

	TRAITEMENT D'UNE RECLAMATION	RÉF : F-TR RÉV : 2-01 DATE : 01/01/23 PAGE : 1/1
---	------------------------------	---

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction qu'un client attribue au laboratoire et dont il demande le traitement et la non récurrence.

La personne en charge de la gestion des réclamations est le responsable qualité.

## RECEPTION ET ENREGISTREMENT DE LA RECLAMATION

Le client peut remplir une fiche de retour d'information disponible à l'accueil de Grézillac et aux différentes permanences.

Tout le personnel du laboratoire est habilité à recevoir une réclamation :

- Par mail : un mail doit être adressé aux adresses suivantes : [stephanie.lambert@enosens.fr](mailto:stephanie.lambert@enosens.fr) et [grezillac@enosens.fr](mailto:grezillac@enosens.fr), en précisant dans l'objet du message : « Réclamation ».
- Par téléphone au numéro : 05 57 84 53 63. Le client indiquera une adresse mail ou un numéro de téléphone afin de pouvoir le joindre
- Oralement : tout le personnel du laboratoire peut recevoir une réclamation
- Par courrier à l'adresse suivante :

ENOSSENS GREZILLAC  
279, route de Lolibey  
33420 GREZILLAC

Une fiche de retour d'information sera alors complétée et transmise au responsable qualité.

## TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

Dès réception de la fiche, le responsable qualité évalue le niveau de gravité de la réclamation. Le client peut être sollicité afin d'apporter des compléments d'informations.

Si besoin, une action corrective est mise en place.

## REPONSE AU CLIENT

Le client sera informé de l'état d'avancement du traitement et des conclusions de sa réclamation.