Table des matières

1. Objet du document 1
2. Comment transmettre une réclamation ? 1
3. Prise en compte de la réclamation 1
4. Analyse et traitement 1
5. Information du réclamant 2
6. Clôture 2
7. Approbation du document 2

1. Objet du document

Cette procédure a pour objet de présenter la démarche à suivre pour transmettre une réclamation à C-MEA.
Elle détaille également les modalités de prise en compte, d'analyse et de traitement de cette réclamation par le Laboratoire ainsi que les informations communiquées au réclamant au cours du processus.

2. Comment transmettre une réclamation ?

Une réclamation peut être transmise au Laboratoire par différents moyens :

- Envoi d'un e-mail aux interlocuteurs concernés (personnels techniques et/ou administratifs) ;
- Envoi d'un e-mail sur l'adresse qualité générique du Laboratoire : qualite@cmea.fr;
- Appel téléphonique ;
- Échange oral avec un membre du personnel du Laboratoire.

3. Prise en compte de la réclamation

Afin de confirmer la prise en compte de la réclamation, un accusé de réception est adressé au réclamant sous 2 jours ouvrés par le Responsable de l'Activité concernée ou, à défaut, par le Responsable Qualité. Cet accusé de réception reprend les éléments constituant la réclamation, sa référence d'enregistrement par le Laboratoire ainsi que le délai estimé de retour.

Si des éléments complémentaires sont nécessaires pour compléter l'examen ou l'analyse de la demande, ils peuvent également être demandés au réclamant à cette occasion.

4. Analyse et traitement

Les éléments transmis sont analysés par le Responsable de l'Activité concernée afin de confirmer ou non l'existence d'une non-conformité. Si celle-ci est confirmée, il définit les actions nécessaires à sa correction.

Afin d'assurer le traitement effectif et impartial de la réclamation, le plan d'actions et les conclusions qui en résultent sont revus par du personnel n'ayant pas été impliqué dans l'activité mise en cause.

5. Information du réclamant

Les informations relatives au traitement de sa réclamation sont fournies au réclamant par le Responsable de l'activité concernée (ou le Responsable Qualité), par e-mail.
Le réclamant est informé de l'état d'avancement du traitement de sa réclamation dans le cas où celui-ci s'avère complexe.

Dans le cas contraire, les conclusions du traitement lui sont communiquées dans le délai indiqué dans l'accusé de réception, accompagnées, le cas échéant, des pièces justificatives ou corrigées.

En cas de besoin, le réclamant peut contacter la personne ayant accusé réception de sa réclamation afin d'avoir des informations sur l'avancée du traitement.

6. Clôture

La clôture est signifiée au réclamant dans l'e-mail présentant les conclusions du traitement.

7. Approbation du document

Indice de révision	Date de révision	Visa du rédacteur	Visa du vérificateur	Visa de l'approbateur
05	18/09/2026	C. Brasme	J. Séjean	F. Gigandet