Rôle	Nom	Fonction	Date	Visa
Rédacteur	BERNARD Philippe	Responsable qualité	04/11/2026	
Vérificateur	ZAITER Ramzy	Directeur associé	04/11/2026	

Traitement des réclamations et des appels

Ce document décrit comment IN AURIS reçoit, examine et traite les réclamations et les appels relatifs à ses activités d'inspection. Il est mis à la disposition de toute partie intéressée.

1. Définitions

Réclamation : expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation à l'égard des activités d'IN AURIS, à laquelle une réponse est attendue.

Appel : demande adressée par l'exploitant de l'établissement inspecté pour qu'IN AURIS reconsidère une décision qu'il a prise concernant cet établissement.

2. Comment déposer une réclamation ou un appel

Par écrit, par e-mail :

contact@inauris.fr – objet « Réclamation » ou « Appel »

Merci d'indiquer : vos nom et coordonnées, l'établissement concerné, la date de l'inspection, l'objet précis de votre demande et, le cas échéant, les pièces justificatives.

3. Déroulement du traitement

Accusé de réception	Sous 48 heures ouvrées à compter de la réception.
Recevabilité	IN AURIS vérifie que la demande se rapporte à ses activités d'inspection. Si ce n'est pas le cas, le demandeur en est informé et, si possible, orienté vers l'interlocuteur compétent.
Instruction	IN AURIS recueille et vérifie toutes les informations nécessaires (rapport, éléments du dossier, échanges avec l'inspecteur). Le demandeur est tenu informé de l'avancement.
Décision	La décision est prise, ou revue et approuvée, par une personne n'ayant pas participé à l'inspection concernée.
Réponse et clôture	Réponse écrite et motivée sous 30 jours ouvrés. La fin du traitement est notifiée formellement au demandeur.

4. Cas particulier des appels

- L'appel est formulé par écrit et précise la décision contestée et les motifs de la contestation.
- Il est réexaminé par une personne qui n'est intervenue ni dans l'inspection ni dans la décision initiale, selon les mêmes étapes et délais que ci-dessus.
- **Meublés de tourisme** : la décision de classement est prononcée par IN AURIS ; l'appel porte sur cette décision.
- **Hôtels, résidences de tourisme, campings, villages de vacances, auberges collectives** : la décision de classement est prononcée par Atout France. L'appel adressé à IN AURIS porte sur le rapport d'inspection ; les recours contre la décision de classement relèvent d'Atout France.

5. Nos engagements

- IN AURIS est responsable de toutes les décisions prises à chaque étape du traitement.
- Chaque réclamation et chaque appel est enregistré, ainsi que les actions qui en découlent.
- L'identité du demandeur et le contenu de sa demande sont traités de manière confidentielle.
- Une réclamation ou un appel n'entraîne aucune mesure discriminatoire à l'égard de son auteur.