

CDE	PRO 04 - GESTION DES APPELS ET RÉCLAMATIONS	Rév. 2 24/08/2026
------------	--	------------------------------

ANNEXE 2 - INFORMATION PUBLIQUE : APPELS ET RÉCLAMATIONS

CDE met à disposition du public la présente description de son processus de gestion des appels et des réclamations relatifs à ses activités d'inspection.

1. Comment présenter une demande ?

Une réclamation ou un appel peut être transmis à CDE par courrier, courriel ou par tout autre moyen habituel de contact. Une demande formulée oralement est enregistrée afin d'en assurer la traçabilité.

2. Quelle différence entre un appel et une réclamation ?

Type	Définition simplifiée
Appel	Demande visant à faire reconsidérer par CDE une décision déjà prise relativement à un objet inspecté.
Réclamation	Expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, relative aux activités de CDE et pour laquelle une réponse est attendue.

3. Étapes du traitement

Étape	Phase	Principe
1	Réception	La demande est enregistrée et classée comme appel, réclamation ou demande hors champ.
2	Validation	CDE vérifie que la demande relève de ses activités et rassemble les informations nécessaires.
3	Analyse	La demande est examinée de manière factuelle et non discriminatoire.
4	Indépendance (Uniquement pour le traitement des appels)	La décision ou la réponse finale est prise, ou revue et approuvée, par une personne qui n'a pas été impliquée dans l'activité à l'origine de la demande.
5	Information	Dans la mesure du possible, CDE accuse réception, informe le demandeur de l'avancement utile et lui communique le résultat du traitement.
6	Clôture	La décision et les actions éventuelles sont enregistrées et le dossier est clôturé.

4. Confidentialité et absence de discrimination

Les informations communiquées dans le cadre d'un appel ou d'une réclamation sont traitées conformément aux règles de confidentialité de CDE. Le fait de présenter un appel ou une réclamation n'entraîne aucune action discriminatoire à l'encontre du demandeur.

5. Coordonnées

Organisme	CDE
Adresse	22 rue Nationale - 89360 FLOGNY-LA-CHAPELLE
Autres moyens de contact	Utiliser les coordonnées figurant sur le rapport, l'offre, le contrat ou le site internet de CDE.