

	<b>Satisfaction Client</b>	<b>D3_PRD_SC_ANNX_REC</b>
	<b>Annexe</b>	<b>Rév.03 – Dec. 2023</b>
	<b>Processus de traitement des réclamations pour les activités sous accréditation (english version on the 2<sup>nd</sup> page)</b>	<b>Page 1 sur 2</b>

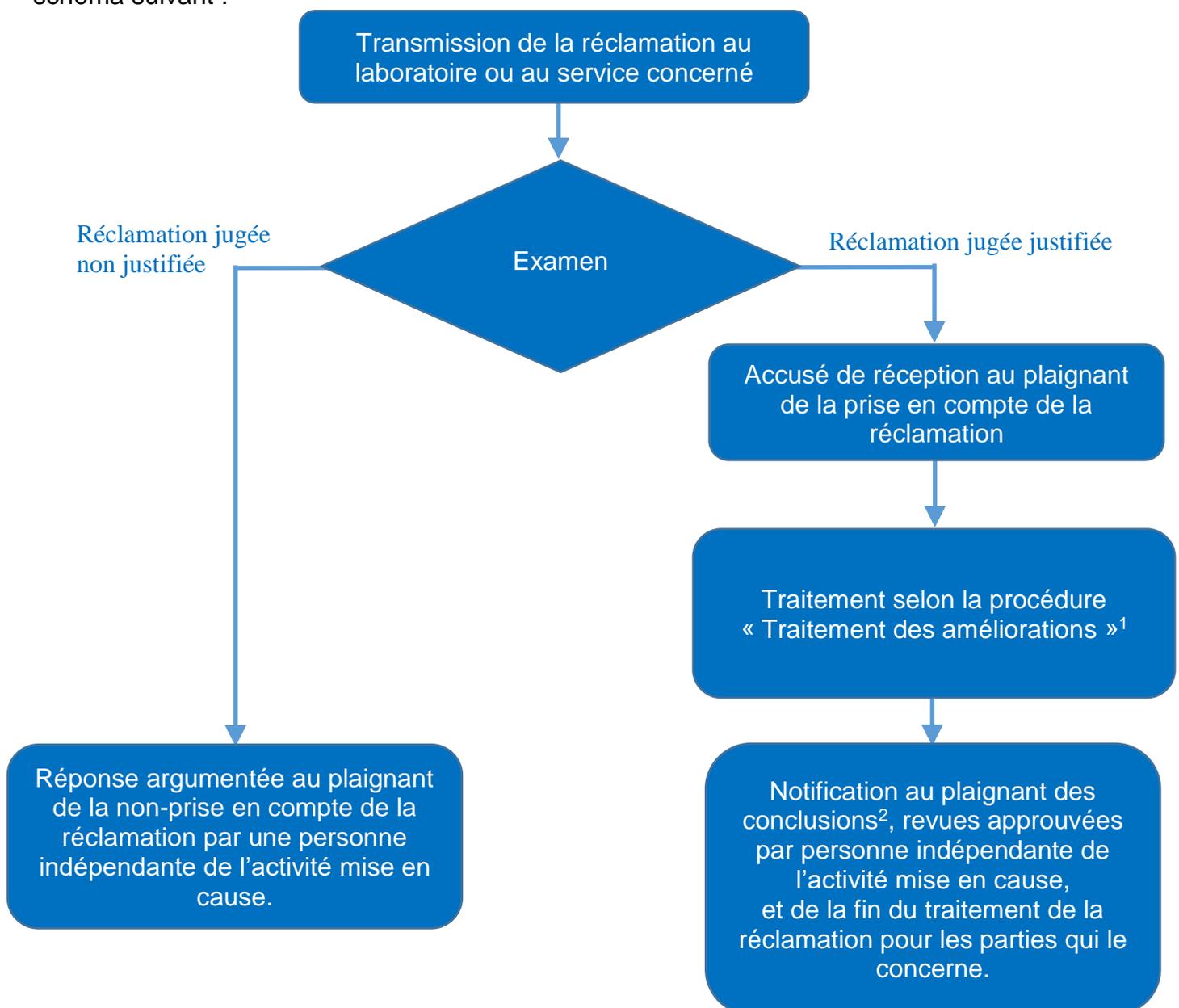
Toute réclamation peut être adressée à la Délégation à la Qualité et à la Métrologie (Présidence / DQM) soit :

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.

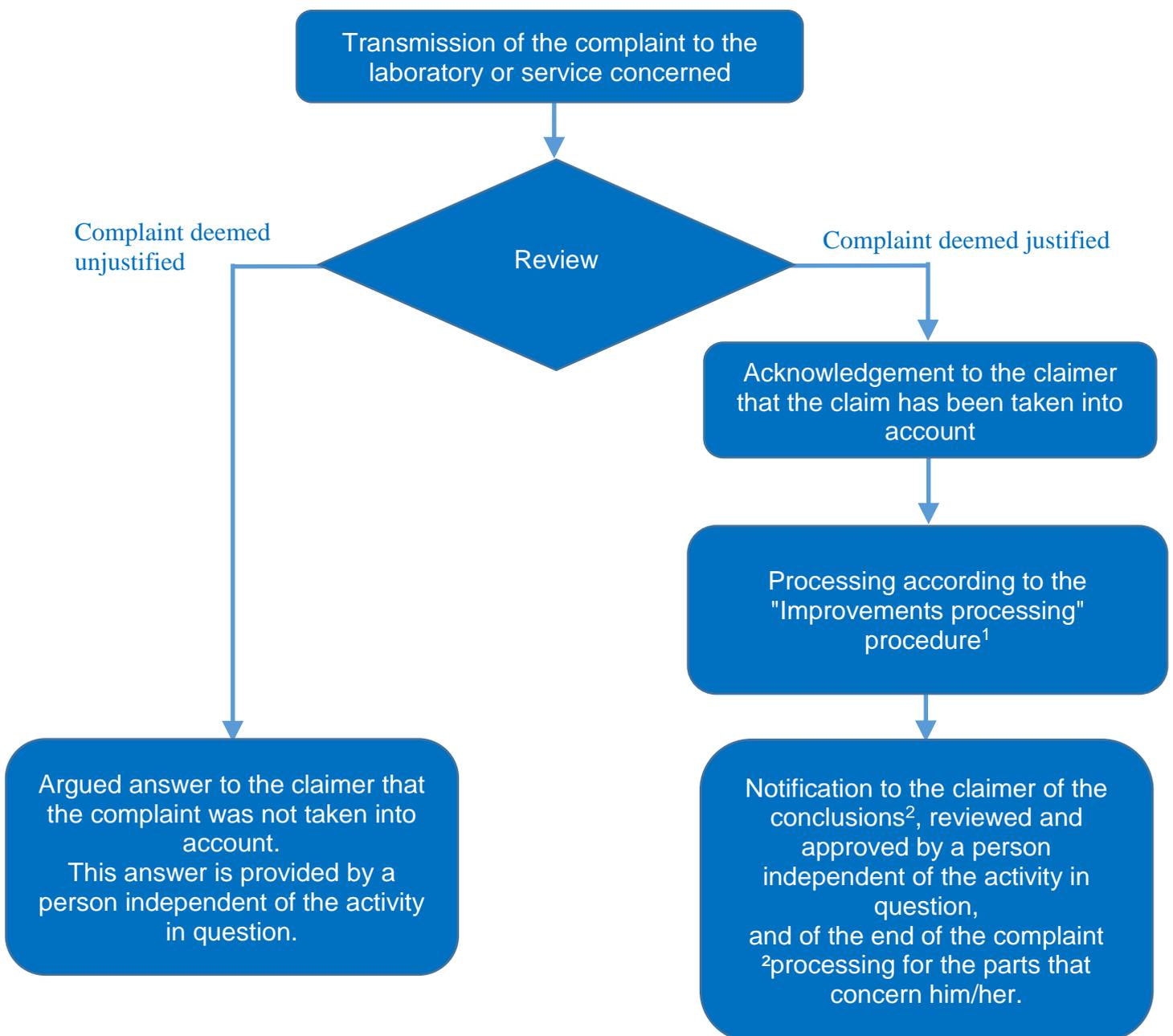
	<b>Customer satisfaction</b>	<b>D3_PRD_SC_ANNX_REC</b>
	<b>Annex</b>	<b>Rév.03 – Déc. 2023</b>
	<b>Complaints handling process for accredited activities</b>	<b>Page 2 sur 2</b>

Complaints can be addressed to the Quality and Metrology Delegation (Présidence/DQM) either:

By post to the following address

Quality and Metrology Delegation (Presidency/DQM)  
 Université Gustave Eiffel, Campus de Marne-la-Vallée, 5 boulevard Descartes,  
 Champs-sur-Marne, 77454 Marne-la-Vallée Cedex 2, France  
 By e-mail: qualite@pub.univ-eiffel.fr

The complaint handling process for accredited activities then follows the following pattern:



1: Treatment includes an analysis of the extent of the malfunction, an analysis of the causes and an action plan. Depending on the duration of this action plan, it may include intermediate steps to inform the claimer of the progress of the treatment.

2: Conclusions include all documentation required to close the claim, including new reports if necessary.