

LISTE DE DIFFUSION

DATE	N° révision	MOTIF	DESTINATAIRE
12/07/2008	0	Création	Tout le personnel hors contrôleurs
06/03/2011	1	Modification	Tout le personnel hors contrôleurs
14/10/2012	2	Modification	Tout le personnel hors contrôleurs
24/09/2014	3	Modification	Tout le personnel hors contrôleurs
17/05/2015	4	Modification	Tout le personnel hors contrôleurs
14/02/2017	5	Modification	Tous les responsables des depts hors contrôleurs
15/03/2023	6	Modification	Tout le personnel hors contrôleurs
02/04/2024	7	Modification	Tout le personnel hors contrôleurs
08/02/2026	8	Modification	Tout le personnel hors contrôleurs

HISTORIQUE

Identification du document	Création ou modification	Numéro de révision	Date de l'application
Procédure S10	Création	0	12/07/2008
Procédure S10	Modification	1	06/03/2011
Procédure S10	Modification	2	14/10/2012
Procédure S10	Modification	3	24/09/2014
Procédure S10	Modification	4	17/05/2015
Procédure S10	Modification	5	14/02/2017
Procédure S10	Modification	6	15/03/2023
Procédure S10	Modification	7	02/04/2024
Procédure S10	Modification	8	08/02/2026

Rédacteur : Mr LABDI Farouk	Date : 08/02/2026	Fonction : Directeur Commerciales & Communication.	Visa : 
Vérificateur : Mr SLIMANI Khaled	Date : 08/02/2026	Fonction : RMQ	Visa : 
Approbateur : Mme ZERGUIT NACIMA	Date : 08/02/2026	Fonction : Gérante	Visa : 

1. Objet de la Procédure

La présente procédure définit les modalités de réception, d'enregistrement, d'analyse, de traitement et de clôture des réclamations et appels formulés par les clients et parties prenantes de NORMISO, dans le cadre de ses activités d'inspection (ISO 17020) et de certification de produits (ISO 17065).

Elle vise à garantir une gestion transparente, équitable, traçable et non discriminatoire de toute réclamation ou appel, en assurant l'amélioration continue de la qualité des prestations et le maintien de l'impartialité des décisions.

2. Domaine d'application

Cette procédure concerne toutes les réclamations et appels, quelle que soit leur nature, le client, le produit, le service ou l'activité mis en cause. Elle s'applique sans restriction à l'ensemble des activités de NORMISO, notamment :

- Les activités d'inspection et de contrôle (ISO 17020)
- Les activités de certification de produits (ISO 17065)
- Les contrôles non destructifs, contrôles réglementaires et de sécurité
- L'expertise maritime, les études environnementales et la formation professionnelle.

Elle est applicable à toutes les réclamations et appels reçus par tout autre moyen de communication, quelle que soit la langue utilisée par le réclamant ou l'appelant.

3. Documents et Supports d'Enregistrement

Les documents et supports d'enregistrement utilisés dans le cadre de cette procédure sont les suivants :

Référence	Désignation
PRO S10/F/01	Fiche Réclamation et/ou Appel
—	Tableau de suivi des Réclamations et Appels
PRO S10/F/03	Répertoire des fiches de réclamation client
PRO M01/F/01	Fiche de Non-Conformité



4. Références normatives

Référence	Titre
ISO 17020	Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection
ISO 17065	Exigences pour les organismes certifiant les produits, procédés et services

5. Contenu de la procédure

5.1. Définitions

5.1.1. Définition d'une Réclamation

Une réclamation est une expression d'insatisfaction formulée par un client ou une partie prenante à l'égard d'une prestation réalisée par NORMISO (inspection, contrôle, certification, formation, etc.).

5.1.2. Définition d'un Appel

Un appel est une demande formelle par laquelle un client, conteste une décision technique, administrative ou de certification prise par NORMISO.

L'appel se distingue de la réclamation en ce qu'il vise spécifiquement à obtenir la révision d'une décision formelle prise par NORMISO.

5.2. Procédure de Traitement d'une Réclamation

5.2.1. Réception et Analyse de la Réclamation

Toute réclamation peut être reçue par n'importe quelle voie de communication et en n'importe quelle langue. Le personnel réceptionnant une réclamation verbale est tenu de la consigner immédiatement par écrit via la fiche PRO S10/F/01.

La réclamation reçue est transmise sans délai au Département Commercial & Communication, qui procède à son analyse afin d'en évaluer la pertinence à l'activité de l'inspection, la portée d'accréditation de NORMISO, la validité et la pérennité au regard :

- Des obligations contractuelles liant NORMISO au client
- Des obligations juridiques et réglementaires applicables
- Des faits et éléments objectifs décrits par le réclamant.

À l'issue de cette analyse, une décision motivée est rendue quant à la recevabilité de la réclamation. En cas de rejet pour irrecevabilité, le client est informé par écrit des motifs de cette décision.

5.2.2. Enregistrement de la Réclamation

Dès lors que la réclamation est jugée recevable et valide, elle est enregistrée dans le Tableau de suivi des Réclamations et Appels. Cet enregistrement comporte l'ensemble des informations nécessaires à son suivi :

Champ	Description
N°	Numéro séquentiel unique d'identification
Client	Identité du réclamant
Objet	Nature et description synthétique de la réclamation
Date & Lieu	Date de réception et lieu concerné
Responsable de traitement	Nom du responsable désigné
Référence dossier/département	Code dossier, contrat et département concerné
État de traitement	En cours / Traité / Clôturé
Raisons et causes	Analyse des causes identifiées



Observations	Remarques complémentaires
Références de contact	Coordonnées du contact client

5.2.3. Traitement et Suivi de la Réclamation

Le Département Commercial & Communication assure le pilotage et le suivi du traitement de la réclamation, après transmission au département ou service concerné pour prise en charge opérationnelle. Il veille à :

- La désignation d'un responsable de traitement au sein du département concerné
- L'analyse des causes à l'origine de la réclamation
- La mise en place des actions correctives ou préventives nécessaires, documentées par une Fiche de Non-Conformité (PRO M01/F/01) le cas échéant
- La communication avec le client sur l'avancement du traitement
- La clôture formelle de la réclamation et la notification écrite du résultat au client si nécessaire.

Le délai de traitement devra être approprié à la nature et à la complexité de la réclamation, et sera communiqué au client dans les meilleurs délais suivant la réception.

5.3. Procédure de Traitement d'un Appel, Activités d'Inspection (ISO 17020)

5.3.1. Réception et Analyse de l'Appel

Tout appel peut être reçu par n'importe quelle voie de communication et en n'importe quelle langue. Le personnel réceptionnant un appel verbal est tenu de le consigner immédiatement par écrit via la fiche PRO S10/F/01.

L'appel reçu est transmis sans délai au Département Commercial & Communication, qui procède à son analyse afin d'en évaluer la pertinence, la validité et la pérennité au regard :

- Des obligations contractuelles liant NORMISO au client
- Des obligations juridiques et réglementaires applicables
- Des faits, décisions et éléments objectifs contestés par l'appelant.

En cas de rejet pour irrecevabilité, l'appelant est informé par écrit des motifs de cette décision.

5.3.2. Enregistrement de l'Appel

Dès lors que l'appel est jugé recevable et valide, il est enregistré dans le Tableau de suivi des Réclamations et Appels avec l'ensemble des données nécessaires, selon les mêmes champs que ceux définis au paragraphe 5.2.2.

5.3.3. Constitution de l'Équipe de Traitement

Les gérants désignent deux (2) membres du personnel pour examiner l'appel. Cette désignation est soumise à la règle d'impartialité absolue suivante :

Tous les membres du personnel impliqués dans le traitement de l'appel doivent être différents de ceux qui ont réalisé la prestation d'inspection et pris la décision initiale qui est contestée.



Cette disposition garantit l'objectivité de l'examen et prévient tout conflit d'intérêts dans le processus de révision.

5.3.4. Traitement et Clôture de l'Appel

Le Directeur Commercial s'efforcera de trouver une résolution opportune de l'appel et prendra toute mesure consécutive nécessaire. Il informera formellement l'appelant, par écrit, du résultat et de la fin du processus de traitement, avec la motivation détaillée de la décision, dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de l'appel. La soumission, l'analyse et la décision concernant les appels ne peuvent en aucun cas avoir un effet discriminatoire sur l'appelant, quelle que soit l'issue du traitement.

5.4. Procédure de Traitement d'un Appel relative aux Activités de Certification de Produits (ISO 17065)

5.4.1. Réception et Analyse de l'Appel

Tout appel relatif aux activités de certification de produits peut être reçu par n'importe quelle voie de communication et en n'importe quelle langue. Le personnel réceptionnant un appel verbal est tenu de le consigner immédiatement par écrit via la fiche PRO S10/F/01.

L'appel reçu est transmis sans délai au Département Commercial & Communication, qui procède à son analyse afin d'en évaluer la pertinence, la validité et la pérennité au regard :

- Des obligations contractuelles et réglementaires applicables au processus de certification ;
- Des faits, décisions et éléments objectifs contestés par l'appelant, notamment dans le cadre d'un audit ou d'une évaluation de certification.

En cas de rejet pour irrecevabilité, l'appelant est informé par écrit des motifs de cette décision.

5.4.2. Enregistrement de l'Appel

Dès lors que l'appel est jugé recevable et valide, il est enregistré dans le Tableau de suivi des Réclamations et Appels avec l'ensemble des données nécessaires, selon les mêmes champs que ceux définis au paragraphe 5.2.2.

5.4.3. Constitution de l'Équipe de Traitement

Les gérants désignent deux (2) membres du personnel pour examiner l'appel. La règle d'impartialité suivante s'applique de manière stricte :

Tous les membres du personnel impliqués dans le traitement de l'appel doivent être différents de ceux qui ont réalisé l'audit de certification ou l'évaluation ayant conduit à la décision contestée.

5.4.4. Comité d'impartialité, Examen Approfondi

À l'issue de l'examen préliminaire, si cela est jugé nécessaire au regard de la complexité, de la sensibilité ou des enjeux de l'appel, un Comité d'impartialité spécialisé peut être constitué.

Ce comité est créé ad hoc, à chaque fois que le besoin s'en fait sentir, afin de garantir à la fois la compétence technique et l'impartialité des décisions relatives au traitement des réclamations et appels en matière de certification de produits.



5.4.5. Traitement et Clôture de l'Appel

Le Directeur Commercial s'efforcera de trouver une résolution opportune de l'appel et prendra toute mesure consécutive nécessaire. Il informera formellement l'appelant, par écrit, du résultat et de la fin du processus de traitement, avec la motivation détaillée de la décision. La soumission, l'analyse et la décision concernant les appels ne peuvent en aucun cas avoir un effet discriminatoire sur l'appelant, quelle que soit l'issue du traitement.

6. Tableau Synoptique du Processus

Étape	Action	Responsable	Document
1	Réception de la réclamation / appel (toute voie, toute langue)	Tout personnel	PRO S10/F/01
2	Analyse de pertinence, validité et pérennité	Dép. Commercial & Communication	PRO S10/F/01
3	Décision de recevabilité / notification si rejet	Dép. Commercial & Communication	Courrier/e-mail
4	Enregistrement dans le tableau de suivi	Dép. Commercial & Communication	Tableau de suivi
5a	Désignation de 2 examinateurs impartiaux (17020)	Gérance	—
5b	Désignation de 2 examinateurs + Comité si besoin (17065)	Gérance	—
6	Traitement et analyse des causes	Responsable désigné	PRO M01/F/01
7	Notification écrite du résultat sous 10 jours	Directeur Commercial	Courrier/e-mail
8	Clôture et mise à jour du tableau de suivi	Dép. Commercial & Communication	Tableau de suivi

N.B transmission du processus de réclamation/appe client à la demande des personnes concernés.

6. Annexe :

Voir copie des fiches sur support CD dans le classeur N° 02 : « documents en cours, fiches d'enregistrements »

