

Cette procédure est mise à disposition de tous les opérateurs contrôlés par l'OIVR sur simple demande. L'analyse et les décisions prises suite à une réclamation ou à une demande de recours ne donne lieu à aucune action discriminatoire

Les réclamations clients.

Il s'agit de l'expression d'une insatisfaction, autre qu'un recours ou appel, émise par une personne ou une organisation auprès de notre organisme d'inspection, relative aux activités de cet organisme, à laquelle nous nous engageons à répondre.

Un agent de l'OIVR reçoit cette réclamation par écrit, FAX, e-mail ou courrier. La réclamation est transmise au Responsable Qualité, afin d'être analysée en concertation avec le ou les Responsables de Service concernés et la Direction. La recevabilité de la réclamation est alors étudiée. Nous contacterons l'opérateur si la réclamation n'est pas assez précise, pour qu'il donne tous les éléments nécessaires afin d'examiner le dysfonctionnement suspecté. Dans le cas où la réclamation est jugé non recevable, nous envoyons dans les plus brefs délais un courrier explicite de notre jugement par rapport à sa réclamation. La réclamation est donc jugée non-recevable et classée sans suite. Ces réclamations seront toutefois enregistrées sur la base Access « Qualité ».

Dans le cas où la réclamation est jugée recevable, un membre de l'encadrement n'étant pas impliqué dans les activités d'inspection à l'origine du dysfonctionnement, répondra par courrier à l'opérateur toujours dans les plus brefs délais en lui stipulant que sa réclamation a été prise en compte et en lui précisant les dispositions que nous allons mettre en place afin de régulariser le dysfonctionnement qui nous incombe.

Nous enregistrons cette réclamation sur le même formulaire que celui utilisé pour les anomalies détectées en interne et nous joindrons tout document papier la concernant : courrier, avis de litige....

La fiche d'enregistrement d'anomalie sera transmise au Responsable Qualité, qui lui attribue un numéro d'enregistrement, complète la base de donnée Access "Qualité" afin d'analyser les causes de l'anomalie et de chercher des actions correctives.

Les recours et appels.

Il s'agit d'une demande auprès de l'OIVR, adressée par les opérateurs qui font l'objet de l'inspection pour que cet organisme reconsidère une décision déjà prise relative aux résultats de celle-ci.

L'OIVR applique le droit au recours défini par la circulaire de l'INAO. Dans tous les cas de figure, pour les recours ou appels (défini comme une contestation sur les fiches de manquement) demandés par le service Amont ou le service Contrôle Produit, il sera nécessaire de faire gérer le recours ou appel par une autre personne que celle impliquée dans les activités d'inspection à l'origine de l'appel.

Contrôle Amont.

En cas de demande de recours suite à un contrôle Amont, l'opérateur le stipule sur la fiche de manquement avant de le renvoyer à l'OIVR. Une contre-expertise en présence de l'opérateur pourra

être réalisée. Nous appliquerons ensuite la démarche définie dans le logigramme de la circulaire INAO.

Contrôle produit

Après réalisation de son inspection, l'OIVR met l'opérateur en situation d'exercer un recours auprès de lui sur les conditions de réalisation de celle-ci. Le recours est réalisé sur un échantillon prélevé lors de la première expertise.

L'organisme d'inspection met également l'opérateur en mesure de proposer des mesures correctives ou correctrices.

En cas de recours, si les résultats de celui-ci infirment ceux de la première inspection, le manquement est annulé. Si, au contraire, les résultats du recours confirment ceux de la première inspection, l'OI doit de nouveau mettre l'opérateur en mesure de proposer des mesures correctives ou correctrices.

Dans ce cas, la fiche de manquement est transmise à l'INAO pour notification.

Lorsque le rapport fait état de propositions de mesures correctives ou correctrices, le directeur de l'INAO juge de leur recevabilité. Si celles-ci ne sont pas recevables, le directeur de l'INAO informe l'opérateur des sanctions encourues et le met en mesure de produire ses observations dans un délai de quinze jours suivant cette notification. La validation des propositions d'actions correctrices par le directeur de l'INAO peut intervenir après leur mise en œuvre.

Le directeur de l'INAO peut ou non prononcer une sanction, qu'il ait accepté la mesure correctrice proposée par l'opérateur ou que l'OI ait constaté la mise en conformité par l'opérateur.

L'acceptation de mesures correctives est nécessairement accompagnée du prononcé d'une sanction. La notification de la sanction est accompagnée des délais de réalisation des mesures correctives. L'OI et l'ODG sont informés de cette décision.

Suite au contrôle de réalisation des actions correctives ou correctrices, l'opérateur peut exercer un recours auprès de l'organisme d'inspection sur les conditions de réalisation de ses inspections. Ce contrôle ne peut donner lieu à la proposition d'actions correctrices ou correctives par l'opérateur.

Toute mesure sanctionnant un manquement peut être accompagnée d'une mise en demeure de se conformer au cahier des charges selon un calendrier déterminé. Le plan d'inspection doit organiser le suivi de la mise en conformité demandée et peut prévoir une sanction plus importante suite au constat de l'absence de mise en conformité.

En cas de refus ou de retrait définitif d'habilitation, la décision précise le délai minimum fixé pour le dépôt d'une nouvelle demande d'identification en vue d'une habilitation.

L'opérateur peut faire appel auprès du directeur de l'INAO de la décision qui lui a été notifiée. L'appel sera alors traité par l'INAO.