	Nom	Fonction	Date
Rédigé par	Caroline RAUFASTE	Responsable Qualité	20/08/2026
Validé par	Olivier MICHEL	Référent SMS	20/08/2026
Approuvé par	Patricia MINSSIEUX	Directrice Générale	24/08/2026

1. Historique du document

Version	Date d'approbation	Eléments modifiés/Raisons
A	28/08/2024	Création de la procédure après dissociation de la gestion des non-conformités et des appels et réclamations en 2 procédures distinctes
A	24/08/2026	Relu sans modification

2. Objet

Cette procédure définit les règles d'enregistrement d'analyse et de traitements des réclamations et appels des clients ou toute autre partie intéressée. Ceci afin d'identifier les causes, et de mettre en œuvre les actions correctives adéquates.

3. Personnels concernes / destinataires

La procédure concerne l'ensemble du personnel du GRIEPS et plus particulièrement ceux impliqués dans les évaluations des ESSMS ainsi que ses clients ou tout autres parties qui réalise une réclamation ou un appel.

4. Description de la procédure / principes généraux / techniques

Appels, et réclamations

Sont définis comme suit :

- **Appel** : Demande adressée par l'établissement ou le service social et médico-social auprès de l'organisme d'évaluation pour que cet organisme reconsidère une décision déjà prise relative à cet objet
- **Réclamation** : Expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou un établissement ou service social et médico-social auprès d'un organisme d'évaluation, relative aux activités de cet organisme, à laquelle une réponse est attendue

Le GRIEPS traite toutes les réclamations et/ou appels de ses clients ou de toutes autres parties.
Il est responsable de toutes les décisions prises dans le processus de traitement des réclamations et appels. Les analyses et les décisions relatives aux appels ne donnent lieu à aucune action discriminatoire.

Les modalités de traitement des réclamations et appels sont disponibles sur simple demande du client. Ce point est précisé au sein des conditions générales de ventes en vigueur.

Les réclamations et appels des ESSMS sont traités par le Référent SMS et par son suppléant si ce premier a participé à l'évaluation objet de la réclamation ou de l'appel.

Toute réclamation / appel reçue par mail, appel téléphonique, courrier ou remontée par le biais de l'HAS est traitée et enregistrée dans le **FORM12**.

- Dans les 5 jours ouvrés, le plaignant est informé par mail, de la prise en charge de sa réclamation / appel.
- Le responsable qualité récolte les informations nécessaires au traitement de la réclamation / appel.
- Si l'analyse met en évidence un dysfonctionnement du GRIEPS, celui-ci est traité et enregistrée au sein du **FORM15** Tableau de Bord Qualité
- Dans les 30 jours ouvrés, le responsable du plan d'action envoie par mail une confirmation de l'action décidée. La décision à signifier au plaignant est examinée et approuvée par une personne n'ayant pas été impliquée dans les activités d'évaluation à l'origine de la réclamation ou de l'appel.

Cette décision permet de notifier la fin du processus de traitement de la réclamation ou de l'appel.
Le **FORM15** Tableau de Bord Qualité est mis à jour.

Annuellement, lors de la revue de direction, les **FORM12** sont examinés.