



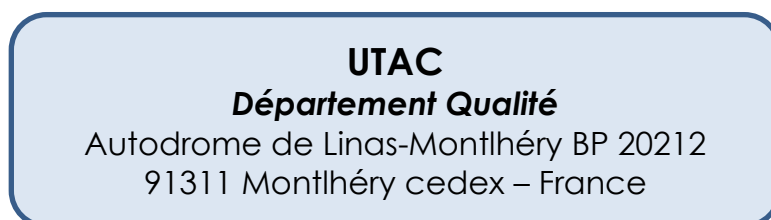
Traitement des réclamations ou des contestations de décision dans le cadre de nos activités d'inspection, d'essai et d'homologation.

UTAC

Autodrome de Linas-Monlhéry • BP 20212 • 91311 MONTLHERY Cedex • France
Tél. : [00 33] 1 69 80 17 00 • Fax : [00 33] 1 69 80 17 17 • contact@utacceram.com
SAS au capital 7 800 000 € • TVA FR 89 438 725 723 • RCS EVRY : B 438 725 723 • Code NAF : 7120 B

www.utac.com

Si vous êtes client ou toute autre partie intéressée et que vous souhaitez exprimer une insatisfaction concernant l'une de nos prestations d'essai, d'inspection ou d'homologation, ou contester une décision liée à nos activités d'inspection, nous vous invitons à nous adresser votre demande par écrit à l'adresse suivante :



Pour assurer un traitement optimal de votre demande, il convient de fournir l'ensemble des éléments justificatifs pertinents (éléments de preuves étayant votre demande, identification du service UTAC concerné, date des faits, numéro de rapport s'il y a lieu, etc.) ainsi que vos coordonnées complètes. Ces informations permettront d'assurer une communication efficace à chaque étape du traitement de votre réclamation ou de votre contestation.

La contestation d'une décision prise par UTAC à votre encontre (c'est à dire faire appel d'une décision au sens de la norme ISO 17020) n'a pas d'effet suspensif.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET DES APPELS (SUITE)

ETAPE	TACHES	RESPONSABLE CONTRIBUTEUR
	↓	
10	Le cas échéant, actions curatives immédiates ⇒ Information au demandeur	Service concerné Département Qualité
	↓	
11	Définition des actions correctives et préventives ⇒ Information au demandeur avec envoi du plan d'action formalisé par mail ou par voie postale	Service concerné Département Qualité
	↓	
12	Mise en œuvre du plan d'action	Service concerné Département Qualité
	↓	
13	Evaluation de l'efficacité	Département Qualité
	↓	
14	Clôture de la réclamation /appel ⇒ Information au demandeur	Département Qualité Service concerné
	↓	
15	Mise à jour de l'analyse des risques et opportunité d'amélioration dans le cadre de l'amélioration continue	Département Qualité