

### SOMMAIRE

SOMMAIRE .....	1
1 INTRODUCTION .....	1
2 DEFINITIONS (NF EN ISO 17020 Octobre 2012) .....	1
2.1 Appel .....	1
2.2 Réclamation .....	1
3 DISPOSITIONS CONCERNANT LES RECLAMATIONS .....	2
4 DISPOSITIONS CONCERNANT LES APPELS .....	2
4.1 Information sur la possibilité de faire appel .....	2
4.2 Délai d'appel .....	2
4.3 Suite des demandes d'appel .....	2
5 EXISTENCE DE DISPOSITIONS SPECIFIQUES A CERTAINS SECTEURS D'INSPECTION .....	2

## 1 INTRODUCTION

Ce document est destiné à être transmis, suite à sa demande, à toute personne qui souhaite connaître les dispositions mises en place par INOVALYS Inspection en matière de traitement des réclamations et des appels.

Il est l'application spécifique à INOVALYS Inspection du document général INOVALYS NV-QU/P/001.

Le traitement des réclamations par INOVALYS fait l'objet de dispositions préétablies détaillées, constituant une partie du système de management de la qualité de l'organisme d'inspection. Le présent document est un résumé simplifié de ces dispositions destiné à informer les clients et opérateurs contrôlés par INOVALYS Inspection.

Au-delà des informations synthétiques figurant dans ce document, une mention sur la possibilité de faire appel des inspections réalisées par INOVALYS Inspection est indiquée lorsque c'est nécessaire dans tous les documents pouvant conduire une entité contrôlée (opérateur, ODG, établissement scolaire, etc.) à demander que soit reconsidérée une décision de l'inspection.

## 2 DEFINITIONS (NF EN ISO 17020 Octobre 2012)

### 2.1 Appel

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.

*Exemple : un produit est considéré comme non-conforme quant au TAV après l'analyse réalisée à la demande d'INOVALYS Inspection alors que le producteur estime que son produit ne présente pas de non-conformité sur ce point. Le producteur peut faire **appel** suite à la notification du manquement envoyée par INOVALYS Inspection, appel conduisant à ce que l'analyse soit refaite.*

### 2.2 Réclamation

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

*Exemple 1 : un client se plaint de ne pas avoir reçu son rapport d'inspection, et écrit à INOVALYS à ce sujet.*

*Exemple 2 : un producteur estime que l'agent d'inspection a réalisé un prélèvement de produit dans de mauvaises conditions et s'en plaint **dès** la réalisation du prélèvement (et avant l'analyse et la dégustation).*

*Exemple 3 : un producteur signale une erreur de référence sur un rapport d'inspection*

*Exemple 4 : un organisme d'Etat utilisant les résultats des inspections estime qu'un rapport présente une non-conformité (absence d'une mention attendue) ou qu'un délai pour réaliser une inspection dans un contexte particulier a été trop long par rapport aux exigences légales. Cet organisme envoie à INOVALYS Inspection un courrier pour demander une correction du rapport ou un respect des délais.*

### 3 DISPOSITIONS CONCERNANT LES RECLAMATIONS

Les réclamations font l'objet d'un traitement systématique par INOVALYS Inspection dans le cadre de dispositions préétablies intégrées au système qualité. La gestion des réclamations est une source de pistes d'amélioration pour INOVALYS Inspection. Elle permet :

- le développement de la satisfaction du client et de nos autres partenaires,
- l'amélioration de l'image de l'entreprise
- le traitement de dysfonctionnements détectés en externe.

Chaque agent d'INOVALYS Inspection est tenu d'accueillir les réclamations qui lui sont présentées et de les transmettre aux acteurs concernés.

INOVALYS Inspection met en oeuvre une gestion des réclamations qui se veut :

- équitable pour le client ou ses autres partenaires et son personnel
- ouverte à toutes les étapes du processus
- suivie
- et confidentielle.

Les réclamations font l'objet d'un traitement décrit dans une procédure de gestion des informations en retour de la clientèle, des réclamations, des non-conformités et des actions correctives et préventives. Les niveaux de responsabilités et les étapes de traitement des réclamations font l'objet de Gestions des informations en retour de la clientèle, des réclamations, des non conformités et des actions correctives et préventives.

Toute personne portant une réclamation doit recevoir une réponse de la part d'INOVALYS Inspection. **S'il s'agit d'une réclamation écrite, le traitement de la réclamation est obligatoirement tracé dans un système informatisé de gestion de la qualité et une réponse écrite est apportée à l'auteur de la réclamation.**

L'étude d'une réclamation nécessite de vérifier que celle-ci est justifiée. Lorsque c'est le cas, la réclamation doit conduire à des corrections, des actions correctives et/ou des actions préventives.

Pour le traitement d'une réclamation la personne impliquée répond en s'assurant que la décision à signifier au plaignant soit prise, ou 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 ou de l'appel.

La validation sera retranscrite et/ou enregistrer dans la fiche de réclamation sous Intraqual.

Une revue des réclamations est réalisée chaque année afin de détecter d'éventuelles dérives à l'origine des réclamations dans le fonctionnement d'INOVALYS Inspection.

### 4 DISPOSITIONS CONCERNANT LES APPELS

#### 4.1 Information sur la possibilité de faire appel

La possibilité de faire appel des résultats de l'inspection est indiquée dans les documents remis aux clients ou opérateurs inspectés sous la forme d'une information :

- dans les courriers d'accompagnement de rapports d'inspection, dans le corps du rapport des inspections ISSA ou de prélèvement.
- sous la forme de cases à cocher ou lignes à compléter et signer dans certains documents tels que la « Fiche récapitulative de passage de l'agent chargé du contrôle.
- sous la forme de la « Fiche de demande d'appel » jointe aux rapports d'inspections ou de prélèvement.

L'enregistrement et la suite à donner aux appels contre le résultat des inspections (effectuées au titre d'une délégation légale d'autorité) sont décrits dans l'instruction Gestion des demandes d'appels d'un opérateur IVIT//015.

Dans le cas des inspections sécurité sanitaire des aliments, la gestion des demandes d'appel est décrite dans ISSA/I/001

### **4.2 Délai d'appel**

Le délai pour faire appel est défini :

- Par les textes réglementaires, directives, circulaires etc s'appliquant éventuellement au secteur considéré
- Par les référentiels propriétaires ou non d'inspection appliqués
- Par les procédures internes à INOVALYS Inspection
- Par la validation du plan d'inspection pour les inspections ISSA

Cela est indiqué par la mention de la date limite dans la fiche de demande d'appel transmise avec le rapport.

### **4.3 Suite des demandes d'appel**

IVIT

Si la demande d'appel est jugée recevable, une nouvelle inspection, une nouvelle analyse et/ou une nouvelle dégustation (sur le témoin), sont réalisées à la charge du client ou de l'opérateur concerné, dans les 15 jours ouvrés qui suivent la demande d'appel.

Si le nouveau contrôle infirme le résultat du premier, l'écart (ou le manquement) est annulé et un nouveau rapport est transmis au client ou à l'opérateur.

Si le nouveau contrôle confirme le résultat du premier, une nouvelle fiche d'écart (ou de manquement) est émise sans possibilité d'un nouvel appel.

ISSA

Si la demande d'appel est jugée recevable (Accepté), une nouvelle étude documentaire est réalisée, sans surcoût pour le client, dans les 15 jours ouvrés qui suivent la demande d'appel.

Si le nouveau contrôle infirme le résultat du premier, la notification d'appel est validée et un nouveau rapport et/ou une nouvelle fiche de non-conformité sont transmises au client.

Si le nouveau contrôle confirme le résultat du premier, aucune possibilité d'un nouvel appel ne sera acceptée.

La demande d'appel peut être jugée non recevable (non acceptable) si :

- Celle-ci n'est pas fondée, sans justification
- Porte atteinte au respect de l'intégrité, l'impartialité de l'inspecteur

Dans ce cas, l'agent d'inspection notifie par mail sa décision au responsable de l'établissement. Le processus de réponse aux fiches de non-conformité suit alors son cours.

## **5 EXISTENCE DE DISPOSITIONS SPECIFIQUES A CERTAINS SECTEURS D'INSPECTION**

Des dispositions spécifiques en matière d'appels, de réclamations, et de possibilités d'actions corrective suite à certains écarts constatés lors d'inspections, existent pour certaines activités d'inspection réalisées par INOVALYS Inspection.