

Lettre d'engagement



« *Reconnaitre votre valeur, mesurer votre performance* »



1. Introduction

Acuria Inspection est un organisme évaluateur proposant des activités d'inspection. Acuria Inspection met l'accent sur la qualité et l'efficacité de ses prestations, guidées par le slogan : « *Reconnaître votre valeur, mesurer votre performance* ».

L'équipe de Acuria Inspection est composée de collaborateurs pluridisciplinaires. Cette polyvalence permet de s'approprier avec précision les enjeux des établissements et services et de proposer des solutions adaptées et sur-mesure.

2. Engagements de la Direction

Acuria Inspection s'engage à :

- Mobiliser toutes les ressources et tous les moyens mis à disposition pour garantir la conformité aux exigences de la norme ISO/IEC 17020 et au cahier des charges de la Haute Autorité de Santé (HAS) ;
- Assurer que toutes les activités d'inspection sont menées avec compétence, impartialité et cohérence, sans aucun conflit d'intérêts, pression commerciale ou financière.

3. Politiques et Objectifs

Acuria Inspection définit des politiques claires et objectifs mesurables qui soutiennent l'impératif de compétence, d'impartialité et d'efficacité de fonctionnement, s'assurant que :

- Ces politiques et objectifs soient compris, appliqués, communiqués et maintenus à tous les niveaux ;
- Une revue régulière de ces politiques est réalisée pour garantir leur pertinence et leur efficacité ;
- Les procédures définies sont appliquées de manière non discriminatoire et impartiale, inspirant la confiance nécessaire auprès de toutes les parties prenantes ;
- Les décisions de Acuria Inspection soient prises en toute objectivité et impartialité.

4. Impartialité et Indépendance

Le Système de Management est conçu pour garantir l'impartialité et l'indépendance, à travers des engagements visant à prévenir toute influence externe ou conflit d'intérêts :

- S'engager à ne pas avoir agi en tant que conseiller (assistance conseil, consulting, coaching) ou qu'organisme de formation pour l'ESSMS ou l'organisme gestionnaire de l'ESSMS durant les 24 mois précédents la visite et les 12 mois suivants (les délais s'entendent à compter de la date de réalisation de la mission d'évaluation de l'ESSMS considéré, soit le 1er jour de la visite d'évaluation) ;
- Assurer l'engagement d'intervention en toute impartialité et indépendance de l'ensemble des collaborateurs.

5. Contrôle de la Qualité et Formation

Acuria Inspection maintient un haut niveau de qualité, afin de garantir des prestations dont la qualité répond aux besoins et attentes des parties intéressées, en s'engageant à :

- Ce que les collaborateurs suivent des formations continues pour assurer l'adéquation de leurs compétences avec les exigences de la norme ISO/IEC 17020 et du cahier des charges de la HAS ;
- Former et évaluer continuellement les collaborateurs selon les standards ISO/IEC 17020 pour garantir une adéquation constante avec les exigences réglementaires et professionnelles ;
- Employer des méthodes d'évaluation conformes aux directives de la HAS et aux exigences de la norme applicable ;
- Conduire des audits internes et Revues de Direction pour évaluer l'efficacité et la performance du Système de Management de la Qualité.

6. Transparence et confidentialité

Acuria Inspection s'engage à garantir la confidentialité des données recueillies et à opérer de manière transparente, permettant ainsi aux clients et aux régulateurs de vérifier le respect des obligations.

7. Mécanismes de Surveillance et d'Évaluation

Pour assurer l'amélioration continue, Acuria Inspection réalise :

- Des audits internes réguliers et des évaluations de la conformité aux pratiques et aux standards établis ;
- Un suivi des plaintes, réclamations, appels et non-conformités, pour améliorer le Système de Gestion de la Qualité ;
- Des tutorats, supervisions et des observations in situ de chacun de nos collaborateurs.

8. Conclusion

Acuria Inspection s'engage à opérer selon les standards les plus élevés en matière de qualité, en respectant les normes et exigences législatives et réglementaires, pour fournir des services qui respectent les coûts et délais prévus.

Acuria Inspection s'efforce d'atteindre et de maintenir les plus hauts niveaux de performance en conformité avec la norme ISO/IEC 17020, renforçant ainsi la confiance des clients et parties prenantes.

Iman OULAD, Directrice Générale

Le 1^{er} juin 2026