

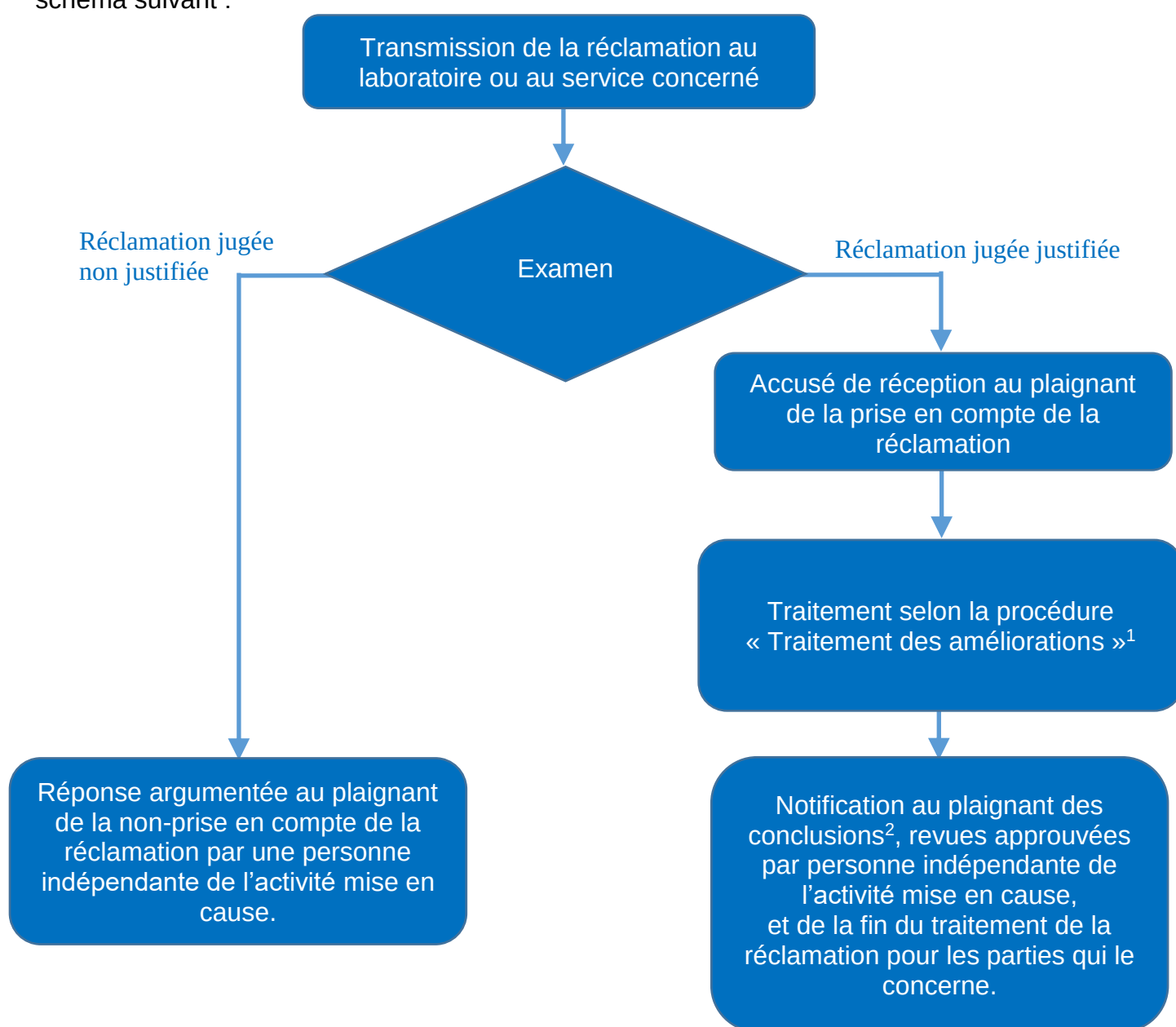
	Satisfaction Client	D3_PRD_SC_ANNX_REC
	Annexe	Rév.04 – Sept. 2025
	Processus de traitement des réclamations pour les activités sous accréditation (english version on the 2nd page)	Page 1 sur 2

Toute réclamation peut être adressée au Département Qualité et Métrologie (DAPAC / DQM) soit :

Par courrier à l'adresse suivante :

Direction de l'Appui au Pilotage et à l'Amélioration Continue
Département Qualité et Métrologie
Université Gustave Eiffel, Campus de Marne-la-Vallée, Bâtiment Bienvenüe,
DAPAC/DQM, 5 boulevard Descartes,
Champs-sur-Marne, F-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.

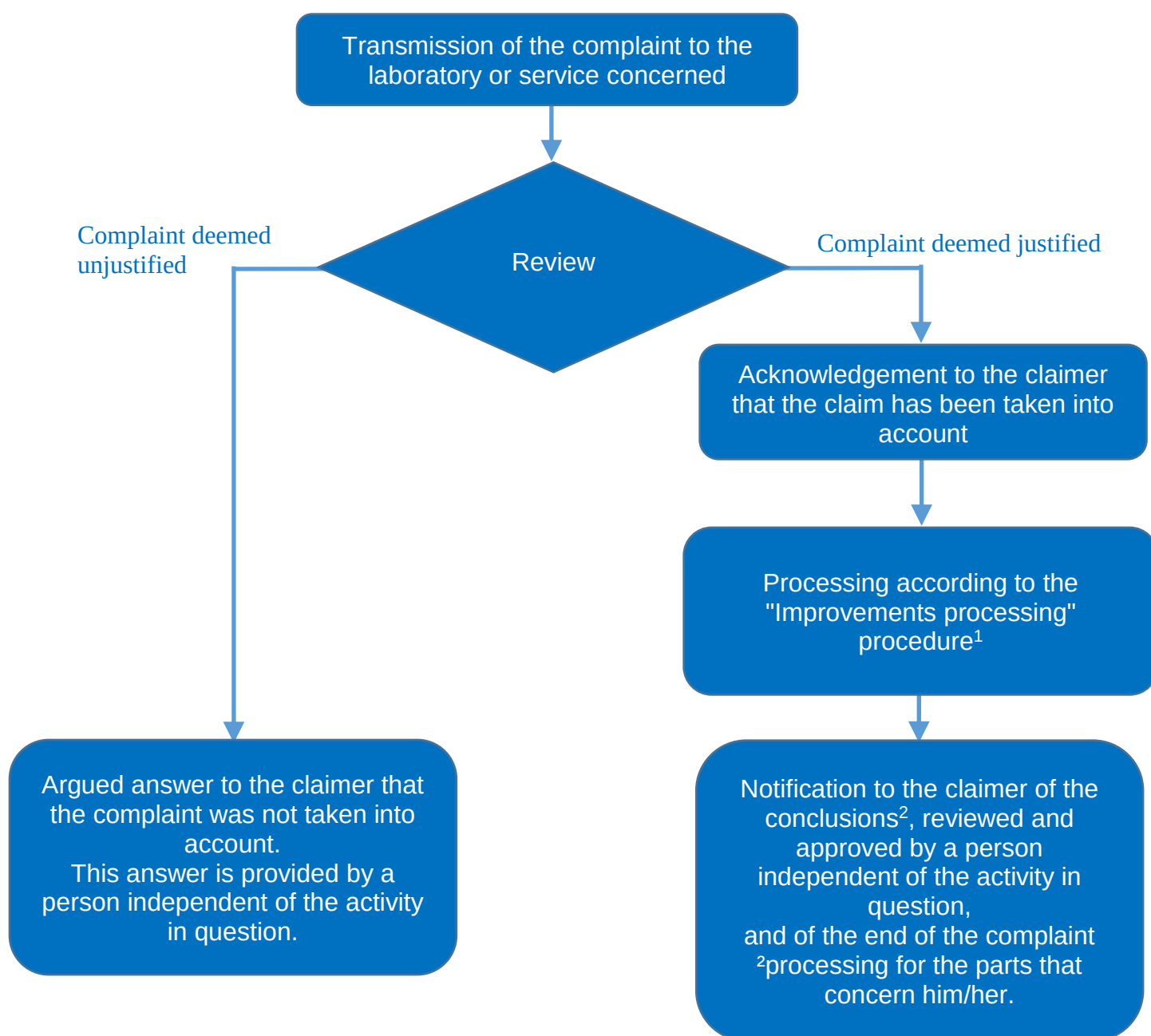
 Université Gustave Eiffel	Customer satisfaction	D3_PRD_SC_ANNX_REC
	Annex	Rev.04 – Sept. 2025
	Complaints handling process for accredited activities	Page 2 sur 2

Complaints can be addressed to the Quality and Metrology Department (DAPAC / DQM) either:

By post to the following address

Directorate support for steering and continuous improvement
Quality and Metrology Department
Université Gustave Eiffel, Campus de Marne-la-Vallée, Bâtiment Bienvenue,
DAPAC/DQM, 5 boulevard Descartes,
Champs-sur-Marne, F-77454 Marne-la-Vallée Cedex 2
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.