

# PROCEDURE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

## Rev. 01



### **Laboratoire Alsacien d'Analyse (L2A)**

#### **Site de Colmar**

4 Allée de Herrlisheim – CS 60030 - 68025 COLMAR  
☎ : 03.89.30.10.40 - fax : 03.89.21.64.46 - e-mail : [l2a@alsace.eu](mailto:l2a@alsace.eu)

Principales modifications / Rev. précédente : création

◆ Mise à jour L2A

	<i>Fonction</i>	<i>Nom</i>	<i>Date</i>	<i>Visa</i>
<b>Rédigé par :</b>	<i>Responsable qualité</i>	A. PAYEBIEN	02/01/2023	
<b>Approuvé par :</b>	<i>Directeur du Laboratoire</i>	V. QUIETI	02/01/2023	
<b>Archivé le :</b>				<b>Par :</b>
<b>Remplacé par :</b>				

	<b>PRO – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS – Rev01 L2A – Site de Colmar</b>	Appliqué le : 02/01/2023  Page 2 / 4
---	---	---

**Responsable** : Directeur

**Pilote** : RAQ

**Risques** :

- Conformité : Exigences de la norme 17025, version 2017
- Communication : implication efficace du personnel
- Délais : enregistrement, suivi, bilan

**Moyens** :

MATERIEL	HUMAIN	FINANCIER
Notre système informatique	l'ensemble du personnel du L2A – Site de Colmar	Indirects

**Descriptif** :

Modalités de gestion des réclamations au sein du laboratoire, avec mise en œuvre d'actions correctives selon des critères définis ou d'opportunités d'amélioration.

Les objectifs sont la maîtrise de ces éléments, l'implication de l'ensemble du personnel, un suivi régulier de la mise en œuvre et de l'efficacité des actions correctives et/ou opportunités d'amélioration, dans une perspective dynamique d'amélioration continue. Le laboratoire est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de valider cette réclamation

**Objectifs** :

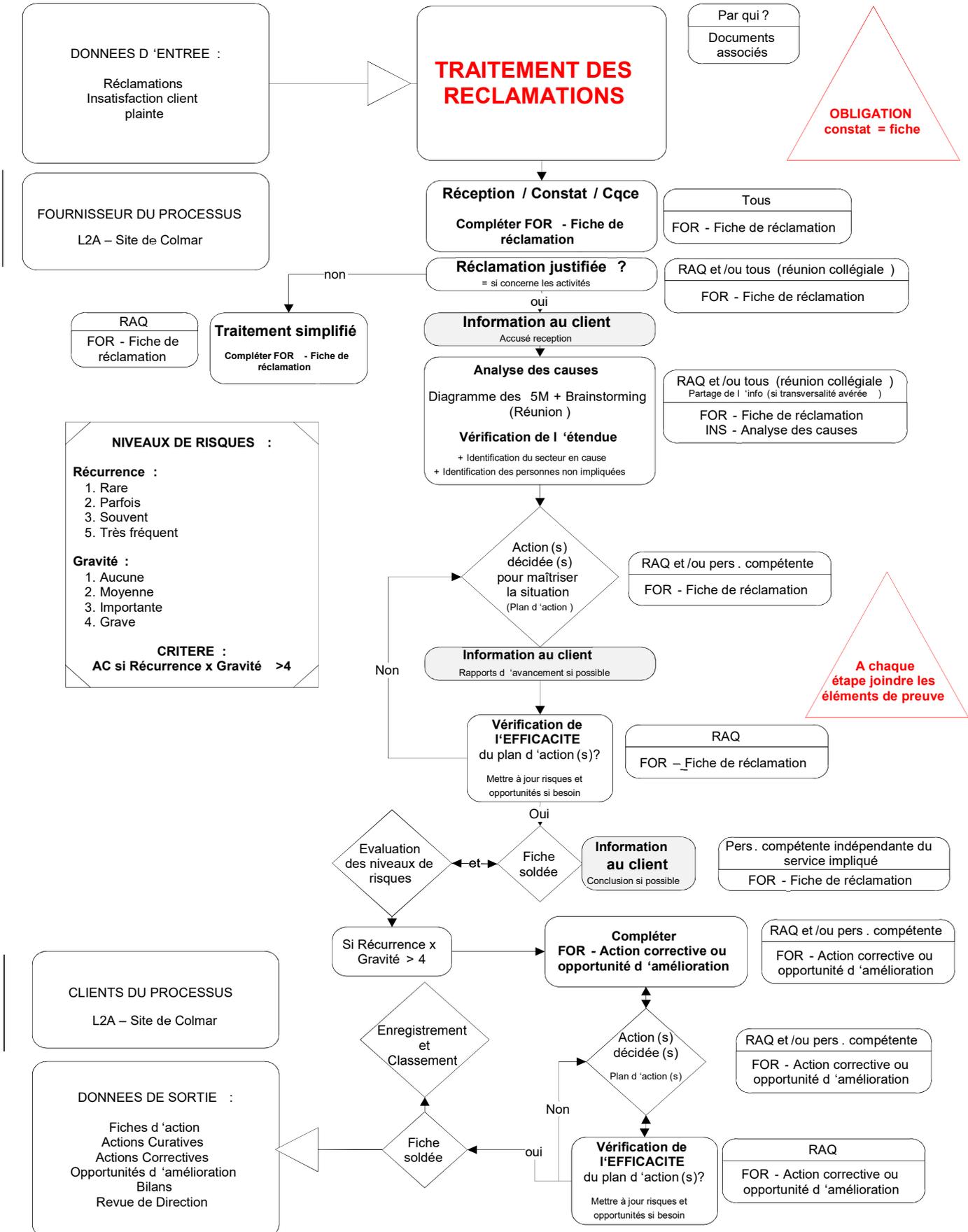
- Traçabilité et transparence : - par l'accusé réception de la réclamation au client (dans la mesure du possible) - par l'information au client des rapports d'avancement et des conclusions (dans la mesure du possible) - par l'enregistrement et le suivi des réclamations, des actions correctives et des opportunités d'amélioration qui en découlent
- Efficacité : - par l'assurance que toute action corrective et/ou opportunité d'amélioration appropriées ont été entreprises de façon efficace et pertinente
- Impartialité : par le fait que les conclusions soient établies, ou revues et approuvées par une ou des personnes n'ayant pas été impliquées dans les activités de laboratoire initialement en cause
- Réactivité : par un solde rapide des réclamations

**Indicateurs** :

- Nombre de réclamations / secteur
- Nombre d'actions correctives qui découlent des réclamations
- Nombre d'actions correctives efficaces / nombre total d'actions correctives

**Interfaces** :

- Secteur (Santé Animale, Biologie Moléculaire, Radiobiologie, ...)
- Technique / Analyse (Echantillon, Matériel, Méthodes, ...)
- Management Qualité (Client, Fournisseur, Revue de contrat, ...)



	<p><b>PRO – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS – Rev01 L2A – Site de Colmar</b></p>	<p>Appliqué le : 02/01/2023</p> <p>Page 4 / 4</p>
---	--	---

## Description du processus de traitement des réclamations

Cette partie a pour but de présenter de façon simple les modalités de traitement des réclamations adressées au Laboratoire Alsacien d'Analyse (L2A) Site de Colmar. La présente page peut être transmise à toute partie intéressée qui en fait la demande.

### **Qu'est-ce qu'une réclamation ?**

A l'issue d'un résultat ou d'une activité quelconque, une partie intéressée (client, fournisseur, prescripteur, organisme d'évaluation ...) peut exprimer son insatisfaction au L2A. Cette réclamation peut se faire par courrier, mail, téléphone ou directement sur site.

### **Comment se traite une réclamation ?**

#### 1. Réception et validation

Dès réception d'une réclamation, le laboratoire détermine si celle-ci concerne les activités dont il a la responsabilité. Dans l'affirmative (réclamation dite "justifiée" – voir en fin de document des exemples de réclamations non justifiées), le L2A la traite selon la démarche suivante :

2. Accusé de réception au plaignant : dans la mesure du possible
3. Enregistrement : ouverture d'une fiche de réclamation, identifiée par un numéro d'ordre
4. Collecte et vérification des informations nécessaires au traitement de la réclamation

Cette étape est conduite dans les meilleurs délais mais avec soin car le laboratoire est le seul responsable des informations utilisées.

#### 5. Analyse des causes, des conséquences et de la gravité

Cette étape peut être réalisée avec le concours de personnes impliquées dans l'activité mise en cause, mais les décisions finales seront validées par une personne non impliquée (en général la direction ou le responsable qualité).

#### 6. Proposition d'actions correctrices

L'étape précédente permet de dégager une ou plusieurs actions permettant de répondre à la réclamation. Dans la mesure du possible, le client est informé de l'avancement de la démarche.

#### 7. Décision

Une personne non impliquée (en général la direction ou le responsable qualité) valide les actions et les conclusions à signifier au plaignant.

#### 8. Information au plaignant et fin du processus

Les suites données à la réclamation sont signifiées au plaignant dans les meilleurs délais. Toute décision non contestée par écrit sous 15 jours est considérée comme acceptée par le plaignant.

#### 9. Remontée dans le système de management

Même si le processus est terminé, cette réclamation alimentera les données du laboratoire et contribuera à identifier des risques et opportunités d'amélioration.

\* Exemples de réclamation non justifiée = ne mettant pas en cause la responsabilité du L2A :

- Prélèvements reçus détériorés (cassés, putréfiés, mélangés ...) ou non reçus
- Prélèvement inadéquat pour l'analyse demandée
- Erreur sur la demande d'analyse (client, cheptel, animal, analyse demandée ...)

Même lorsqu'il n'est pas responsable, le L2A doit souvent réaliser des actions pour solder le problème (information au client et/ou prescripteur, réédition de résultats ...). S'ils sont fréquents, ces événements entreront dans l'analyse des risques et opportunités d'améliorations.