*Cette fiche vise à recevoir vos réclamations sur nos prestations et services, n’hésitez pas à la remplir (****au niveau de la description de la réclamation****) et nous la faire parvenir par mail (cermes@cermes.org).*

|  |  |
| --- | --- |
| Nom et Prénom/Nom Institution …………………………………………………………. | |
| Adresse :……………………………………………………………………………………… | |
| Téléphone :…………………………………………………………………………………… | |
| E-mail :……………………………………………………………………………………… | |
| **Aspects concernés (Cocher)** | |
| Accueil | Site internet |
| Analyse biologique | Communication |
| Transmission des résultats | Autres : |
| **Description de la réclamation :**  Validation : Date \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ | |
| **Investigation**(A remplir par le CERMES) **:**  Validation : Date \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ | |
| **Suite donnée à la réclamation**(A remplir par le CERMES) **:**    Validation : Date \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ | |
| **Retour d’information client**(A remplir par le CERMES) **:**  Validation Date \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ | |
| **Evaluation des mesures prises**(A remplir par le CERMES) **:**  Validation Date \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ | |