**Traitement d’une demande   
de plainte, d’appel**

***Process of a complaint request, claim***

Dans le cadre de son activité de certification, EMITECH met à la disposition de ses clients et des parties intéressées un ensemble d’information disponible sur son site internet : [www.emitech.fr](https://www.emitech.fr/fr/organisme-notifi%C3%A9-directive-europ%C3%A9enne-marquage-CE)

*As part of his certification activity, EMITECH makes available to his customers and interested party a set of information available on his website:* [www.emitech.fr](http://www.emitech.fr)

Toute demande relative à l’activité de certification (plainte, appel) devra faire l’objet d’une demande écrite adressée au Service Qualité du groupe Emitech :

*All requests relating to the certification activity (complaint, claim) have to be subject by a written request and addressed to Emitech group Quality Department:*

EMITECH

Service Qualité

3 avenue des Coudriers

78180 Montigny Le Bretonneux

[Qualite-groupe@emitech.fr](mailto:Qualite-groupe@emitech.fr)

* Vous n'êtes pas satisfait de l'une de nos prestations (exemples : relation commerciale, documents transmis, planification des prestations, ...) :

*You are not satisfied with one of our services (examples: business relationship, transmitted documents, planning of services …):*

Demande écrite reçue au Service Qualité d’EMITECH / *Written request received at EMITECH Quality Department*

Analyse de la recevabilité et traitement de la demande / *Analysis on admissibility and processing of the request.*

Demande d’informations complémentaires si besoin / *Request additional information if needed*

Réponse au plaignant / *Answer to the complainant*

* Vous êtes un client du service certification et vous souhaitez faire appel d’une décision de certification :

*You are a client from certification department and you would like to claim a certification decision:*

Demande écrite reçue au Service Qualité d’EMITECH / *Written request received at EMITECH Quality Department*

Analyse de la recevabilité et traitement de la demande / *Analysis on admissibility and processing of the request.*

Demande d’informations complémentaires si besoin / *Request additional information if needed*

Nomination d’un nouvel évaluateur impartial / *Designation of a new*

*impartial assessor*

Nouvelle décision de certification / *New certification decision*

Réponse au plaignant / *Answer to the complainant*

* Vous souhaitez soumettre une plainte relative à un client du service certification :

*You would like to submit a complaint relating to a client from certification department:*

Demande écrite reçue au Service Qualité d’EMITECH / *Written request received at EMITECH Quality Department*

Analyse de la recevabilité et traitement de la demande / *Analysis on admissibility and processing of the request.*

Information au client et demande d’informations complémentaires si besoin (confidentialité des éléments du dossier) / information to the customer and r*equest additional information if needed (confidentiality of the elements of the file)*

Information au plaignant et au client par EMITECH de l’avancement du traitement de la plainte / *Emitech inform the complaiant and the customer of the progress of the complaint treatment*

Vérification par le Service Qualité de la mise en œuvre des actions correctives et de leurs efficacités / *Verification by the Quality Department of the implementation of the corrective actions and their efficacy*

Réponse au plaignant et au client / *Answer to the complainant and customer*

Clôture de la plainte / *Closing of the complaint*

Nota : Toutes les demandes d’appel ou plainte seront transmises pour information au Comité pour le Dispositif de Préservation de l’Impartialité. / *All claims or complaints requests will be forwarded for information to the Committee for the Preservation of Impartiality.*