

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET APPELS

BTP Consultants est certifié ISO 9001 : V2015 et ISO 14001:V2015. Certificats N° 2017/77624.4

BTP Consultants satisfait aux exigences de la norme : NF EN ISO/CEI 17020:2012 et aux règles d'application du Cofrac en tant qu'organisme d'inspection de type A pour les domaines d'activités d'ÉLECTRICITÉ / ÉLECTROMÉCANIQUE / INFORMATIQUE - TÉLÉCOMMUNICATIONS / BÂTIMENT - GÉNIE CIVIL. Attestation N° 3-064 rév. 17.

Sont considérés comme **appels** :

Les courriers, courriels, télécopies et appels téléphoniques adressés à un collaborateur de BTP Consultants par une tierce partie afin que soit reconsidéré un avis formulé dans le cadre d'une mission de contrôle technique ou une vérification réglementaire.

Etape	Action	Précision
1	Émission de l'Appel	<p>Si un client ou un tiers souhaite faire Appel de la décision émise, il en notifie BTP Consultants en expliquant les motifs qui justifient de la non validité de la décision :</p> <ul style="list-style-type: none"> • par courrier au siège de BTP Consultant ou à l'agence gérant l'affaire • ou courriel à l'adresse reclamation@btp-consultants.fr
2	Enregistrement de l'Appel	Les informations concernant l'Appel sont enregistrées dans le fichier informatique "Registre de suivi des Réclamations et Appels".
3	Traitement de l'appel	<p>BTP Consultants, à réception de l'appel, doit contacter par téléphone le client afin de clarifier les raisons de l'appel et ainsi résoudre le problème.</p> <p>La décision signifiée au client est prise ou examinée et approuvée par une ou des personnes non engagées dans les activités de certification liées à l'Appel.</p> <p>Le traitement porté à l'Appel est enregistré également dans le fichier informatique "Registre de suivi des Réclamations et Appels".</p>
4	Réponse à l'Appel	Un courrier ou courriel est adressé à l'émetteur de l'Appel pour informer de la décision émise.
5	Archivage de l'Appel	A l'issue du traitement de l'appel, un dossier est créé avec l'ensemble des informations concernant le motif de l'appel, le traitement et la décision du comité. Ce dossier est conservé durant une période de 5 ans.

Sont considérés comme **réclamations** :

L'expression d'une insatisfaction d'une personne ou d'une organisation pour laquelle une réponse ou solution est explicitement ou implicitement attendue, par le biais de :

- Courriers simples ou recommandés adressés à un collaborateur
- Courriels ou télécopies adressés à l'adresse numérique d'un collaborateur d'une entité du groupe BTP-Consultants
- D'appels téléphoniques adressés à un collaborateur, au chef d'agence, ou pris en charge par le secrétariat.

Etape	Action	Précision
1	Émission de la Réclamation	Si un client souhaite porter réclamation, il contacte BTP Consultants en expliquant son motif par <ul style="list-style-type: none"> • courrier au siège de BTP Consultant ou à l'agence gérant l'affaire • ou par téléphone • ou par courriel à l'adresse : reclamation@btp-consultants.fr
2	Enregistrement de la Réclamation	Les éléments de la Réclamation sont enregistrés dans le fichier informatique "Registre de suivi des Réclamations et Appels".
3	Traitement la Réclamation	Dans le cas d'élément manquant à la compréhension de la Réclamation, BTP Consultants, contacte par téléphone le client afin de clarifier sa Réclamation afin de résoudre le problème. Le traitement de la Réclamation est enregistré dans le fichier informatique "Registre de suivi des Réclamations et Appels".
4	Réponse la Réclamation	Un courrier ou courriel est adressé au client pour l'informer de la réponse apportée.
5	Archivage de la Réclamation	A l'issue du traitement de l'appel, un dossier est créé avec l'ensemble des informations concernant le motif de l'appel, le traitement et la décision du comité. Ce dossier est conservé durant une période de 5 ans.