QUALYSE
Ensemble pour un territoire sain et sûr

QUI	QUOI	COMMENT
RÉCLAMANT - Client - Partie intéressée	**DECLARATION RECLAMATION**	- Téléphone - Mail - Extranet DIPOLE - Courrier postal - Comptoir réception site
Agent QUALYSE ayant pris connaissance de la réclamation	**Enregistrement** Une réponse doit être apportée au client l'informant de la prise en compte de sa réclamation dans les 72H suivant sa déclaration	**Logiciel de gestion des réclamations**
Responsable du Service concerné par la réclamation	**Traitement** Analyse des causes du dysfonctionnement et action curative immédiate. Ouverture d'un plan d'actions correctif si nécessaire	**Logiciel de gestion des réclamations** et information régulière au client de l'état d'avancement du traitement de sa réclamation
Directeur Qualité ou tout cadre qualifié compétent par QUALYSE sur cette étape et n'ayant pas été impliqué dans les activités de laboratoire initialement mises en cause	**Validation finale** Vérification de l'efficacité des actions mises en oeuvre et approbation de la réponse à apporter au client	**Logiciel de gestion des réclamations**
Responsable du Service concerné par la réclamation	**Transmission de la réponse au client** Information de la correction apportée et/ou des actions prévues pour répondre à l'insatisfaction et/ou au livrable non satisfaisant	Envoi d'un mail au client accompagné de tout élément de traçabilité nécessaire
RÉCLAMANT - Client - Partie intéressée	**Accord client sur les solutions proposées**	- Mail - Téléphone
	OUI	
Responsable du Service concerné par la réclamation	NON Révision des solutions proposées	
Responsable du Service concerné par la réclamation en lien avec la Direction Qualité	**Clôture de la réclamation et information finale au client**	**Logiciel de gestion des réclamations** et Information par mail au client de la fin du traitement de sa réclamation