

URIANE La Capelle	Procédure de traitement des réclamations	REF : S18-PRO.01	
		Date d'application : 01/01/2021	
		REV.H	Page 1/4

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> : 10/12/2020	<u>Nom</u> : P ROSSEEL <u>Date</u> : 16/12/2020	<u>Nom</u> : JC COUPEZ <u>Date</u> : 31/12/2020

Document ayant fait l'objet d'une validation informatique

URIANE La Capelle	Procédure de traitement des réclamations	REF : S18-PRO.01	
		Date d'application : 01/01/2021	
		REV.H	Page 2/4

1 – OBJET DE LA PROCEDURE

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

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.

La Direction est chargée de transmettre les réclamations parvenues par courrier ou fax aux personnes concernées. Elle est également responsable du traitement des réclamations inhérentes à sa fonction.

Les responsables de services sont responsables des réclamations inhérentes à leur service et de leur enregistrement sur la fiche S18-AQ-EN.02 prévue à cet effet.

Le responsable qualité est chargé de collecter les fiches de réclamation S18-AQ-EN.02, de les enregistrer et de les suivre jusqu'à leur classement. Il définit les responsabilités pour le traitement de la réclamation (éventuellement en accord avec la direction) et est responsable des différents retours au client.

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 à l'aide d'une fiche de réclamation (réf: S18-AQ-EN.02).

Elle complète la partie 1 de la fiche, elle y joint les justificatifs éventuels et la transmet au responsable qualité.

Le responsable qualité attribue à la fiche S18-AQ-AEN.02 un numéro unique et l'enregistre sur le cahier "suivi des réclamations" S18-AQ-EN.06 ainsi que sur une base de données informatiques pour les suivis futurs. Il informe le client de la bonne réception de la réclamation (Partie 2).

Il définit les responsabilités de traitement, réponse et de revue de réponse et transmet la fiche au responsable du traitement.

URIANE La Capelle	Procédure de traitement des réclamations	REF : S18-PRO.01	
		Date d'application : 01/01/2021	
		REV.H	Page 3/4

5.3 – Traitement des réclamations

Le responsable concerné complète la partie 3 de la fiche. Il :

- effectue une recherche de causes,
- détermine si la réclamation concerne URIANE ou non,
- met en place éventuellement une action curative,
- effectue une analyse de l'étendue de l'écart avec :
 - une mesure d'impact sur les travaux antérieurs et/ou sur le système de management.
 - une mesure d'impact sur la validité des résultats
- détermine s'il est nécessaire de bloquer les travaux. L'autorisation de poursuite des travaux, en cas d'action curative non efficace ou partiellement efficace, doit être argumentée et justifiée par une mesure du risque. L'ensemble des éléments, ayant conduit à cette autorisation, doivent être tracés.
- effectue une proposition de réponse au plaignant

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 (Partie 4).

Dans le cas de traitements longs et/ou complexes, un état d'avancement du traitement est réalisé auprès du plaignant à intervalle maximum de 3 mois ou suivant un calendrier défini dans l'accusé réception de la réclamation.

5.5 – Action corrective

Si nécessaire la mise en place d'une action corrective peut être décidée. Pour cela la partie 5 de la fiche S18-AQ-EN.02 est utilisée.

Le responsable de service y décrit le ou les action(s) à mettre en place, le responsable et le délai.

Il transmet la fiche, dans le cas où il n'est pas lui-même responsable de l'action, au responsable qualité qui l'orientera vers le responsable de l'action définie.

Lorsque l'action corrective est mise en place, le responsable de service est responsable de la vérification de son efficacité. La vérification de l'efficacité de l'action corrective est à effectuer après une période d'au minimum 3 mois d'activité après la réalisation de l'action.

5.6 – Suivi des réclamations

Le responsable qualité relance périodiquement (à l'aide du logiciel de suivi) les services pour lesquels des réclamations sont toujours en cours. Une réunion avec la direction et les responsables de service est alors programmée pour faire le point sur les actions en cours. Le cas échéant, il tient informé le client de l'état d'avancement de sa réclamation (cf §5.4).

5.7 – Vérification des enregistrements / classement

Le responsable qualité est responsable de la vérification du remplissage correct et complet de la fiche de réclamation. Si nécessaire il retourne la fiche à la personne concernée pour complément éventuel.

Il complète à cet effet la partie 6 de la fiche S18-AQ-EN.02.

Il transmet la fiche à la direction pour observations éventuelles et à l'auteur de la fiche pour prise en compte des différentes actions menées avant classement.

5.8 – Evaluation des risques et opportunités

Un champ spécifique sur la fiche de réclamation (en partie 6) est prévu pour permettre l'enregistrement de tout risque et/ou opportunité qui seraient détectés lors du traitement de la réclamation.

URIANE La Capelle	Procédure de traitement des réclamations	REF : S18-PRO.01	
		Date d'application : 01/01/2021	
		REV.H	Page 4/4

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
3	5.3	Ajout de la traçabilité des éléments ayant conduit à l'autorisation de poursuite des travaux
3	5.5	Description de la gestion de l'action corrective

7 – DOCUMENTS CONCERNES

- Fiche de réclamation "S18-AQ-EN.02",
- Cahier "Suivi des réclamations" S18-AQ-EN.06,
- Le compte rendu annuel de revue de direction