

Réclamation à l'égard d'IGRETEC

Vous n'êtes pas satisfait de la qualité des services d'IGRETEC ? Le suivi d'une de vos demandes n'a pas été à la hauteur de vos attentes ? Vous pouvez introduire une réclamation.

ATTENTION : cette procédure de réclamation n'est pas applicable aux co-contractants d'IGRETEC pour lesquels un gestionnaire de projet est désigné au sein d'IGRETEC et pour lesquels la convention définit les modalités de recours en cas d'insatisfaction et/ou de litige.

Pour quels motifs puis-je introduire une réclamation ?

Une réclamation peut être introduite pour contester une décision d'IGRETEC, la qualité des prestations d'IGRETEC, les contacts avec les collaborateurs d'IGRETEC ou toute autre situation dont vous n'êtes pas satisfait.

Pourquoi ma réclamation pourrait-elle ne pas être prise en compte ?

Votre réclamation ne sera pas prise en compte si :

- Elle est anonyme ;
- Elle consiste en un groupement de plaintes par plusieurs personnes ;
- Elle est fondée sur des motifs discriminatoires ;
- Elle est trop vaguement formulée ;
- Elle n'a aucun lien avec une décision rendue par IGRETEC, la qualité des prestations ou les contacts avec les collaborateurs d'IGRETEC ;
- Il s'agit d'informations ou de suggestions ;
- Les faits relatés se sont produits il y a plus d'1 an ;
- Son objet est identique à une réclamation déjà traitée par IGRETEC et qui ne contient pas de faits nouveaux.

Comment puis-je introduire une réclamation ?

En envoyant un mail à reclamation@igretec.com ou un courrier à IGRETEC - Cellule Réclamation, Boulevard Mayence, 1 à 6000 Charleroi

Que doit contenir ma réclamation ?

- L'identité complète du réclamant (nom, prénom, domicile, adresse e-mail et téléphone) ;
- Les références éventuelles d'un dossier existant vous concernant ;
- La description précise des faits/événements (date, lieux, personnes avec qui vous avez été en contact au sein d'IGRETEC, etc.) ;
- Les documents pertinents éventuels (décisions, photos, etc.) ;
- L'objectif précis recherché par votre réclamation.

Comment se déroule la procédure ?

1. Votre réclamation sera réceptionnée par la Cellule Réclamation qui vous adressera un accusé de réception dans les 10 jours ouvrables.
2. La Cellule Réclamation analysera la recevabilité de votre réclamation et identifiera la problématique en vue de la transmettre au service concerné.
3. IGRETEC apportera une réponse à votre réclamation dans un délai de 45 jours ouvrables à dater de la réception de votre réclamation par le biais de votre adresse e-mail ayant servi à envoyer le formulaire ou votre adresse de domicile si cela a été fait par courrier postal.

Que faire si je ne suis pas satisfait de la réponse apportée à ma réclamation ?

Il vous est toujours possible de vous adresser au [Médiateur de la Région wallonne](#).

En effet, toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire le concernant qu'un service public de la Wallonie ou de la Fédération Wallonie-Bruxelles n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'il doit assurer, peut introduire une réclamation individuelle auprès du Médiateur, institution indépendante.

La réclamation peut être introduite, par écrit (courrier postal ou email) ou oralement au siège de l'institution ou lors des permanences décentralisées organisées dans les Espaces Wallonie. La démarche est gratuite, confidentielle et impartiale.

La réclamation doit être obligatoirement précédée d'une réclamation préalable auprès d'IGRETEC et ne doit pas faire l'objet d'un recours administratif ou juridictionnel

Pour introduire une réclamation auprès du Médiateur, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- Par e-mail : courrier@le-mediateur.be ;
- Par courrier postal : Le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles Rue Lucien Namèche, 54, 5000 NAMUR ;
- Par fax : 081/32 19 00 ;
- Par internet : [formulaire en ligne](#).

Nous vous garantissons que les données à caractère personnel que vous nous communiquez dans la réclamation ne seront jamais utilisées à des fins publicitaires ni transférées à des tiers qui utiliseraient ces données à de telles fins.

Vos données à caractère personnel ne seront transférées à des tiers que lorsque leur participation à l'instruction de votre dossier l'exige ou lorsque ce transfert est imposé par la législation. Dans ce cas, IGRETEC ne transmet que les données nécessaires à l'exécution de ses missions et demande aux tierces parties avec qui elle partage ses renseignements de ne les utiliser que pour l'exécution de cette mission tout en appliquant le même niveau de protection de la confidentialité que celui stipulé par IGRETEC.