



Engagé dans une démarche qualité, le BDQE doit prendre en compte votre insatisfaction.

1- Réception de la réclamation

Tous les agents du BDQE sont formés à cette écoute.

Dans toutes les circonstances (accueil, interventions techniques, contact client, réception courrier, communication téléphonique, etc.) nous vous écoutons et traçons au moyen d'une fiche d'écoute toute information positive ou négative sur notre système, notre matériel ou toute prestation.

2- Enregistrement de la réclamation

3- Recevabilité de la réclamation

Voici les étapes de traitement de votre demande :

- Nous identifions la réclamation et l'inscrivons à notre répertoire d'écoute – un avis est donné pour confirmer si la réclamation concerne les activités dont le BDQE est responsable ;
- Un accusé de réception vous est envoyé pour toute réclamation reçue par le moyen utilisé pour la déclarer (courrier, mail, échange téléphonique, ...)

4- Traitement

- Vous êtes informé du traitement donné à votre réclamation et s'il y a lieu des solutions envisagées pour répondre à toute situation de non-conformité dont le BDQE serait responsable.

Nous vous informons de l'état d'avancement du traitement de votre réclamation et vous informons de la fin de traitement de celle-ci.

5- Réponse au réclamant