

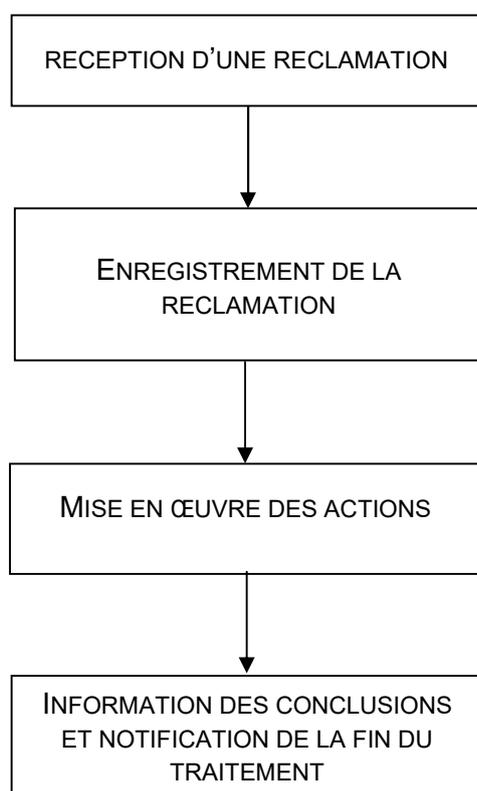
Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, le CT2M a mis en place un processus de traitement des réclamations afin de prendre en compte les éventuelles insatisfactions de toute partie intéressée (client, fournisseurs, organisme financeur, ...).

Les interlocuteurs suivants sont à votre disposition :

- pour toute remarque générale : Laure DOMENECH ([ldomenech@ct2m.fr](mailto:ldomenech@ct2m.fr))
- dans le cadre des activités du laboratoire d'étalonnage : Anaïs COUTTET ([alamour@ct2m.fr](mailto:alamour@ct2m.fr))
- dans le cadre des activités de formation / audit / conseil : Nathalie SUGLIANO ([nsugliano@ct2m.fr](mailto:nsugliano@ct2m.fr))
- dans le cadre de l'activité d'organisation des essais inter-laboratoires : Lise HEGRON ([lhegron@ct2m.fr](mailto:lhegron@ct2m.fr))

Pour porter réclamation, vous pouvez les contacter ou utiliser le formulaire disponible sur le site internet dans la section « écoute client » ([www.ct2m.fr](http://www.ct2m.fr)).

Le processus de traitement mis en œuvre est le suivant :



*Quel que soit le mode d'expression de votre insatisfaction, votre réclamation sera enregistrée.*

*Un accusé réception vous sera envoyé.*

*Vous serez informé de l'avancement des actions et nous répondrons à toutes vos questions pendant le traitement.*

*Les conclusions seront approuvées par une personne indépendante et vous seront transmises.*