



Procédure de gestion des réclamations et appels

Date d'émission : 07/09/2026

Référence du document : IK-DIR-PRO-002-V02 (annule et remplace le document n° IK-QHSE-PRO-002-V01)

Sommaire

Suivi du document	2
1. Objet et domaine d'application.....	3
2. Référentiels applicables	3
3. Glossaires et acronymes.....	3
4. Enregistrement de l'appel ou réclamation.....	4
5. Analyse de l'appel ou réclamation	5
6. Traitement de l'appel ou réclamation.....	5
Annexe 1 : Modèle de courrier de prise en compte de l'appel ou réclamation	6
Annexe 2 : Modèle de courrier de décision finale de l'appel ou réclamation	7

Suivi du document

Version	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur	Commentaire(s)
01	25/03/2025 Matthieu DARDEL Responsable QESSCT	25/03/2025 Thibault CORNIER Alternant chargé de mission Env/RSE	25/03/2025 Adrien BIENVENU Président	Création du document - annule et remplace le document n° IK-QHSE-PRO-301 - intégration des exigences de la norme NF EN ISO/IEC 17021-1 - intégration des exigences applicable à l'agrément EPSF d'organisme d'évaluation des conducteurs de trains
02	07/09/2026 Matthieu DARDEL Responsable QESSCT 	07/09/2026 Thomas MONGIRAUD Superviseur 	07/09/2026 Adrien BIENVENU Président 	Revue annuel du document - Suppression mention NF EN ISO/IEC 17021-1 - Revue de la charte graphique du tableau de suivi documentaire - Ajout de la mention que la présente procédure est consultable sur le site Internet d'INFRATEK

1. Objet et domaine d'application

Cette procédure a pour but de décrire l'enregistrement, l'analyse et le traitement des réclamations et des appels exprimés à INFRATEK.

Cette procédure s'applique à tout appelant ou plaignant ainsi qu'à la structure permanente et aux instances de Direction d'INFRATEK.

Cette présente procédure [IK-DIR-PRO-002](#) est disponible sur le site Internet <https://www.infratek.pro/> ou sur demande à l'adresse email contact@infratek.pro de l'appelant ou plaignant.

2. Référentiels applicables

- Le manuel de management QESSCT d'INFRATEK n° [IK-QHSE-MGQSSCT-001](#).
- La norme NF EN ISO/IEC 17020.
- La procédure d'évaluation des conducteurs de trains d'INFRATEK n° [IK-QHSE-PRO-005](#), conformément au [guide 028](#) de l'EPSF relatif à l'agrément des organismes d'évaluation des conducteurs de train

3. Glossaires et acronymes

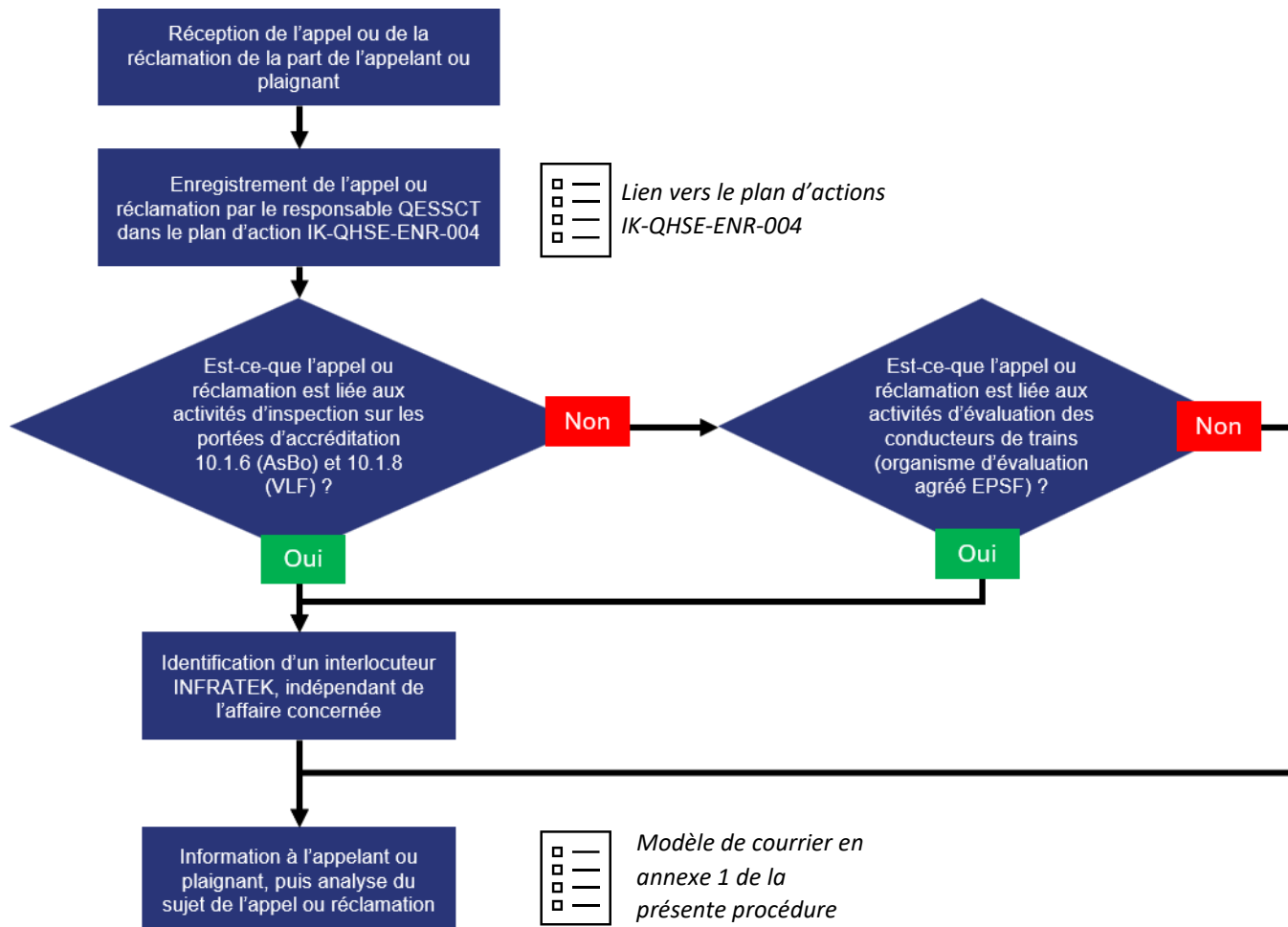
Appel : demande adressée par le fournisseur de l'objet de l'inspection ou audit auprès d'INFRATEK pour que ce dernier reconsidère une décision déjà prise relative à cet objet.

Appelant : Client s'étant pourvu en appel.

Réclamation : expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation auprès d'INFRATEK, relative aux activités de ce dernier, à laquelle une réponse est attendue.

Plaignant : personne ayant exprimé son insatisfaction auprès d'INFRATEK.

4. Enregistrement de l'appel ou réclamation



La liste des interlocuteurs INFRATEK par secteurs de l'entreprise est la suivante :

Secteurs de l'entreprise	Interlocuteurs
Activités d'inspection sur les portées d'accréditation 10.1.6 (AsBo) et 10.1.8 (VLF)	Un <u>responsable technique</u> , autre que celui ayant assuré la dite prestation. Email : contact@infratek.pro
Activité d'évaluation des conducteurs de trains sous agrément EPSF d'organisme d'évaluation	Le <u>superviseur</u> de l'organisme d'évaluation Thomas MONGIRAUD Tel. : +33 (0)6 60 07 81 83 - Email : thomas.mongiraud@infratek.pro
Autres activités	Président ou Responsable QESSCT d'INFRATEK Email : contact@infratek.pro

5. Analyse de l'appel ou réclamation

L'interlocuteur désigné d'INFRATEK réalise l'analyse de l'appel ou réclamation conformément à la procédure incluse à l'[article 13 manuel de management QSSCT](#).

Pour l'analyse du cas, l'interlocuteur désigné d'INFRATEK a accès au rapport d'inspection ou d'audit, aux comptes rendus de pré-examen, à la décision contestée, et au courrier d'appel ou de réclamation contenant les arguments de l'appelant ou plaignant. Cet interlocuteur désigné a la possibilité de collecter tout autre élément utile à l'instruction.

Aucune action discriminatoire ne doit être prise lors de l'analyse des appels et réclamations.

Les conclusions de cette analyse sont intégrées au plan d'action [IK-QHSE-ENR-004](#).

6. Traitement de l'appel ou réclamation

Aucune action discriminatoire ne doit être prise lors du traitement des appels et réclamations.

L'ensemble du processus de gestion des appels et réclamations doit garantir que toute action appropriée a été identifiée, analysée et mise en œuvre.

Lors du traitement des appels et réclamations, l'interlocuteur désigné d'INFRATEK informe régulièrement de l'avancée de l'analyse et décisions prises.

La décision finale prise à l'issue de l'analyse de l'appel ou réclamation doit être obligatoirement approuvée par une personne n'ayant pas été impliquée dans les activités d'inspection ou d'audit à l'origine de la contestation.

La décision finale prise à l'issue de l'analyse de l'appel ou réclamation est :

- Intégrée au plan d'action [IK-QHSE-ENR-004](#).
- Notifiée par écrit (courrier ou email) à l'appelant ou plaignant.



*Modèle de courrier en
annexe 2 de la
présente procédure*

Nota : Le renoncement à l'appel ou réclamation peut être exprimé par l'appelant ou le plaignant (par écrit) à toute étape du processus. Il conduit, dans ce cas, à la fin du traitement de l'appel ou de la réclamation.

Annexe 1 : Modèle de courrier de prise en compte de l'appel ou réclamation

INFRATEK

107 quai du Docteur Dervaux

92600 ASNIERES-SUR-SEINE

Tel : 07 62 59 52 69 – email : contact@infratek.pro

[Nom et adresse du destinataire]

[Code postal et ville]

[Lieu], le [date]

Objet : Accusé de réception concernant votre réclamation/appel

Référence du courrier : IK/25xxx/JJMMAAAA

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre courrier/échange en date du [précisez la date], concernant [expliquez brièvement le sujet de l'appel ou de la réclamation].

Nous vous remercions de nous avoir fait part de votre insatisfaction et vous assurons que nous accordons une attention particulière à vos remarques.

Votre appel ou réclamation a été transmise à un interlocuteur compétent [précisez le NOM, Prénom], non impliqué dans l'activité [d'inspection, d'audit ou d'évaluation] à l'origine de votre appel ou réclamation, pour une analyse approfondie. Nous mettons tout en œuvre pour vous apporter une réponse dans les meilleurs délais. [Si possible, indiquez un délai estimé pour la réponse, par exemple : "Nous reviendrons vers vous sous un délai de 10 jours ouvrés."]

Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour le désagrément rencontré et restons à votre disposition pour tout complément d'information. Vous pouvez nous contacter au [indiquez un numéro de téléphone ou une adresse email dédiée] si nécessaire.

Dans l'attente de notre réponse, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

[Votre signature]

[Nom et fonction]

Annexe 2 : Modèle de courrier de décision finale de l'appel ou réclamation

INFRATEK

107 quai du Docteur Dervaux

92600 ASNIERES-SUR-SEINE

Tel : 07 62 59 52 69 – email : contact@infratek.pro

[Nom et adresse du destinataire]

[Code postal et ville]

[Lieu], le [date]

Objet : Décision finale concernant votre réclamation/appel

Référence du courrier : IK/25xxx/JJMMAAAA

Madame, Monsieur,

À la suite de votre réclamation/appel en date du [précisez la date], nous avons procédé à une analyse approfondie de votre dossier en toute indépendance et impartialité. Après examen des éléments fournis et des faits relatifs à votre demande, nous souhaitons vous communiquer notre décision finale.

[Expliquez brièvement la décision]

➤ **Si la demande est acceptée :**

Nous avons le plaisir de vous informer que votre réclamation/appel a été accepté(e). En conséquence, [précisez les mesures prises, par exemple : "le remboursement de X euros sera effectué sous X jours ouvrés" ou "les modifications demandées seront apportées"].

➤ **Si la demande est refusée :**

Après étude détaillée, nous regrettons de ne pas pouvoir donner une suite favorable à votre demande pour les raisons suivantes : [exposez clairement les motifs du refus, en restant factuel et courtois].

Nous comprenons que cette décision puisse susciter une certaine déception. Nous restons néanmoins à votre disposition pour toute information complémentaire ou pour répondre à vos éventuelles questions concernant cette décision. Vous pouvez nous joindre au [numéro de téléphone] ou par email à [adresse e-mail].

Nous vous remercions pour votre compréhension et espérons pouvoir continuer à vous satisfaire dans d'autres aspects de nos services.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

[Votre signature]

[Nom et fonction]