Procédure de gestion des appels & réclamations

1. Objet et champ d'application

Le présent processus définit les modalités de réception, d'analyse, de traitement, de décision et de suivi :

- ✓ Des réclamations, correspondant à l'expression d'une insatisfaction relative aux activités de l'organisme pour laquelle une réponse est attendue ;
- ✓ Des appels, correspondant à une demande formulée par un client visant à reconsidérer une décision prise par l'organisme dans le cadre d'une activité d'inspection.

La description du processus est mise à disposition de toute partie intéressée sur demande.

La réception, l'examen et le traitement d'une réclamation ou d'un appel ne donnent lieu à aucune action discriminatoire à l'encontre de son auteur.

2. Réception et enregistrement

Toute réclamation ou tout appel, quel que soit son mode de réception, est transmis à la Responsable Qualité. Celle-ci prend contact avec les personnes concernées afin d'analyser la situation et d'y apporter une réponse adaptée.

En cas de situation présentant un caractère de gravité, la Direction est informée sans délai.

Chaque réclamation ou appel fait l'objet d'un enregistrement dans le TAB 08 – Fichier de suivi des AC-NC et Plan d'actions annuel. Ce fichier est accessible à tout moment par la Direction et permet d'identifier à minima :

- ✓ Date de réception
- ✓ Auteur légitime
- ✓ ESSMS, intervenant le cas échéant & mission concernés
- ✓ Objet
- ✓ Qualification en réclamation ou appel
- ✓ Responsable du traitement actions en interne et auprès de l'ESSMS réalisées
- ✓ Décision de réponse adapté en et décideur
- ✓ Réponse apportée
- ✓ Date de clôture.

La réception et la recevabilité de l'appel ou réclamation sont confirmées à son auteur. L'OI vérifie que la demande relève bien de ses activités, avant de recueillir les informations nécessaires à son instruction.

3. Impartialité du traitement

La personne chargée d'instruire et celle qui prendra la décision au sujet des suites données à une réclamation ou à un appel doit disposer de l'indépendance nécessaire à son traitement.

Pour un appel, la décision est examinée et approuvée par une ou plusieurs personnes n'ayant pas participé aux activités d'inspection à l'origine de l'appel.

Pour une réclamation, la décision communiquée au plaignant est prise, examinée et approuvée par une personne n'ayant pas participé aux activités à l'origine de la réclamation.

Lorsqu'une situation ne permet pas de garantir cette indépendance, la Direction organise une autre modalité de traitement permettant de préserver l'impartialité en sollicitant un conseil ou externe compétent par exemple.

4. Analyse et traitement

L'instruction repose sur les éléments factuels disponibles : contrat et éléments de préparation de la mission, enregistrements dans Synaé, notes et éléments de preuve conservés, rapport ou prérapport, échanges avec l'ESSMS, évaluateurs concernés et tout autre enregistrement pertinent.

L'analyse permet de déterminer :

- ✓ Les faits
- ✓ Les exigences applicables
- ✓ L'existence ou non d'un écart
- ✓ Les éléments de preuve
- ✓ Les suites nécessaires.

Lorsque la réclamation ou l'appel révèle une non-conformité imputable à l'OI, celle-ci est enregistrée et traitée conformément au processus de gestion des non-conformités et actions correctives.

5. Réponse et clôture

L'auteur est informé de l'avancement du traitement lorsque cela est nécessaire et reçoit une notification formelle de la fin du processus ainsi que de ses conclusions.

La réponse et les éléments justifiant la décision sont enregistrés.

La clôture n'intervient qu'après vérification de la réalisation des actions décidées ou de leur prise en charge dans le plan d'actions de l'OI.

6. Cas particulier des observations sur le prérapport

Les observations formulées par l'ESSMS sur le prérapport dans Synaé ne constituent pas une réclamation ou un appel.

Elles relèvent du processus normal d'élaboration du rapport. Elles sont analysées par l'OI selon les dispositions HAS applicables et peuvent conduire, lorsque cela est justifié, à faire évoluer le contenu du pré-rapport. Cette distinction est expressément rappelée par la HAS, qui précise que les observations sur le prérapport constituent une démarche distincte du signalement d'une non-conformité.

En revanche, une contestation portant sur le fonctionnement de l'OI, le respect des méthodes, l'impartialité, le comportement des intervenants ou toute autre exigence applicable peut relever du processus de réclamation.

7. Périmètres d'action communiqués par la HAS et le COFRAC en cas de litige entre l'organisme évaluateur et un ESSMS qu'il a évalué

Lorsqu'un ESSMS suspecte une non-conformité de l'OI ou de ses intervenants aux exigences du cahier des charges HAS ou aux exigences d'accréditation, la HAS indique qu'il convient, dans un premier temps, d'adresser un courrier à l'OI en mettant la HAS en copie.

Le signalement est alors enregistré dans le système de gestion des plaintes et réclamations de l'OI et peut être consulté par le COFRAC dans le cadre de ses évaluations.

Lorsque la HAS saisit directement l'OI d'une demande d'éclaircissements à la suite d'éléments portés à sa connaissance : (exemple lettre de rappels)

La demande est enregistrée dès réception dans le dispositif de gestion des réclamations de l'OI. La Direction en informe le Directeur technique et désigne les personnes chargées de l'analyse, en veillant au respect des règles d'impartialité.

Les faits signalés sont analysés au regard des exigences applicables et des enregistrements disponibles. Les évaluateurs ou autres personnes concernées peuvent être sollicités afin de recueillir les éléments factuels nécessaires.

L'OI transmet à la HAS une réponse documentée dans un délai maximal de 30 jours, comprenant les éléments d'explication demandés et, lorsqu'un écart est identifié, les corrections ou actions correctives décidées.

L'ensemble des échanges avec la HAS, éléments d'analyse, preuves examinées, décisions et actions mises en œuvre est conservé dans le dossier prévu à cet effet.

Après instruction, la HAS peut informer le COFRAC des manquements au cahier des charges dont elle a connaissance et effectuer des contrôles complémentaires de rapports.

Le COFRAC recommande que la réclamation soit d'abord traitée par l'OI et qu'une plainte ne lui soit adressée que si le traitement de l'OI n'est pas jugé acceptable par le plaignant.

Un signalement peut parallèlement être adressé à la HAS.

8. Exploitation et amélioration continue

Les réclamations et appels sont suivis périodiquement afin d'identifier les récurrences, tendances ou risques nécessitant une action.

Ils sont pris en compte dans notre système de management et en revue de direction, ainsi que les éventuelles non-conformités associées et l'efficacité des actions engagées.

9. Remarques de votre ESSMS et questionnaire de satisfaction

Tout Responsable d'un ESSMS peut partager avec l'Organisme qui l'a évalué, des remarques et avis une fois que le rapport définitif est livré via la plateforme Synaé. Il n'est pas obligatoire d'ouvrir une plainte ou un appel ou une réclamation pour partager un point de vue.

Toutes les remarques seront analysées et traitées avec attention, et utilisées dès lors qu'elles permettent à notre organisation d'améliorer son approche et ses méthodes. Les remarques peuvent être traitées dans le TAB 04 - Animation technique pilotage référents SMS

A ce sujet, un questionnaire de satisfaction est proposé une fois le processus d'évaluation terminé.

Nos représentants dédiés se tiennent à votre disposition pour tout échange dans le contexte décrit ci-dessus.

Pour joindre directement le Directeur de l'OI, la Responsable Qualité ou les référents SMS, il suffit d'adresser un courriel à l'adresse suivante : **alecoute@associationacacia.fr**

27/10/2026

Frédéric HAVEZ
Certifié par youtrust

Olivier POINTCHEVAL
Certifié par youtrust