

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 par :

- un courrier ;
- un mail ;
- un appel téléphonique ;
- des observations notifiées sur les rapports lors d'un contrôle.

Toute réclamation que reçoit un salarié de l'ASSVAS doit être transmise au responsable qualité pour enregistrement, traitement et suivi.

2/ Enregistrement, traitement et suivi

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

A réception d'une réclamation, le responsable qualité transmet un accusé de réception précisant sa recevabilité ou non. 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 un constat de manquement, pour que la décision déjà prise relative à cet objet soit reconsidérée.

Dans le cas de contrôles documentaires (contrôle de déclaratifs, registres...), aucun appel (recours) ne peut être fait.

Dans le cas de contrôles sur le terrain (en 1^{ère} expertise seulement), 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.

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 de l'Anjou et de Saumur, INSHP-ERQ080I pour l'AOC Haut-Poitou, INSFV-ERQ090I pour l'AOC Fiefs Vendéens 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 suite à la 1^{ère} expertise. Toute intervention de l'opérateur sur l'objet inspecté annulera sa nouvelle expertise.

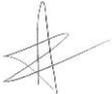
En cas de nouvelle expertise, le plaignant est informé des résultats du ou des points à l'origine de l'appel par l'établissement d'un nouveau rapport, induisant la fin de la procédure de traitement de l'appel.

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

Le nouveau rapport est établi par une personne qualifiée n'ayant pas réalisée le contrôle à l'origine de l'appel.

Pour le contrôle produit, cette précaution est respectée en déposant l'échantillon témoin dans un autre laboratoire ou en convoquant un jury de dégustateurs différent.

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

	Nom et Fonction	Date	Signature
Rédaction	Audrey ALONSO – Responsable qualité	22/07/2024	
Vérification	Nathalie VAIDIE - Secrétaire/comptable Gaëlle MAUVAIS - Responsable technique Emmanuelle PETIT - Agent d'inspection Maëlis GABORIT – Agent d'inspection	05/08/2024 01/08/2024 01/08/2024 25/07/2024	
Approbation	Audrey ALONSO - Directrice	02/09/2024	