

Cette procédure décrit les modalités de traitement des réclamations et des appels, procédure qui est disponible sur demande aux parties intéressées.

Elle s'applique à tous les courriers, mails, appels téléphoniques ou observations des opérateurs et clients de l'ASSVAS.

## I. GESTION DES RECLAMATIONS

### 1/ Origine des réclamations

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation, relative aux activités de l'ASSVAS, à laquelle une réponse est attendue.

Une réclamation peut également être une insatisfaction exprimée de manière écrite par l'ASSVAS auprès de ses fournisseurs ou sous-traitants.

Les réclamations peuvent être adressées de plusieurs façons :

- par un courrier ;
- par un mail ;
- par un fax ;
- par des observations notifiées lors d'un contrôle.

Toute réclamation doit être transmise au responsable qualité pour enregistrement, traitement et suivi.

Les courriers et les fax sont réceptionnés par la secrétaire qui les tamponne de la date d'arrivée. Les mails d'opérateurs peuvent arriver potentiellement sur toutes les boîtes mails. Une copie du mail devra être transmise au responsable qualité.

Les réclamations formulées lors d'un contrôle chez les opérateurs, par les ODG et/ou les dégustateurs doivent être transmis au responsable qualité, en précisant bien la date de la réclamation.

### 2/ Enregistrement, traitement et suivi

Les réclamations **sont enregistrées** dans un listing informatique (*Suivi des réclamations INS-ERQ190I*) par le responsable qualité.

Cet enregistrement indique :

- le numéro de la réclamation (année – n° d'incrémentation) ;
- la date de la réclamation ;
- l'identification du réclamant (opérateur, ODG ou dégustateur) ;
- le mode de réception (courrier, mail, fax, téléphone, lors d'un contrôle) ;
- la description de la réclamation ;
- la recevabilité de la réclamation ;
- si la réclamation est liée à une activité d'inspection ;
- la répétabilité de la réclamation ;
- si la réclamation entraîne l'ouverture d'une non-conformité ;
- la date de traitement de la réclamation et le responsable ;
- le traitement éventuel (réponse...) ;
- la date et le nom du responsable, de la clôture de la réclamation.

A réception de la réclamation d'un opérateur/dégustateur ou ODG, le responsable qualité transmet un accusé de réception précisant la recevabilité ou non de la réclamation.

La décision signifiée au plaignant est examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été impliquée(s) dans les activités d'inspection à l'origine de la réclamation. Les décisions relatives aux réclamations ne donnent lieu à aucune action discriminatoire.

Le plaignant est informé des suites données à sa réclamation par mail ou courrier, ce qui induit la fin de la procédure de traitement de la réclamation.

Un point des réclamations est fait en réunion du personnel et/ou en revue de direction afin de déterminer s'il y a nécessité de planifier une ou plusieurs actions d'améliorations.

## II. GESTION DES APPELS

### 1/ Origine des appels

Un appel (recours au sens de l'INAO) est une demande adressée par le fournisseur de l'objet de l'inspection (opérateur ou ODG) auprès de l'ASSVAS. Cette demande est formulée suite à une non-conformité (anomalie ou manquement), pour que la décision déjà prise relative à cet objet soit reconsidérée.

Pour les contrôles réalisés sur la base des documents déclaratifs de l'opérateur (déclaration de récolte, déclaration de revendication, CVI ou relevé parcellaire, déclaration de fin de tirage, déclaration de vente de vins en vrac au négoce...), aucun appel (recours) ne peut être fait.

Dans le cas du contrôle produit (contrôle analytique et organoleptique des vins), les opérateurs ont 10 jours ouvrés pour envoyer leur appel suite à réception du constat de manquement.

Pour le traitement des appels, les textes INAO en vigueur sont respectés (directives et/ou circulaires). Les appels sont gérés par le responsable technique de l'ASSVAS.

### 2/ Enregistrement, traitement et suivi

Les appels sont enregistrés et suivis (résultats des appels) via un fichier informatique (INS-ERQ140I pour les AOC et INSIGP-ERQ070I pour les IGP).

A réception de l'appel (recours), le responsable technique transmet un accusé de réception au plaignant précisant la recevabilité ou non de l'appel et les suites données.

Les appels sont recevables sous réserve que l'objet sujet de l'inspection (parcelle, chai, échantillon témoin ...) soit resté en l'état. Toute intervention de l'opérateur sur l'objet inspecté annulera sa nouvelle expertise.


Si recevabilité de l'appel, l'information est transmise aux agents d'inspection pour traitement (réalisation d'une nouvelle expertise).

La décision signifiée au plaignant est examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été impliquée(s) dans les activités d'inspection à l'origine de l'appel.

Les analyses et les décisions relatives aux appels ne donnent lieu à aucune action discriminatoire.

Suite à la nouvelle expertise, le plaignant est informé des résultats par l'établissement d'un nouveau rapport, induisant la fin de la procédure de traitement de l'appel. Le nouveau rapport est établi par une personne qualifiée n'ayant pas été impliquée dans l'activité d'inspection à l'origine de l'appel.

Un point sur les appels est fait en revue de direction.

	Nom et Fonction	Date	Signature
Rédaction	Audrey ALONSO – Responsable qualité	25/07/2019	
Vérification	Nathalie VAIDIE – Secrétaire/comptable Gaëlle MAUVAIS – Responsable technique Emmanuelle PETIT – Agent d'inspection Manon Boultaureau – Agent d'inspection	31/07/2019 07/08/2019 30/07/2019 30/07/2019	
Approbation	Audrey ALONSO - Directrice	30/08/2019	