	<b>Satisfaction Client</b>	<b>D3_PRD_SC_ANNX_REC</b>
	<b>Annexe</b>	<b>Rév.01 – Mars 2020</b>
	<b>Processus de traitement des réclamations pour les activités sous accréditation</b>	<b>Page 1 sur 1</b>

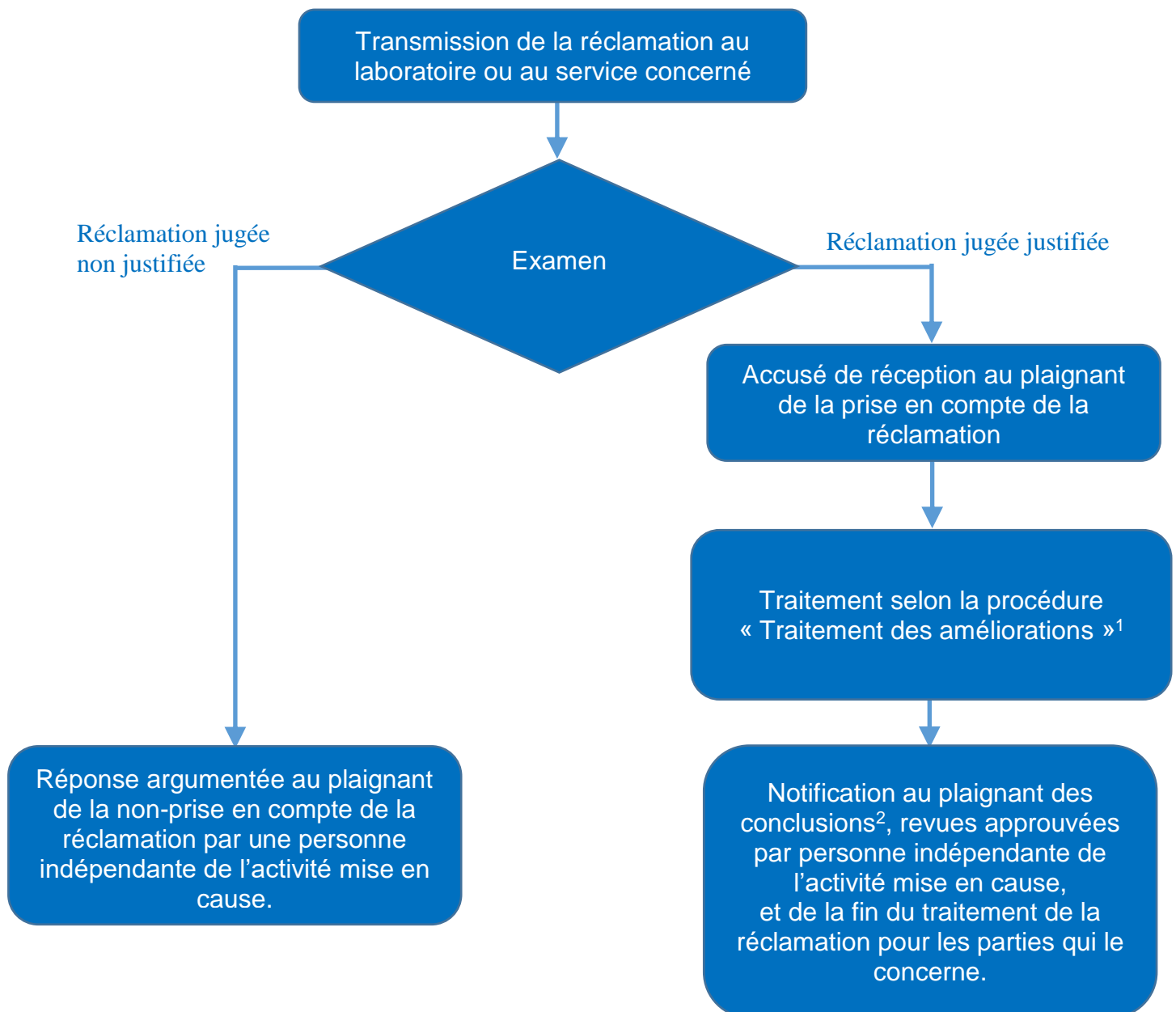
Toute réclamation peut être adressée à la Délégation à la Qualité, la Métrologie et la Normalisation (Présidence / DQMN) soit :

Par courrier à l'adresse suivante :

Délégation à la Qualité, la Métrologie et la Normalisation (Présidence/DQMN)  
 Université Gustave Eiffel, Campus de Marne-la-Vallée, 5 boulevard Descartes,  
 Champs-sur-Marne, 77454 Marne-la-Vallée Cedex 2

Par courriel : [qualite@pub.univ-eiffel.fr](mailto:qualite@pub.univ-eiffel.fr)

Le processus de traitement d'une réclamation pour les activités sous accréditation suit alors le schéma suivant :



1 : Le traitement comporte une analyse de l'étendue du dysfonctionnement, une analyse des causes et un plan d'actions. Selon la durée de ce plan d'actions, il peut inclure des étapes intermédiaires pour informer le plaignant de l'avancement du traitement.

2 : Les conclusions incluent toute documentation nécessaire à la clôture de la réclamation dont, si nécessaire, l'édition de nouveaux rapports.