



Centre
MURAZ

SSIQ

Procédure de gestion des plaintes et réclamations

Code	SSIQ/PR-13
Version	06
Date de création	11/01/2026
Date d'application	12/01/2026

Auteurs	Nom et Prénom(s)	Initiales	Date	Signature
Rédacteur	SANOU Issouf	SI	11/01/2026	
Vérificateur	ROUAMBA Issé	RI	11/01/2026	
Revue qualité et enregistrement	DAHOUROU Olga	DO	11/01/2026	
Approbateur	SANOU Issouf	SI	11/01/2026	

Liste des documents associés	Code	Titre
	SSIQ/PR-03	Procédure de gestion des non-conformités et des travaux non-conformes

Date de la prochaine révision	10/01/2029
-------------------------------	------------

DOCUMENT AUTORISE

Document contre MURAZ. Tous droits réservés.

2054, Avenue Mamadou KONATE, Lot 218, 01 B.P. 390 Bobo-Dioulasso 01, Burkina Faso
Tél. (Std) : (226) 20 97 01 02 – Tél. (Secrétariat DT-CM) : (226) 20 97 13 41, N° IFU 00 139711 V
E-mail : dt_muraz@centre-muraz.bf, facebook/burkina.centremuraz, linkedin/centre-muraz

Localisation : *Prochimo*

Page 1 sur 12

Révision de la Procédure

Date	Chargé de la révision	Motif et Détail de la révision	Majeur ?	Changement de version ?	Date de diffusion
04/01/2018	SANOUE Issouf	Création de la procédure	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	07/01/2018
14/09/2020	SANOUE Issouf	Utilisation du canevas INSP Suppression de la fiche d'écart et lien avec la fiche de non- conformité	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	15/09/2020
16/05/2022	SANOUE Issouf	Précision des délais traitement des réclamations et ajout du chapitre vérification de l'efficacité du traitement	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	30/05/2022
25/10/2023	MOUKORO Michel	Correction du pied de page. Prise en compte du temps impartie pour le traitement des réclamations.	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	06/11/2023
16/04/2025	MOUKORO Michel	-Adaptation à la norme ISO 15189 : 2022 -Adaptation à la Check-list SLIPTA Version 3 :2023	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	17/04/2025
11/01/2026	SANOUE Issouf	-Ajout recueil des réclamations via google forms -Ajout de l'annexe 3	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	11/01/2026



Code	SSIQ/PR-13
Version	06
Date de création	11/01/2026
Date d'application	12/01/2026

Sommaire

1. OBJET	4
2. DOMAINE D'APPLICATION	4
3. DOCUMENTS DE REFERENCE.....	4
4. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS	4
5. RESPONSABILITE	5
6. METHODOLOGIE	5
6.1. Réception / Enregistrement.....	5
6.2. Analyse / Réponse / clôture	6
6.3. Archivage	7
6.4. Vérification de l'efficacité du traitement.....	7
6.5. Revue périodique.....	7
7. ANNEXES	8
8. ATTESTATION DE LECTURE ET DE COMPREHENSION.....	12



Code	SSIQ/PR-13
Version	06
Date de création	11/01/2026
Date d'application	12/01/2026

1. OBJET

Cette procédure a pour but de définir les règles de gestion des plaintes et des réclamations adressées Centre MURAZ ainsi que les responsabilités et personnes ressources associées pour leur maîtrise.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure décrit les modalités de traitement, des réclamations et des plaintes clients adressés au Centre MURAZ (CM) par un client ou son représentant.

3. DOCUMENTS DE REFERENCE

- NF en ISO 9001 version 2015
- NF en ISO 15189 version 2022
- Check-list SLIPTA version 2023

4. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

Réclamation ou plainte client : Réserve émise par un client sur un produit ou une prestation remettant en cause sa qualité générale ou son utilisation finale.

CM : Centre MURAZ

NC : Non-conformité

RC : Réclamation Client

RQ : Responsable Qualité

SSIQ : Service des Systèmes d'Information et de la Qualité

5. RESPONSABILITE

Tableau 1 : description des niveaux de responsabilités

Acteurs	Responsabilités vis-à-vis des enregistrements
Tout personnel	Réception et enregistrement
Responsables de laboratoire, service, équipe, etc.	Analyse,
Responsable Qualité	Réponse, clôture et archivage
DT	Validation des réponses
Secrétariat DT	Transmission de la réponse au plaignant
SSIQ	Revue périodique

6. METHODOLOGIE

La gestion d'une réclamation ou plainte au CM se fait en 4 phases : réception / enregistrement, l'analyse / la réponse / la clôture, l'archivage et la revue.

6.1. Réception / Enregistrement

La première étape est la réception et l'enregistrement. Elle se fait à l'aide d'un formulaire de réception et cela passe par une bonne prise des renseignements personnels auprès du client : Nom, prénom, adresse, téléphone, mail et tout ce qui va permettre de recontacter cette personne.

Une réclamation doit se faire en toute transparence, ne pas oublier que le but est le suivi pour l'augmentation de la satisfaction client.

Il convient de renseigner le nom de l'interlocuteur (si différent du client), la date, donner une référence à la réclamation et tout ce qui va être nécessaire au bon suivi et plus tard à l'archivage du document.

Bien définir l'objet de la réclamation.

Ensuite il faut pouvoir situer la date de survenu du problème qui fait l'objet de la réclamation pour éventuellement rapprocher cette réclamation à une non-conformité.



Code	SSIQ/PR-13
Version	06
Date de création	11/01/2026
Date d'application	12/01/2026

Une description claire et précise des raisons de la réclamation est demandé au client ou son représentant.

Elle est notée et relue au client pour validation car c'est elle qui va devenir la base de réflexion.

Cette phase de réception doit rester la plus neutre possible. Et il faut se donner le temps de la réflexion et de l'analyse.

Avant de clôturer cette phase de réception, relire l'ensemble des informations avec le client de manière à vérifier l'exactitude des données.

L'enregistrement des réclamations se fait aussi en ligne à travers un formulaire google forms (annexe 3). Des codes QR sont affichés à cet effet aux points de contact avec les usagers. Un pour le recueil des réclamations et l'autre pour l'enquête de satisfaction des usagers. Lesdits codes sont directement scannés par les usagers qui remplit eux-mêmes les formulaires ou par un agent du Centre MURAZ lorsque l'utilisateur souhaite une assistance.

Les réclamations et plaintes sont recevables par appel téléphoniques, SMS ou via le réseau social WhatsApp au numéro 65858478 (M. BAZONGO Bassan).

6.2. Analyse / Réponse / clôture

Le délai de traitement complet, de l'ouverture de la fiche de réclamation à la mise en œuvre des actions correctives est d'un mois pour les activités qui ne nécessitent pas d'intervention extérieure. Dans le cas contraire, le délai est arrêté de commun accord avec les acteurs.

Dans tous les cas, un accusé de réception de la réclamation est envoyé au client dans les 72 heures qui suivent l'enregistrement de la réclamation et une réponse lui est adressée plus tard à la fin du traitement. L'accusé de réception est automatique dans le cas des enregistrements en ligne.

L'analyse de la RC consiste à vérifier si elle est fondée ou pas.

- Si la réclamation n'est pas fondée

Si après réflexion avec les services concernés, la réclamation n'est pas fondée et que le problème vient d'une mauvaise utilisation ou d'un défaut du client, une réponse explicative datée et signée doit être faite, lui expliquant que le dysfonctionnement n'est pas la faute du Centre MURAZ.



Code	SSIQ/PR-13
Version	06
Date de création	11/01/2026
Date d'application	12/01/2026

Un conseil peut toutefois être fourni. Toute réponse doit se faire à l'aide du formulaire de réponse (annexe 2).

Toute réponse doit être validée par le DT ou du Chef de service en charge du système de management de la qualité. Après avoir formulé et envoyé la réponse au client, la RC doit être clôturée, datée et signée par le Responsable Qualité (RQ).

- Si la réclamation est fondée

Entreprendre une correction dans les 72 heures (reprise de l'examen, ...). Cette action est communiquée au client (annexe 2).

Après avoir formulé et envoyé la réponse au client, la RC est clôturée, datée et signée par le DT ou du Chef de service en charge du système de management de la qualité. La deuxième étape va être de régler le problème en interne.

Une RC fondée initie l'ouverture d'une fiche de non-conformité et le problème est résolu comme tel.

Le temps imparti pour traiter et faire le retour suite à une réclamation est d'un mois au maximum. Si les actions correctives ne peuvent pas être terminées dans ce délai, la réponse est néanmoins envoyée au client en lui précisant de nouveaux délais.

6.3. Archivage

Les enregistrements de la gestion des RC sont conservés conformément à la procédure de maîtrise des enregistrements.

6.4. Vérification de l'efficacité du traitement

Le service en charge de la qualité procède à une vérification de l'efficacité du traitement un mois après l'achèvement du traitement. L'efficacité est constatée si aucun dysfonctionnement similaire n'a été constaté depuis la fin du traitement.

6.5. Revue périodique

Une analyse des RC est faite une fois par an juste avant la revue de direction de manière à dégager des répétitions ou des foyers d'anomalie dans l'institution.



Code	SSIQ/PR-13
Version	06
Date de création	11/01/2026
Date d'application	12/01/2026

7. ANNEXES

Annexe 1 : Fiche de réception/enregistrement des RC et plaintes

<u>N° réclamation</u> (Initiales du service/année/N° ordre) :
<u>Date</u> :
<u>Service concerné</u> :
<u>Opérateur de réception</u> :

<u>Renseignements personnels</u> :
Nom et prénom (s) de l'interlocuteur :
Nom / Prénom du client :
Adresse :
Tel : Fax : Mail :

<u>Objet de la réclamation/plainte</u> :
Type de service : Réf :
.....
Date de survenu du problème :
Date de réclamation/plainte :
.....

<u>Autres informations utiles concernant la réclamation/plainte</u> :



Code	SSIQ/PR-13
Version	06
Date de création	11/01/2026
Date d'application	12/01/2026

Raison de la réclamation/plainte client :
Description claire de la réclamation/plainte :

Conditions de survenue : (Comment l'avez-vous découvert ? En faisant quoi ? A quel moment ? ...)

Réponse au client envoyée le :

Réclamation client clôturée le :
.....

Visa de la direction :
.....

NB : en cas d'enregistrement téléphonique, l'ensemble des informations doivent être relues avec le client avant de raccrocher



Code	SSIQ/PR-13
Version	06
Date de création	11/01/2026
Date d'application	12/01/2026

Annexe 2 : formulaire de réponse au client

N° réclamation (Initiales du service/année/N° ordre) :

Date :

Service concerné :

Opérateur de réception :

Renseignements personnels :

Nom et prénom (s) de l'interlocuteur :

Nom / Prénom du client :

Adresse :
.....

Tel : Fax : Mail :
.....

Résumé de la réclamation/plainte client :

.....

Action client à entreprendre :

Explication Reprise Avoir Autre :

Réponse :

.....

Autres informations utiles :

.....

Visa de la direction (date, signature, Nom et prénoms)

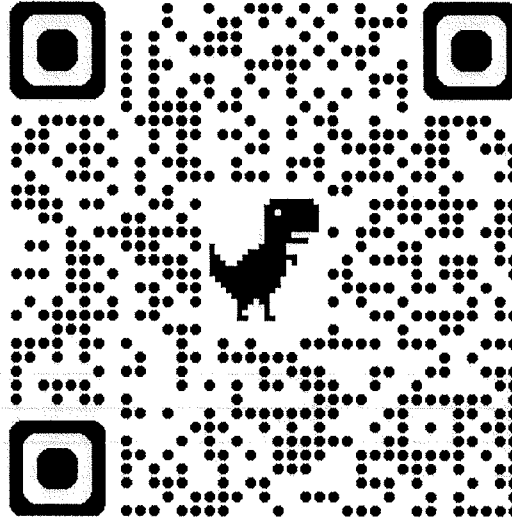
.....



Code	SSIQ/PR-13
Version	06
Date de création	11/01/2026
Date d'application	12/01/2026

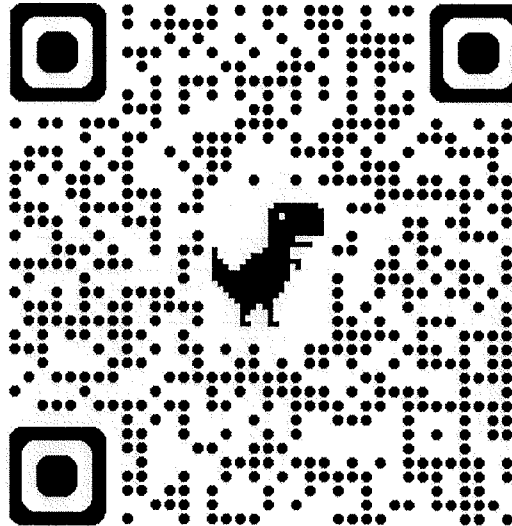
Annexe 3 : Formulaire de feedback des usagers

Veillez scanner ce code QR pour nous faire part de votre **réclamation et/ou plainte** que nous traiterons avec plaisir en vue de vous **satisfaire** au mieux.



.....

Veillez scanner ce code QR pour nous faire part de votre **niveau de satisfaction et de vos suggestions** par rapport à nos services de laboratoire.



*Vous pouvez aussi nous contacter par appel, SMQ ou WhatsApp : (+ 226) **65 85 84 78***

