

# PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

## 1. Définition

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 : **Jade GENTES**, Responsable Qualité

## 2. Réception

Tous le personnel du laboratoire est habilité à recevoir une réclamation, elle peut être portée à l'attention de la Responsable Qualité de plusieurs façons :

### 2.1. Par mail

Un mail doit être adressé aux adresses suivantes : [coustras@enosens.fr](mailto:coustras@enosens.fr) et [jade.gentes@enosens.fr](mailto:jade.gentes@enosens.fr), en précisant dans l'objet du message : « Réclamation ».

### 2.2. Par téléphone

L'appel se fera au numéro suivant : 05 57 56 01 90.

Le client indiquera une adresse mail ou un numéro de téléphone afin de pouvoir le joindre.

### 2.3. Oralement

Tout le personnel du laboratoire peut recevoir une réclamation, qui sera ensuite transmise à la Responsable Qualité.

### 2.4. Par courrier

Le courrier sera rédigé à l'adresse suivante :

*CENTRE ŒNOLOGIQUE-UCVA  
31, rue Edouard BRANLY  
33230 COUSTRAS*

## 3. Enregistrement de la Réclamation

A réception, la Responsable Qualité ouvre une fiche de réclamation en indiquant :

- Le nom du client
- La nature de la réclamation
- Une description de l'insatisfaction
- La date de prise en compte
- Le nom de la personne ayant reçu la réclamation
- Une référence interne

# PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

## 4. Traitement de la réclamation

En cas de besoin, le client sera sollicité afin d'apporter des compléments d'informations.

Dès réception, une recherche des causes est réalisée afin de déterminer l'origine de la non-conformité.

Le traitement de la réclamation se fait en concertation avec le Directeur et la Responsable Qualité.

Si besoin une action corrective est mise en place.

## 5. Réponse au client

Le client reçoit :

- Un courrier explicatif
- Une copie de notre fiche de réclamation interne
- Le cas échéant :
  - Une copie de nos traçabilités des jours concernés
  - Une copie des bulletins correspondants

Le tout est envoyé soit par mail à l'adresse indiquée par le client, soit par courrier si le client n'a pas donné d'adresse mail.

## 6. Suivi et contrôle de la réclamation

Le suivi de la réclamation se fait par l'intermédiaire d'un contrôle interne de fiches de suivi et d'une vérification régulière de la pertinence des éventuelles actions correctives mises en œuvre.

## 7. Clôture et archivage

Tous les ans au mois de décembre, après concertation avec la Responsable Qualité, le Directeur décide ou non de clôturer la fiche de réclamation.

Tous les documents correspondants à cette réclamation seront conservés par archivage du dossier pendant 5 ans.