	<p>Procédure de gestion des plaintes et des recours</p> <p>PRO-CLI-00002(20)</p>
--	--

1 Objet

Cette procédure décrit la façon de traiter les plaintes et les recours de façon impartiale

2 Domaine d'application

Toutes les demandes de recours et de plaintes arrivant au Comité du lait relatives au laboratoire (ISO 17025), à la certification de produits (ISO 17065) et à l'inspection (ISO 17020).

3 Définitions, sigles, abréviations

CdL : Organisme Interprofessionnel - Comité du lait de Battice.

Recours : plainte écrite d'un producteur, un acheteur, un client contestant des résultats d'essais (laboratoire ISO 17025), de certifications (certification de produits ISO 17065) ou d'inspections (ISO 17020).

AFSCA : Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire

SPW : Service Public de Wallonie


MilkBE : Organisation de branche du secteur laitier Belge

Commission de recours : commission composée de quatre membres de l'Assemblée Générale du Comité du lait (paiement du lait cru, Standard Vegaplan (et Entrepreneurs), guides autocontrôle, Codiplan + Bovins, BePork, métrologie) ou de quatre membres du groupe de travail QFL de MilkBE. Cette commission est composée de deux représentants des producteurs et de deux représentants des acheteurs. Les deux représentants des producteurs et les deux représentants des acheteurs sont différents d'une commission à l'autre. Pour la QFL, la parité linguistique est respectée.

STG : spécialité traditionnelle garantie

4 Documents de référence

- Norme ISO 17025
- Norme ISO 17065
- Norme ISO 17020
- Manuel qualité
- Cahier des charges pour la certification de produits et les guides autocontrôle
- [1] Arrêté royal du 29/08/2021 relatif au contrôle de la qualité du lait cru et à l'agrément des Organismes Interprofessionnels.
- [2] Arrêté du gouvernement wallon du 29/01/2009 relatif au contrôle de la composition du lait, au paiement du lait par les acheteurs aux producteurs et à l'agrément des organismes interprofessionnels, modifié par les arrêtés du Gouvernement wallon des 21/03/2013 et 10/12/2015 et par l'arrêté ministériel du 29/04/2019.

	<p>Procédure de gestion des plaintes et des recours</p> <p>PRO-CLI-00002(20)</p>
--	--


- [3] SPW - Arrêté ministériel du 25/10/2010 portant agrément d'un OI pour le contrôle de la composition du lait et portant approbation du document normatif relatif au contrôle de la composition du lait de vache livré par les producteurs aux acheteurs agréés, modifié en dernier lieu par l'arrêté ministériel du 24/06/2019.
- [4] Arrêté du Gouvernement wallon du 14/07/2016 relatif aux systèmes de qualité européens et aux mentions de qualité facultatives régionales
- CdL – Protocole pour la collecte et le contrôle de la qualité et de la composition du lait cru de vache livré aux acheteurs (PRT-CdL-00001)

5 Objet de modification

- Mise à jour des cahiers des charges

6 Schéma de la procédure (flowchart)

<u>Documents consultés</u>		<u>Personne responsable</u>	<u>Documents édités</u>	<u>Remarques</u>
Téléphone Lettre du producteur	Introduction d'une plainte/ recours	Secrétariat Direction RT labo Resp. Labos	FEU-NCO-00001	
	Motivation de la plainte ?	RQ - RT		
	<div> <div>OK ?</div> <div>non</div> <div>AR</div> </div>	Direction RT	FEU-LIT-00002 FEU-NCO-00002	Réponse au producteur
Rapport de tournée Documents labo - certification	Etablissement du dossier	Direction RT Responsables labo	FEU-LIT-00007	
Législation Protocole	Respect de la législation / malentendu/ apport de preuves	Direction RT certification		
	<div> <div>oui</div> </div>	Administration Direction RT certification	FEU-LIT-00002	Réponse au producteur ou contact par téléphone
	Responsabilité du Comité ?	Direction RT		
	<div> <div>Oui => corr.</div> </div>	Administration	Nouveau bulletin d'analyse Non conformité FEU-NCO-00002	Correction
	Apport de preuves Investigations supplémentaires	Direction RT certification		
	Analyse de cause et décision	Direction RT certification Commission de recours	FEU-LIT-00003 FEU-LIT-00006 FEU-QFL-00033	
	<div> <div>Clôture</div> </div>	Direction RT certification	FEU-LIT-00003 4 & 5 Bulletin d'analyses Doc. de certification	Réponse au producteur/acheteur

	<p align="center">Procédure de gestion des plaintes et des recours</p> <p align="center">PRO-CLI-00002(20)</p>
--	--

7 Contenu


7.1 Généralités

Cette procédure est mise à la disposition des personnes intéressées sur simple demande et est disponible et est consultable à tout moment sur notre site web www.comitedulait.be.


Quoi	Qui	Action
<p>Cette procédure est appliquée lorsque le CdL reçoit un recours dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en doute de l'évaluation d'un ou plusieurs points des cahiers des charges pour la certification de produits ou du guide autocontrôle • Appel, réclamation ou contestation dans le cadre de la STG « Lait de foin » [4] • Mise en doute des résultats pour les analyses d'eau et les analyses toutes denrées • Quand la législation (documents [1] à [3] et PRT-CdL-00001) n'a pas été respectée. • Quand le document du CdL n'a pas été respecté (Prt-CdL-00001) (ex. : mise en doute de la représentativité de l'échantillon, de la conservation de l'échantillon, mise en doute sur l'identification de l'échantillon, ...). • Quand la responsabilité du CdL est directement engagée. • Quand le producteur prévient le CdL, au plus tard le jour du contrôle, qu'un fait grave, exceptionnel et indépendant de sa volonté, l'affectant lui ou son outil de travail, a eu une influence négative sur la qualité du lait fourni à la laiterie. <p>Afin d'éliminer tout risque de manque d'impartialité, les conclusions posées afin de solutionner la plainte sont revues et approuvées par une personne qui n'a pas été impliquée dans les activités liées à celle-ci.</p>	<p>Producteur Acheteur Chauffeur de collecte Client Opérateur</p>	<p>Application de cette procédure de gestion des plaintes et des recours.</p> <p>La commission de recours est également compétente pour l'octroi de dérogations (autres que dans le sens de l'AGW du 13/10/2022)</p>

7.2 Réception et enregistrement

Quoi	Qui	Document
------	-----	----------

	<p align="center">Procédure de gestion des plaintes et des recours</p> <p align="center">PRO-CLI-00002(20)</p>
--	--

<p><u>Analyses laboratoires lait cru et toutes denrées</u></p> <p>Enregistrement des plaintes clients reçues par téléphone.</p> <p>Analyses pour vérifier que la plainte est recevable conformément aux procédures, instructions techniques et à la législation. Dans le cas contraire, le client est contacté par téléphone ou envoi d'un courrier pour signifier que la plainte est non recevable.</p> <p>S'il s'avère que la plainte met en cause les procédures et la politique poursuivie dans le système qualité, une fiche de non-conformité est établie et un accusé de réception est envoyé au plaignant</p>	<p>Administration, Responsable technique, Responsables labo, Direction</p> <p>Responsable technique, Responsable qualité</p>	<p>FEU-NCO-00001</p> <p>FEU-LIT-00002</p> <p>FEU-NCO-00002</p>
<p><u>Certification de produits et l'inspection (métrologie)</u></p> <p>Seules les plaintes écrites sont recevables.</p> <p>Analyses de façon à vérifier si la plainte est recevable. Une plainte ne peut être recevable que si elle est motivée. Dans le cas contraire, une réponse classée sans suite est envoyée au client.</p> <p>S'il s'avère que la plainte met en cause les procédures et la politique poursuivie dans le système qualité, une fiche de non-conformité est établie.</p> <p>Des cas peuvent également être présentés à la commission de recours sur base de constatations faites lors de l'audit/inspection/contrôle et pour autant qu'un rapport écrit soit rédigé.</p> <p>Le CdL peut présenter des cas qui lui paraissent particuliers (ex : situation particulière qui présente une non-conformité, mais qui est impossible à résoudre par le producteur). Pas d'application pour la STG « Lait de foin ».</p>	<p>Responsable technique- certification/inspection</p> <p>Auditeur/Inspecteur</p> <p>Responsable technique- certification/inspection</p>	<p>FEU-NCO-00002</p>

	<p>Procédure de gestion des plaintes et des recours</p> <p>PRO-CLI-00002(20)</p>
--	--

7.3 Etablissement du dossier


7.3.1 Pour l'échantillonnage (eau et lait cru), les laboratoires lait cru et toutes denrées

Quoi	Qui	Document
<p>Lors de la réception d'une plainte recevable (§7.2), le CdL constitue un dossier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En demandant des précisions à l'acheteur concerné (événements lors de la collecte -cas du lait cru) - En retraçant au niveau du laboratoire avec les enregistrements disponibles tous les éléments qui ont conduit au résultat mis en doute. On vérifie le bon fonctionnement de l'essai, le respect des procédures, les calculs et les données. Si c'est encore possible, on refait l'analyse - En analysant l'ensemble des résultats précédant et suivant celui de la plainte pour le producteur concerné (cas du lait cru). - En demandant des analyses complémentaires (par exemple sur l'échantillon conservé congelé dans le cas des substances inhibitrices – cas du lait cru)) - (...) 	<p>Administration Responsables technique Responsables labo Responsable qualité</p>	<p>FEU-LIT-00007</p>

Plusieurs cas peuvent alors se présenter :

7.3.1.1 Recours non justifié / respect de la législation sur le paiement du lait cru

Quoi	Qui	Document
<p>Après analyse, s'il s'avère que les éléments contenus dans le dossier tendent à prouver que les conditions prévues par la législation sont respectées ou que cela ne permet pas de justifier un recours. Le client est contacté en lui donnant les explications et la plainte est classée sans suite. Ces cas ne sont pas présentés à la commission de recours.</p>	<p>Responsable qualité, Responsable technique</p>	<p>FEU-LIT- 00007</p>

	<p align="center">Procédure de gestion des plaintes et des recours</p> <p align="center">PRO-CLI-00002(20)</p>
--	--

7.3.1.2 Recours justifié et responsabilité du Comité du lait


Quoi	Qui	Document
Si lors de la constitution du dossier après analyse, il apparaît clairement que le recours est justifié et que la responsabilité du CdL est mise en cause, le cas n'est pas présenté devant la commission de recours et le résultat incriminé est annulé. Dans ce cas, le CdL édite un nouveau bulletin d'analyse avec un nouveau numéro de référence avec la mention : « ANNULE ET REMPLACE LE RAPPORT N° (référence au rapport modifié) ».	Direction Responsable technique Responsable qualité Responsables laboratoire Administration	FEU-LIT- 00007 FEU-ADM-00020 FEU-RES-00002 FEU- RES-00003
Une fiche de non-conformité est ouverte et clôturée conformément à la procédure s'il s'avère que les procédures ou la politique prévue par le système qualité du CdL ne sont pas respectés.	Responsable technique Responsable qualité	PRO-CLI-00001 FEU-NCO-00002

7.3.1.3 Apport de preuves

Quoi	Qui	Document
Si, lors de la constitution du dossier, il semble que des doutes apparaissent quant au respect de la législation, des procédures ou si le client, le producteur ou l'acheteur apporte des preuves suffisantes pour mettre en doute le résultat de l'analyse, le dossier est finalisé et soumis à la commission de recours.	Direction Responsable technique Responsable qualité Responsables laboratoire	FEU-LIT- 00007
Une fiche de non conformité est ouverte et clôturée conformément à la procédure (PRO-CLI-00001) s'il s'avère que les procédures ou la politique prévue par le système qualité du CdL ne sont pas respectés.	Responsable technique Responsable qualité	FEU-NCO-00002

7.3.2 Pour la certification de produits et les inspections (métrologie)

Quoi	Qui	Document
Toute plainte après que son dossier ait été clôturé (après octroi ou refus de certificat) est toujours traitée comme un recours.		
<u>Pour la QFL</u> : une plainte motivée est : - clôturée immédiatement si les documents et les photos envoyés fournissent les preuves nécessaires. Les dossiers clôturés sont enregistrés. - inscrite sur une feuille d'enregistrement quand il	Responsable technique certification Responsable technique	FEU-CER-00070 FEU-QFL-00033

	<p align="center">Procédure de gestion des plaintes et des recours</p> <p align="center">PRO-CLI-00002(20)</p>
--	--

<p>s'agit d'un cas qui demande concertation et pour lequel une décision ne peut pas être prise. Ces cas sont présentés à la commission de recours.</p> <p><u>Pour les autres cahiers des charges, guides et la métrologie</u> : une plainte motivée est :</p> <ul style="list-style-type: none"> -clôturée immédiatement si les documents et les photos envoyés fournissent les preuves nécessaires. - enregistrée quand il s'agit d'un cas qui demande concertation et pour lequel une décision ne peut pas être prise. Ces cas sont présentés à la commission de recours. <p><u>Pour BePork</u> : Après une évaluation approfondie, la décision motivée du CdL sera communiquée au producteur concerné par courrier recommandé.</p> <p>Si le producteur n'accepte pas le traitement de la plainte, il peut introduire un recours dans les 14 jours calendrier suivant la lettre du CdL à l'aide d'un courrier recommandé adressé au CdL. Ces cas sont présentés à la commission de recours.</p> <p>Dès réception de cette lettre, le CdL enverra la procédure de recours détaillée au producteur concerné.</p> <p>Au début de la procédure de recours, le producteur concerné accorde au CdL le droit de transmettre tous les constats faits lors des audits aux membres de la commission de recours du CdL.</p> <p>En cas d'exclusion d'un participant, une procédure de recours n'a pas d'effet suspensif. Dans tous les autres cas, le début d'une procédure de recours signifie que la décision de certification est reportée jusqu'à la décision du comité de recours</p>	<p>certification</p> <p>Responsable technique certification/inspection</p> <p>Responsable technique certification</p>	<p>FEU-LIT-00003</p>
--	---	----------------------

7.3.2.1 Malentendu

Quoi	Qui	Document
Contact téléphonique est pris avec le plaignant et éventuellement avec l'auditeur/inspecteur et/ou d'autres personnes concernées. Le problème est discuté. S'il ne s'agit pas d'une plainte motivée, le plaignant reçoit une réponse classée sans suite.	Responsable technique certification/inspection	

7.3.2.2 Apports de preuves

Quoi	Qui	Document
Soit le plaignant apporte des preuves irréfutables (ex.	Responsable technique	FEU-NCO-00002


des photos) de la véracité de ses dires ou de la résolution du problème soit l'auditeur/inspecteur apporte des preuves irréfutables qui ont conduit à sa décision. Dans ce cas, le CdL peut prendre une décision immédiatement pour clôturer le dossier. Le plaignant est averti par écrit de la décision prise.	certification/inspection	FEU-CER-00070
--	--------------------------	---------------

7.3.2.3 Investigations supplémentaires

Quoi	Qui	Document
<p>Il se peut que le plaignant n'accepte pas l'argumentation et/ou que l'auditeur/inspecteur ait commis une erreur flagrante. Pour ces cas contestables, le RT certification fait une nouvelle évaluation du ou des points concernés. Un rapport des conclusions de l'expertise est rédigé. Celui-ci n'a trait qu'aux points mis en doute et l'expert n'émet aucun jugement ni sur le plaignant ni sur l'auditeur/inspecteur.</p> <p>Le RT finalise le dossier et soumet le résultat de ses investigations à la commission de recours.</p>	Responsable technique certification	FEU-QFL-00033

7.3.2.4 Les dérogations

Quoi	Qui	Document
<p>Les demandes de dérogation sont traitées pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standard Vegaplan et Vegaplan Entrepreneurs - Guides de l'autocontrôle - Codiplan + Bovins - BePork - Métrologie (vérification périodique des systèmes de pompage) 	<p>Par Vegaplan Par l'AFSCA Par Belbeef Par Belpork Par le SPF Economie</p>	
<p>Dans le cadre de la QFL, les demandes de dérogation sont traitées de la façon suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si le plaignant apporte des preuves que dans son cas particulier la pratique mise en œuvre, même si elle n'est pas conforme aux exigences décrites dans le cahier des charges, ne met pas en danger ni la qualité du produit ni la sécurité alimentaire, il peut obtenir une dérogation si la commission de recours donne un avis favorable. - Si le producteur apporte des preuves qu'il met tout en œuvre pour répondre au cahier des charges, mais, que pour des raisons indépendantes de sa volonté, un 	<p>Commission de recours</p> <p>Responsable technique certification</p>	FEU-QFL-00033

	<p align="center">Procédure de gestion des plaintes et des recours</p> <p align="center">PRO-CLI-00002(20)</p>
--	--

<p>délai plus ou moins important est nécessaire (ex. nouvelle construction, transformation, ...), le CdL peut accorder une dérogation jusqu'à l'évaluation suivante et finaliser le dossier.</p> <p>Les points A qui ne tombent pas sous la dérogation doivent être en ordre immédiatement</p>		
--	--	--

7.4 La commission de recours

Quoi	Qui	Document
<p><u>Composition de la commission de recours</u> <u>Laboratoires (lait cru, toutes denrées),</u> <u>Echantillonnage, Certification de produits</u> <u>(Standard Vegaplan et Vegaplan Entrepreneurs,</u> <u>Codiplan+ Bovins, guides autocontrôle, BePork),</u> <u>inspections (métrologie)</u> Ces représentants sont différents d'une commission à l'autre.</p> <p>La commission de recours se réunit en principe une fois par trimestre ou moins si le nombre est inférieur à 10. Si la réunion n'a pas lieu dans les 30 jours qui suivent la date de réception, le producteur est averti par lettre de la date de la commission de recours. Les membres désignés pour une commission de recours sont habilités à débattre des cas jusqu'à la commission suivante.</p> <p><u>Certification de produits QFL</u> Ces représentants sont différents d'une commission à l'autre. Les membres désignés pour une commission de recours sont habilités à débattre des cas jusqu'à la commission suivante. Entre deux commissions, les cas peuvent être présentés par e-mail aux membres qui prennent une décision.</p> <p><u>STG « Lait de foin »</u> La commission de recours se réunit dans les 15 jours qui suivent la réception d'une demande pertinente de recours. La commission est composée d'un auditeur et d'un certificateur n'ayant pas été impliqués dans le dossier du demandeur et d'une personne du secrétariat ayant en charge le suivi administratif du dossier</p>	<p>Deux représentants des producteurs et deux représentants des acheteurs choisis parmi les membres de l'Assemblée Générale du CdL</p> <p>Groupe de travail QFL (MilkBE). La commission de recours est composée paritairement de producteurs/acheteurs et Wallonie/Flandre.</p> <p>Certificateur Auditeur Secrétariat certification</p>	<p>FEU-LIT-00006</p> <p>FEU-LIT-00003</p>

<p><u>Procédure échantillonnage du lait dans le cadre de la détermination officielle de la qualité et de la composition du lait cru</u></p> <p>La gestion des non-conformités pour le non-respect des procédures liées à la collecte du lait et à l'échantillonnage par les acheteurs et les chauffeurs</p> <p>Présentation des dossiers</p> <p>Les dossiers sont présentés de façon anonyme à la commission de recours par la direction ou le responsable technique qui assure la fonction de secrétaire dans cette commission.</p> <p>Pour la la STG « Lait de foin », le RT-certification présente les dossiers.</p> <p>Les décisions de la commission sont prises à la majorité des voix. Si l'on n'obtient pas la majorité, le dossier est refusé. Les décisions sont notées et sont signées par les membres de la commission de recours.</p>	<p>Conseil d'administration</p>	<p>PRO-LEG-00003</p>
		<p>FEU-LIT-00003</p> <p>FEU-QFL-00033</p>

7.5 Clôture

7.5.1 Pour l'échantillonnage (eau et lait cru), les laboratoires lait cru et toutes denrées

Quoi	Qui	Document
Les décisions de la commission de recours, qu'elles soient négatives ou positives, sont communiquées par écrit au plaignant. Dans le cas d'une décision positive, le CdL édite un nouveau bulletin d'analyse portant un nouveau numéro de référence avec la mention : « ANNULE ET REMPLACE LE RAPPORT N° (référence au rapport modifié) ». Ce rapport est envoyé au producteur et à l'acheteur concerné (cas du lait cru).	Direction	FEU-LIT-00004 FEU-LIT-00005
	Administration	FEU-ADM-00020 FEU-RES-00002 FEU- RES-00003 FEU-LIT-00003
Dans le cas du lait cru (paiement), les décisions de la commission de recours sont communiquées aux autorité(s) compétente(s).	Administration	


7.5.2 Pour la certification de produits et les inspections (métrologie)

Quoi	Qui	Document
------	-----	----------

<p>Les décisions de la commission des recours, qu'elles soient négatives ou positives, sont confirmées par écrit au plaignant. Si la commission de recours donne raison au plaignant, les points concernés sont jugés satisfaisants et la décision est revue dans ce sens.</p> <p><u>Pour la QFL</u>, la laiterie est également tenue au courant, par e-mail, des décisions de la commission de recours.</p> <p>La date d'échéance et la durée du certificat sont déterminées par la commission de recours.</p> <p><u>Pour le Standard Vegaplan et Vegaplan Entrepreneurs</u>, les modifications nécessaires sont apportées dans l'application web de Vegaplan.</p> <p><u>Pour Codiplan+ Bovins</u>, les modifications nécessaires sont apportées dans l'application web de Belbeef.</p> <p><u>Pour Bepork</u>, Belpork est également tenue au courant, par e-mail, des décisions de la commission de recours.</p> <p><u>Pour les guides autocontrôle</u>, les modifications nécessaires sont apportées dans l'application web de l'AFSCA (ACII) et de Codiplan.</p> <p>Le délai de clôture d'un dossier est de 14 jours après la décision de la commission de recours.</p> <p>Tous les documents ayant servi à la commission de recours (lettre du plaignant, rapport d'expertise, ...) sont conservés dans le dossier informatique du plaignant.</p> <p><u>Pour la la STG « Lait de foin »</u> : les modifications sont communiquées au SPW</p> <p><u>Pour la métrologie</u>, les modifications sont apportées dans e-metro</p>	<p>Responsable technique</p> <p>Responsable technique</p>
	<p>Responsable technique</p>

7.6 Refus de la décision de la commission de recours

Quoi	Qui	Document
<p>Lorsqu'il y a désaccord avec la décision de la commission de recours, on doit le préciser par écrit en motivant sa décision.</p> <p>Si cette décision est justifiée, la direction présente le dossier anonymement lors de la prochaine réunion du conseil d'administration (Prélèvements, laboratoires, certification Vegaplan, codiplan+Bovins, Bepork, guides autocontrôle, métrologie).</p> <p>Décision prise à la majorité des voix. La décision</p>	<p>Plaignant</p> <p>Conseil d'administration du CDL</p>	

	<p>Procédure de gestion des plaintes et des recours</p> <p>PRO-CLI-00002(20)</p>
---	--

<p>est consignée en annexe du procès-verbal de réunion et est signée par les administrateurs. Cette décision est notifiée au plaignant.</p> <p>Pour la QFL, le dossier est présenté à la commission de recours suivante. Si le plaignant n'est toujours pas d'accord avec la décision prise, il peut, en dernier recours s'adresser à l'autorité compétente.</p> <p>Pour la STG « Lait de foin », le plaignant peut introduire un recours administratif auprès du service tel que défini dans l'AGW du 14/07/2016. Le processus à suivre sera mentionné dans le courrier adressé par le CdL au plaignant.</p>	<p>Groupe de travail QFL MilkBE. AFSCA – SPW-SPF- Economie</p> <p>Directeur du service</p>	
---	--	--

8 Annexes

FEU-LIT-00002 : lettre envoyée aux producteurs en cas de recours et respect du protocole et de la législation

FEU-LIT-00003 : feuille d'enregistrement des recours présentés et décisions de la commission de recours

FEU-LIT-00004 : lettre envoyée aux producteurs en cas de réponse positive

FEU-LIT-00005 : lettre envoyée aux producteurs en cas de réponse négative

FEU-LIT-00006 : lettre envoyée aux producteurs dont le dossier sera traité par la commission de recours

FEU-LIT-00007 : fiche dossier pour la commission de recours

FEU-NCO-00001 : Plaintes clients

FEU-NCO-00002 : feuille d'enregistrement des non-conformités

FEU-QFL-00033 : feuille d'enregistrement des recours présentés et décisions de la commission des litiges

FEU-CER-00070 : QFL : perte, réouverture, nouveau après non certification – autres cahier des charges : perte

PRO-LEG-00003 : procédure pour l'échantillonnage du lait