1. Objet

AGENSI met à disposition de toute partie intéressée le présent processus décrivant les modalités d'introduction et de traitement des réclamations et des appels relatifs à ses activités d'inspection.

Les réclamations et les appels sont traités de manière objective, impartiale, confidentielle, documentée et non discriminatoire.

2. Définitions

Réclamation : expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation auprès d'AGENSI, relative à ses activités et à laquelle une réponse est attendue.

Appel : demande de réexamen portant sur les résultats, les conclusions ou une décision relative à une inspection réalisée par AGENSI.

3. Comment introduire une réclamation ou un appel ?

Toute réclamation ou tout appel doit être transmis par écrit à AGENSI, soit par courrier adressé au siège de l'organisme, soit par courrier électronique.

Lorsqu'une insatisfaction est exprimée verbalement, AGENSI demande à la personne concernée de la confirmer par écrit afin de permettre son enregistrement et son traitement.

La demande doit contenir, dans la mesure du possible :

- l'identité et les coordonnées du demandeur ;
- la référence de la prestation ou du rapport concerné ;
- une description claire de l'objet de la réclamation ou de l'appel ;
- tout document ou élément utile permettant d'en comprendre et d'en analyser les motifs.

4. Accusé de réception et examen de la demande

AGENSI accuse réception de la réclamation ou de l'appel et informe le demandeur que sa demande fera l'objet d'une analyse.

AGENSI vérifie tout d'abord que la demande concerne une activité dont elle assume la responsabilité. Lorsqu'une réclamation ne relève pas des activités ou responsabilités d'AGENSI, le demandeur en est informé lorsque cela est approprié.

5. Analyse de la réclamation ou de l'appel

AGENSI collecte et vérifie les informations nécessaires afin de déterminer de manière objective si la réclamation ou l'appel est fondé.

L'analyse peut notamment porter sur le rapport d'inspection concerné, les constatations et enregistrements réalisés lors de l'inspection, les photographies, les mesures ou résultats d'essais, les exigences contractuelles, réglementaires et normatives applicables ainsi que les informations communiquées par le demandeur.

Lorsque cela est nécessaire, les explications de l'inspecteur ou du membre du personnel concerné sont recueillies afin de garantir une analyse complète et contradictoire du dossier.

6. Impartialité et indépendance de la décision

AGENSI veille à préserver l'impartialité et l'objectivité du processus.

La décision relative à un appel est prise, ou examinée et approuvée, par une personne qui n'a pas participé à la décision faisant l'objet de l'appel. Le traitement et la résolution d'une réclamation sont également réalisés ou revus par une personne qui n'a pas été impliquée dans l'objet de la réclamation.

Lorsqu'une contre-inspection est nécessaire, celle-ci est réalisée par un inspecteur différent de celui ayant effectué l'inspection initiale.

7. Communication de la décision et clôture

AGENSI informe le demandeur du résultat du traitement de sa réclamation ou de son appel. Lorsque cela est pertinent, des informations relatives à l'état d'avancement peuvent également lui être communiquées.

À l'issue du processus, AGENSI notifie au demandeur la décision ou les conclusions retenues et l'informe de la clôture du dossier.

8. Confidentialité et absence de discrimination

Les informations recueillies dans le cadre du traitement d'une réclamation ou d'un appel sont traitées conformément aux règles de confidentialité applicables au sein d'AGENSI.

L'introduction d'une réclamation ou d'un appel n'entraîne aucune action discriminatoire à l'encontre du demandeur et n'a aucune incidence injustifiée sur les relations commerciales, les inspections futures ou l'objectivité des décisions d'AGENSI.

9. Références

NBN EN ISO/IEC 17020:2026 – § 7.7 « Gestion des appels » et § 7.8 « Gestion des réclamations ».

La présente description est également liée aux dispositions prévues dans les Conditions générales de vente d'AGENSI.