

Rédacteur : Pierre du Couëdic

Destinataires : Techniciens de l'UPECB  
Commission technique  
Conseil d'Administration  
Certipaq

Objet : Cette procédure décrit les modalités de traitement des réclamations concernant la conformité aux exigences de certification de la norme ISO/CEI 17065.

## ✓ Gestion des réclamations interne à la filière

Toutes réclamations d'un opérateur adhérent à l'UPECB dans le cadre de l'application du plan de contrôle et des missions de l'ODG doit faire l'objet d'un enregistrement et d'une réponse appropriée de l'UPECB.

Selon la gravité de la réclamation, la réponse sera donnée par le technicien, le Directeur et dans les situations les plus graves le Bureau de l'UPECB.

Technicien	Directeur	Bureau de l'UPECB
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Répondre aux interrogations sur les procédures du plan de contrôle.</li> <li>➤ Répondre aux réclamations pour assurer une organisation optimum du contrôle interne.</li> <li>➤ Répondre aux plaintes et contestations de niveau 1 des opérateurs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Répondre en appui à celle du technicien.</li> <li>➤ Répondre sur les fondamentaux de l'AOC.</li> <li>➤ Répondre aux plaintes et contestations de niveau 2 des opérateurs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Remise en cause de la légitimité de l'UPECB.</li> <li>➤ Risque de contentieux.</li> <li>➤ Répondre aux plaintes et contestations de niveau 3 des opérateurs.</li> </ul>

Niveau 1 : simple désaccord, mécontentement.

Niveau 2 : demande de l'opérateur d'une caution de l'UPECB, réponse insuffisante du technicien, mise en cause du technicien.

Niveau 3 : risque d'un trouble manifeste pour l'ODG et/ou la filière et/ou l'appellation d'origine Crémant de Bourgogne.

## ✓ Gestion des réclamations externe à la filière

Toutes réclamations d'un consommateur ou de toutes personnes physiques ou morales au sujet de l'appellation Crémant de Bourgogne, de ses produits, de son image... doit faire l'objet d'un enregistrement et d'une réponse appropriée de l'UPECB.

Selon la gravité de la réclamation, la réponse sera donnée par un représentant salarié de l'UPECB, le Directeur et dans les situations les plus graves le Bureau de l'UPECB.

Salarié de l'UPECB	Directeur	Bureau de l'UPECB
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Répondre aux interrogations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Répondre en appui à celle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Risque de contentieux.</li> </ul>

- |   |  |  |
|---|--|--|
| et demandes de renseignements concernant l'appellation Crémant de Bourgogne.<br>➤ Répondre aux réclamations de niveau 1 des opérateurs. | du niveau 1.<br>➤ Répondre sur les fondamentaux de l'AOC.<br>➤ Répondre aux plaintes et contestations de niveau 2 des consommateurs. | ➤ Répondre aux plaintes et contestations de niveau 3 des opérateurs. |
|---|--|--|

Niveau 1 : simple demande de renseignement ou mécontentement.

Niveau 2 : réponse insuffisante du 1<sup>er</sup> niveau.

Niveau 3 : risque d'un trouble manifeste pour la filière et/ou l'appellation d'origine Crémant de Bourgogne.

### ✓ Enregistrement des réclamations

Toutes les réclamations sont enregistrées dans un registre comprenant l'objet de la réclamation, son origine et la réponse communiqué.

Les réponses aux réclamations des niveaux 1 et 2 doivent être communiqués dans un délai de 72h. Pour les réclamations les plus graves, le Bureau sera informé pour finaliser une réponse dans les 8 jours qui suivent la réclamation.

En cas d'urgence et pour les réclamations les plus graves, le Président est informé à l'instant par le Directeur.