

# Traitement d'une demande d'information, plainte, appel.

**UTAC CERAM**

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](mailto: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.utacceram.com](http://www.utacceram.com)



Dans le cadre de son activité de certification, l'UTAC met à la disposition de ses clients, des parties intéressées un ensemble d'information disponible sur son site web : [www.utacceram.com](http://www.utacceram.com)

Toute demande relative à l'activité de certification (informations, plaintes, appels) devra faire l'objet d'une demande écrite adressée à l'UTAC:

**UTAC**  
**Service Certification, Audits et Inspections (CAI)**  
**A l'attention du responsable de service**  
Autodrome de Linas-Monthéry BP 20212  
91311 Monthéry cedex – France

**Comment recevoir des compléments d'informations relatives à notre activité de certification :**

Demande écrite reçue à l'UTAC

Analyse et traitement de la demande par le  
personnel UTAC concerné

Demande d'information complémentaire si  
besoin

Réponse au demandeur

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

Demande écrite reçue à l'UTAC

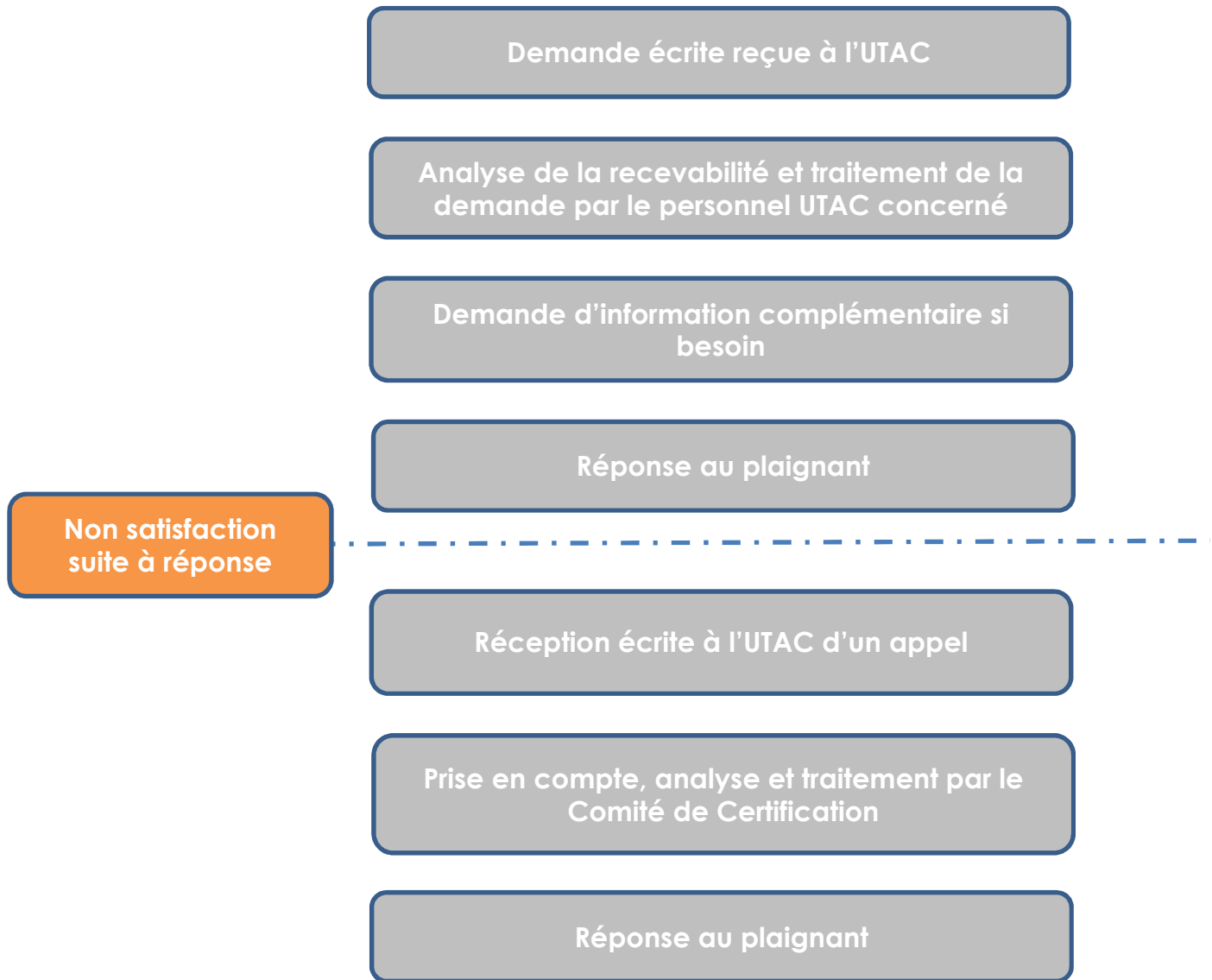
Analyse de la recevabilité et traitement de la demande par le personnel UTAC concerné

Demande d'information complémentaire si besoin

Réponse au plaignant

**Nota :** Les réclamations d'ordre financier ne sont pas recevables quand les conditions contractuelles ont été respectées.

**Vous êtes un client certifié par l'UTAC et vous souhaitez faire appel d'une décision de certification :**



**Nota :** L'appel d'une décision de certification n'a pas d'effet suspensif sur la certification en cours.

**Vous souhaitez soumettre une plainte relative à un client certifié par l'UTAC :**

Demande écrite reçue à l'UTAC  
(Joindre tous les éléments de preuves étayant l'objet de la plainte)

Analyse de la recevabilité et traitement de la demande par le personnel UTAC concerné

Demande d'informations complémentaires si besoin

**Plainte recevable**

Information, par l'UTAC, au client concerné

Prise en compte par le client concerné

Information au plaignant, par l'UTAC, de l'avancement du traitement de la plainte (UTAC choisira le moment opportun)

Vérification par l'UTAC, à la surveillance de la certification, de la mise en œuvre des actions correctives nécessaires et de leurs efficacités.

**Plainte non recevable**

Réponse par l'UTAC au plaignant

Clôture de la plainte

**Nota :** Le processus de décision de certification prend en compte le résultat du traitement de la plainte.