



1. Objet et domaine d'application

Cette procédure décrit les modalités de retour des réclamations par nos patients et partenaires au laboratoire ainsi que de leur traitement.

Elle s'applique à l'ensemble des activités du laboratoire.

2. Responsabilités

La cellule qualité ainsi que la direction ont la responsabilité de traiter toute réclamation afin de répondre à la satisfaction de nos patients et partenaires.

3. Procédure

Pour émettre une réclamation au laboratoire, il existe plusieurs possibilités :

- ✓ oralement par téléphone ou directement au laboratoire
- ✓ par courrier ou par mail à destination de la Cellule qualité ou de la Direction du laboratoire

Les réclamations sont à envoyer au site concerné selon les coordonnées suivantes :

LBM iLab - Site de Montauroux :

Le plan oriental - Bâtiment B – RD 562 – 83440 MONTAUROUX
Coordonnées : Tel : 04.94.50.28.43 / Fax : 04.94.99.15.69 / mail : montauroux@ilab-analyses.fr

LBM iLab - Site de Fayence :

104 Chemin de Draguignan – 83440 FAYENCE
Coordonnées : Tel : 04.94.39.22.22 / Fax : 04.94.84.17.54 / mail : fayence@ilab-analyses.fr

LBM iLab - Site de Peymeinade :

Dr ALEX Stéphanie
13 avenue Frédéric Mistral - 06530 Peymeinade
Coordonnées : Tel : 04.93.66.34.07 / Fax : 04.93.66.02.42 / mail : peymeinade@ilab-analyses.fr



LBM iLAB -
MONTAUROUX
LE PLAN ORIENTAL
RD562
83440 MONTAUROUX

**Procédure de réclamation au
laboratoire**

Ref : MU-QUAL-PG-002-01
Version : 01
Applicable le : 21-10-2015



LBM iLab - Site de Fréjus (VINCI) :

359 avenue de Triberg - 83600 FREJUS

Coordonnées : Tel : 04.94.51.83.51 / Fax : 04.94.53.03.53 / mail : frejus@ilab-analyses.fr

LBM iLab - Site de Nice :

36 boulevard Paul Montel - Résidence l'Alandier - 06200 Nice

Coordonnées : Tel : 04 93 83 46 46 / Fax : 04 93 18 86 43 / mail : paulmontel@ilab-analyses.fr

L'ensemble des réclamations est retranscrit dans notre système qualité. Une analyse des causes et des améliorations à entreprendre sera réalisée pour chacune d'entre elle.

Le traitement des réclamations suit notre procédure MU-TOUS-PG-003 Gestion des non-conformités et réclamations.

4. Classement et archivage

Les réclamations ainsi que leur traitement et actions entreprises sont conservés de manière illimitée dans notre système qualité.