3- RECLAMATIONS

Définition : c'est une insatisfaction émise par une personne extérieure au laboratoire.

La réclamation est recevable par le personnel mis en contact avec les clients.

Réception et enregistrement d'une fiche de réclamation ↓	La réclamation est enregistrée sur le module Non-conformités du logiciel CYBELE (partie « Déclaration »). Choisir la nature : réclamation. Décrire la réclamation de la manière la plus claire et précise possible. Puis la diffuser au responsable de service. Enregistrer la fiche (en bas de page).
Validation de la réclamation ↓	Confirmation que la réclamation concerne les activités du laboratoire par le responsable de service prenant en charge cette dernière : cause interne (de la responsabilité du laboratoire) ou externe (n'est pas de la responsabilité du laboratoire). Note : même dans le cas où la réclamation ne serait pas du ressort du laboratoire, un traitement devra être réalisé afin d'évaluer les causes de la réclamation.
Envoi de l'accusé de réception ↓	Puis aller dans « action immédiate », indiquer son nom dans « liste des décideurs », puis choisir l'action « accusé de réception de la réclamation » et indiquer le nom de la personne responsable de cette action, puis enregistrer. L'accusé est ensuite envoyé par la personne désignée (responsable de service en général). Désigner ensuite la personne responsable du traitement de la réclamation.
Traitement de la réclamation ↓	Généralement les réclamations sont traitées très rapidement. Si le traitement de la réclamation n'est pas finalisé sous 5 jours, envoyer un état d'avancement du traitement au bout de cette période.
Etude d'impact	Une étude d'impact est réalisée dans la foulée. Si le responsable estime qu'il n'est pas nécessaire de réaliser une étude d'impact, il doit expliquer pourquoi.

Réflexion sur les causes de cette réclamation ↓	Selon les réclamations relevées, et notamment si celles-ci ont un impact sur les résultats d'analyses ou sont répétitives ou susceptibles de se reproduire, une réflexion sur les causes de cette non-conformité seront réalisées sur la base des 5M. Si nécessaire, des actions correctives seront à mettre en place (voir chapitre relatif aux actions correctives).
Examen de la réponse à apporter ↓	Une fois les éléments rassemblés, le responsable de service ayant traité la réclamation propose une réponse par écrit à la responsable qualité (ou autre responsable si absence de cette dernière) en lui présentant les éléments recueillis. Dans ce courrier devront être notifiées les explications de l'écart et si possible les actions correctives envisagées. La fin du processus sera également notifiée. Note : si exceptionnellement aucun responsable n'est disponible pour approuver la réponse, le responsable de service pourra tout de même répondre au client. L'approbation devra tout de même avoir lieu dés que possible de manière à confirmer le courrier envoyé. En cas de désaccord, le client pourra être contacté.
Réponse apportée au plaignant ↓	Après approbation de la réponse apportée, celle-ci peut être communiqué au client.
Transmission des fiches au service qualité ↓	Une fois le traitement de la réclamation terminé, choisir l'action « clôture de la fiche », et désigner la responsable qualité pour réaliser cette action. Cette action ne pourra se faire que dans l'hypothèse où aucune action corrective n'est proposée.
Clôture de la fiche	Clôturer la fiche après avoir vérifié le traitement de la non-conformité. Dans le cas où une action corrective est proposée, la clôture de la fiche ne pourra avoir lieu qu'une fois cette action réalisée.

Tout au long du traitement, ajouter les différentes preuves d'action dans l'onglet « pièces jointes ».

Un suivi des réclamations est réalisé lors des réunions Qualité réunissant les responsables de service et la Direction.
Un bilan est ensuite réalisé lors de la revue de Direction.