

Mise en application 01/04/2019

1. Objet de la procédure

Cette procédure a pour objet de décrire la gestion des réclamations client et les recours des opérateurs, du traitement de la réclamation ou du recours aux suites données, et à la conservation des informations.

Cette procédure est mise à disposition de tous les opérateurs contrôlés par l'AIDAC sur simple demande.

L'analyse et les décisions prises suite à une réclamation ou un recours ne donne lieu à aucune action discriminatoire.

2. Réclamations clients

2.1. Définition

Expression d'une insatisfaction, autre qu'un recours, émise par une personne ou une organisation auprès de notre organisme d'inspection, relative aux activités de cet organisme, à laquelle une réponse est attendue.

2.2. Traitement et enregistrement des réclamations

Toute réclamation orale, écrite, téléphonique ou télématique est immédiatement portée par la personne qui la reçoit à la connaissance du directeur qui se charge de son enregistrement et de son traitement. Il est à noter que dans le cas de réclamation orale, un écrit sera demandé afin de s'assurer de la bonne compréhension des éléments avant toute prise en compte.

A réception d'une réclamation la demande est étudiée par le directeur afin de statuer sur sa recevabilité (responsabilité avérée de l'AIDAC). L'AIDAC mènera toute investigation nécessaire pour s'assurer de la recevabilité de la réclamation.

Les actions à mettre en œuvre pour traiter la réclamation (action correctrice pour traiter la conséquence, étude des causes et action corrective éventuelle pour éviter la réitération du dysfonctionnement) sont étudiées avec le personnel disposant des compétences nécessaires (selon le cas inspecteur, directeur technique, responsable qualité...).

Ces actions sont validées par une personne n'ayant pas réalisé l'action objet de la réclamation. Le responsable de l'action est identifié dans le tableau de gestion des actions correctives et préventives dans la colonne responsable des actions correctrices et correctives. Il s'agira systématiquement d'une personne n'ayant pas été impliquée dans les activités objets de la réclamation.

2.3. Suivi des réclamations

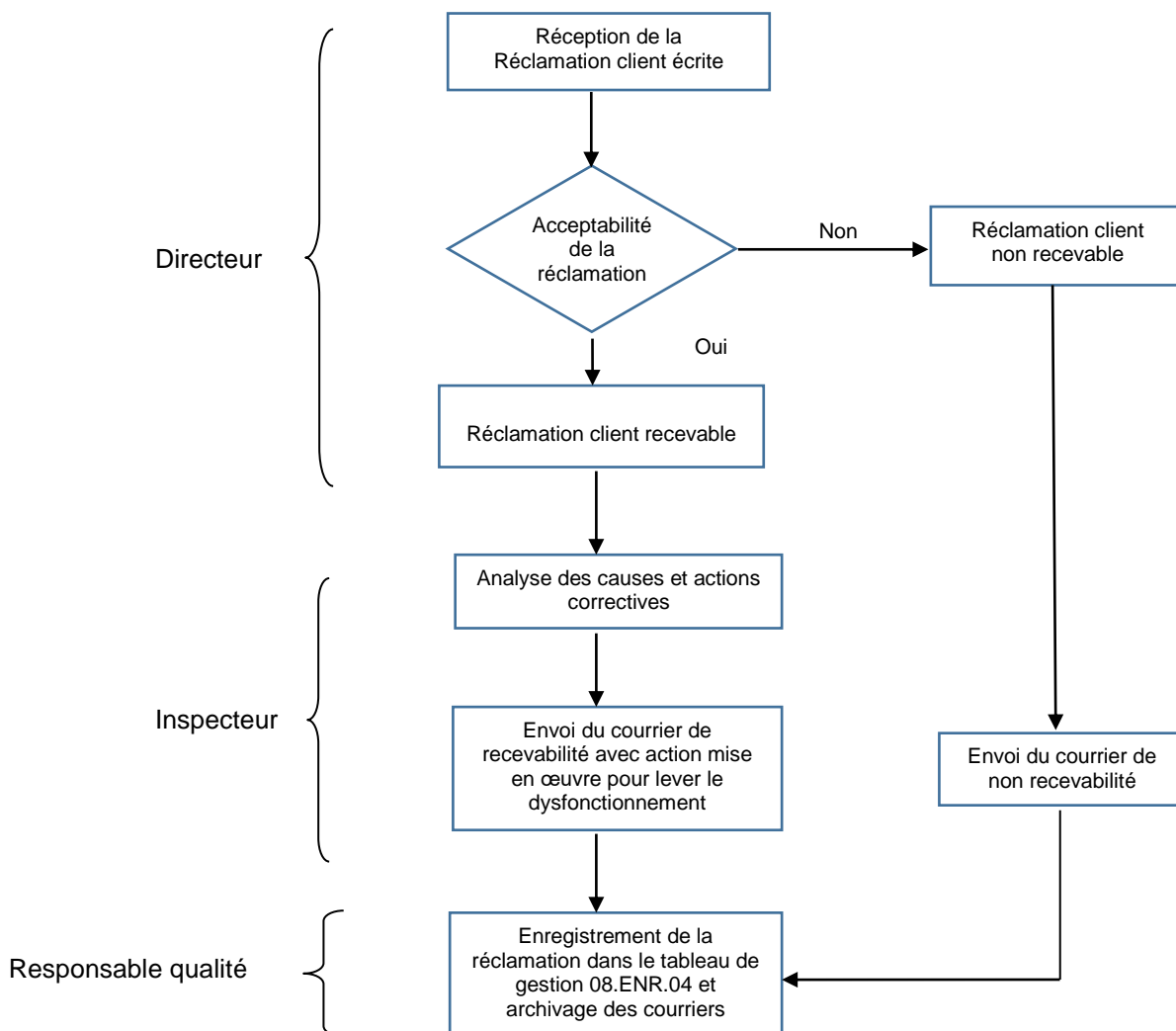
Une réponse écrite (courrier ou mail) au réclamant est systématiquement adressée et précise :

- La recevabilité ou l'irrecevabilité de la réclamation ;
- Les actions envisagées ou déjà menées le cas échéant ;
- Si possible la clôture de la réclamation.

Dans le cas où les actions ne peuvent pas être menées immédiatement et nécessitent un délai de plus d'une semaine, un premier courrier ou mail attestera de la recevabilité et des actions envisagées et un second de la mise en œuvre effective et de la clôture de la réclamation.

L'envoi de la (ou des) réponse(s) écrite(s) est tracé dans le tableau des actions correctives et préventives.

2.4. Logigramme des réclamations clients



3. Recours

3.1. Définition

Demande adressée par le fournisseur de l'objet de l'inspection auprès de l'organisme d'inspection pour que cet organisme reconsidère une décision déjà prise relative à cet objet.

3.2. Exercice du recours

Les rapports faisant état de manquements sont adressés à l'opérateur dans les 3 jours ouvrés qui suivent la réalisation de l'inspection.

Ils sont accompagnés d'un courrier d'explications et d'une notification de rapport d'inspection.

Tous les recours contre les résultats d'inspection sont envoyés par les opérateurs à l'AIDAC dans les 10 jours ouvrés suivant la date de notification du résultat de l'inspection par retour de la fiche de manquement.

3.3. Modalités de traitement du recours

3.3.1. Contrôle produit

Suite à un contrôle produit avec manquement, l'AIDAC fait parvenir à l'opérateur un rapport d'inspection, une fiche de notification de rapport d'inspection et un courrier d'accompagnement expliquant la démarche à suivre.

L'opérateur est informé qu'il doit retourner à l'AIDAC la notification dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de sa réception, qu'il fasse ou non usage de son droit de recours.

Sans réponse de l'opérateur à l'expiration du délai de recours ou pour les rapports ne faisant pas l'objet d'un recours ; les rapports sont transmis à l'INAO 3 jours ouvrés au plus après l'expiration de délai de recours.

La nouvelle expertise du produit est réalisée par un jury différent de celui à l'origine du recours, dans les mêmes conditions que lors de la première expertise.

Un rapport d'inspection mentionnant le résultat du contrôle est établi pour ce produit :

- Si le produit est déclaré conforme, le manquement est annulé. L'opérateur est averti du résultat du contrôle par l'AIDAC. Le rapport d'inspection ainsi qu'un courrier mentionnant que le produit ne fait plus l'objet de manquement lui sont adressés dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de la date du contrôle.

- Si au contraire le produit est de nouveau déclaré non conforme par le jury d'expertise, le rapport d'inspection mentionnant que le produit fait l'objet d'un manquement est adressé dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de la date du contrôle à l'INAO.

3.3.2. . Contrôle du suivi des conditions de production au vignoble

Suite au contrôle d'une parcelle de vigne avec manquement l'AIDAC fait parvenir à l'opérateur un rapport d'inspection, une fiche de manquement et un courrier d'accompagnement expliquant la démarche à suivre.

L'opérateur est informé qu'il doit retourner à l'AIDAC la fiche de manquement dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de sa réception, qu'il fasse ou non usage de son droit de recours.

Sans réponse de l'opérateur à l'expiration du délai de recours ou pour les rapports ne faisant pas l'objet d'un recours ; les rapports sont transmis à l'INAO 3 jours ouvrés au plus après l'expiration de délai de recours.

Si l'opérateur fait part à l'AIDAC d'exercer un recours, l'AIDAC contacte l'opérateur pour convenir d'un rendez-vous. La nouvelle expertise de la parcelle est réalisée en sa présence, le jour convenu, par un inspecteur non impliqué dans le contrôle à l'origine du recours.

A l'issue de cette nouvelle expertise une fiche de contrôle est rédigée. Elle est signée par l'inspecteur et l'opérateur. Un rapport d'inspection mentionnant le résultat du contrôle est établi par l'inspecteur.

- Si les résultats du contrôle infirment les résultats de la 1ere inspection, le manquement est annulé. L'opérateur est averti par un courrier mentionnant que le contrôle ne fait plus l'objet d'un manquement dans les 3 jours ouvrés qui suivent la réalisation du contrôle.
- Si les résultats du contrôle confirment les résultats de la 1ere inspection, un nouveau rapport d'inspection est adressé à l'opérateur dans les 3 jours ouvrés qui suivent la réalisation du contrôle. L'opérateur peut formuler ses observations et des propositions de mesures correctrices ou correctives sur la fiche de manquement. Le rapport d'inspection est transmis à l'INAO dans les 15 jours ouvrés qui suivent la date de réception du recours.

4. Suivi des rapports ne faisant plus l'objet de manquement

Un état récapitulatif des rapports d'inspection ne faisant plus état de manquement et comportant la nature du contrôle ainsi que l'identité de l'opérateur, est transmis trimestriellement aux services de l'INAO.

4.1. Logigramme des recours

