*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 \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  |