qualité clôture la réclamation quand le traitement prévu est réalisé.

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

### 6.7 Evaluation et synthèse

Régulièrement et à l'occasion de la revue de Direction, une évaluation et une synthèse des réclamations sont effectuées par le responsable qualité afin de déceler les tendances et de mettre en place des actions de progrès si besoin.

### 7 NOMS DES DOCUMENTS ASSOCIES

Procédure d'action corrective ou opportunité d'amélioration [LABO-GEN-PR-118](#).

Procédure de Maîtrise des NC [LABO-GEN-PR-021](#)

[Fiche de progrès](#) ou logiciel Ennov process

Procédure « dispositif de gestion des plaintes et réclamations » [PQRE-GEN-PR-030](#)

### 8 ANNEXES

Fiche de réclamation

[Fiche de non-conformité](#) ou logiciel Ennov process

Registre