	Satisfaction Client	D3_PRD_SC_ANNX_REC
	Annexe	Rév.02 – Oct. 2021
	Processus de traitement des réclamations pour les activités sous accréditation	Page 1 sur 1

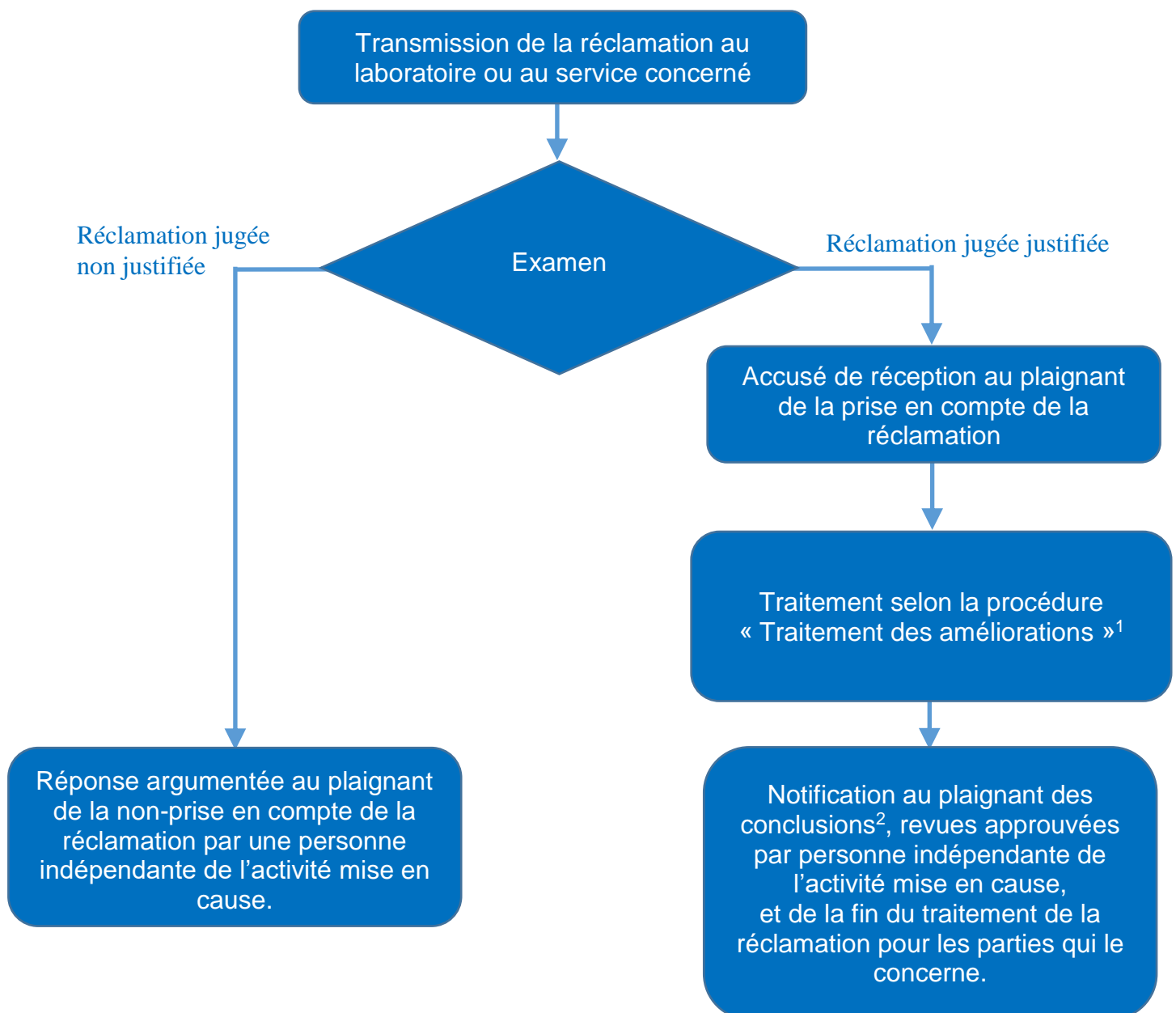
Toute réclamation peut être adressée à la Délégation à la Qualité et à la Métrologie (Présidence / DQM) soit :

Par courrier à l'adresse suivante :

Délégation à la Qualité et à la Métrologie (Présidence/DQM)
 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

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.