

Vérifié par :(Nom, Fonction, Date & Visa)

EL FARISSI Latifa
Responsable Qualité
15/12/2025

Approuvé par :(Nom, Fonction, Date & Visa)

OUBALKASS Abderrahim
Directeur Général
15/12/2025

Date	Version	Modifications apportées
02/01/2019	A	Version initiale
18/01/2021	B	- Ajout de nouveaux formulaires. - Remplacement de la « Fiche de réclamation » par « Fiche de progrès ». - Ajout de la définition du Réclamant. - Définition des modalités de communication de la présente procédure au niveau du §VI. - Révision du §VI -2 - Détail du logigramme - Développement du §VI – 3 - Retour client.
30/12/2024	C	- Remettre en application la fiche de réclamation - Compléter les dispositions définies au niveau de la procédure de traitement des réclamations (Comité de traitement et comité d'approbation) - Adoption de la plate-forme pour la gestion, la sauvegarde et le transfert des données relatives aux réclamations.
15/12/2025	D	- Mise à jour liste des documents de références - Mise à jour liste des abréviations - Modification du logigramme - Fixer le délai d'accusé de réception de la réclamation - Ajout du paragraphe de classement et archivage des enregistrements lié aux réclamations - Modifications rédactionnelles mineures

I. OBJET

La présente procédure décrit le processus de recevoir, d'évaluer, d'enregistrer, d'analyser, de traiter et de prendre des décisions relatives aux réclamations lié aux activités de laboratoire de toute partie intéressée.

II. DOMAINE D'APPLICATION

Elle s'applique aux réclamations de toute partie intéressée (client, personnel, prestataires externes, etc.) qui peuvent être survenues au niveau des activités du laboratoire.

III. DOCUMENTS DE REFERENCES

1. Documents externes

- Norme ISO/IEC 17025 - 2018 : Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais.

2. Documents internes

- Manuel qualité MQ-01
- Procédure « Maitrise de la documentation » PM-01
- Procédure « Maitrise des enregistrements » PM-02
- Procédure « Maitrise des données et gestion de l'information » sous référence PP-10
- Procédure « Travaux non conformes » PP-09
- Formulaire « Fiche de Progrès » FO/PP9/02
- Formulaire « Fiche de réclamation » FO/PP8/01
- Formulaire « Registre des réclamations » FO/PP8/02
- Formulaire « Enquête de satisfaction client » FO/PP8/03
- Formulaire « Bilan d'analyse de l'évaluation satisfaction client » FO/PP8/04
- Formulaire « Bilan d'évaluation du taux de satisfaction client » FO/PP8/05
- Formulaire « Bilan d'enquête satisfaction client » FO/PP8/06
- Guide d'utilisation de processus « Réclamation » GU-10

IV. DEFINITIONS & ABREVIATIONS

1. Définitions

- **Processus** : ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.
- **Réclamation** : Expression d'une insatisfaction émise par une personne ou une organisation, relative aux activités ou aux résultats d'activité, à laquelle une réponse est attendue.
- **Réclamant** : Personne, organisme ou leur représentant qui formule une réclamation.

2. Abréviations

- DG : Directeur général
- RQ : Responsable qualité
- RLR : Responsable de Laboratoire Régional
- DAF : Directrice administratif et financière
- RT : Responsable technique
- RIC : Responsable informatique et communication
- AD : Assistant de Direction
- RC : Responsable concerné
- RD : Responsable dossier
- CB : Chef de brigade

V. RESPONSABILITES

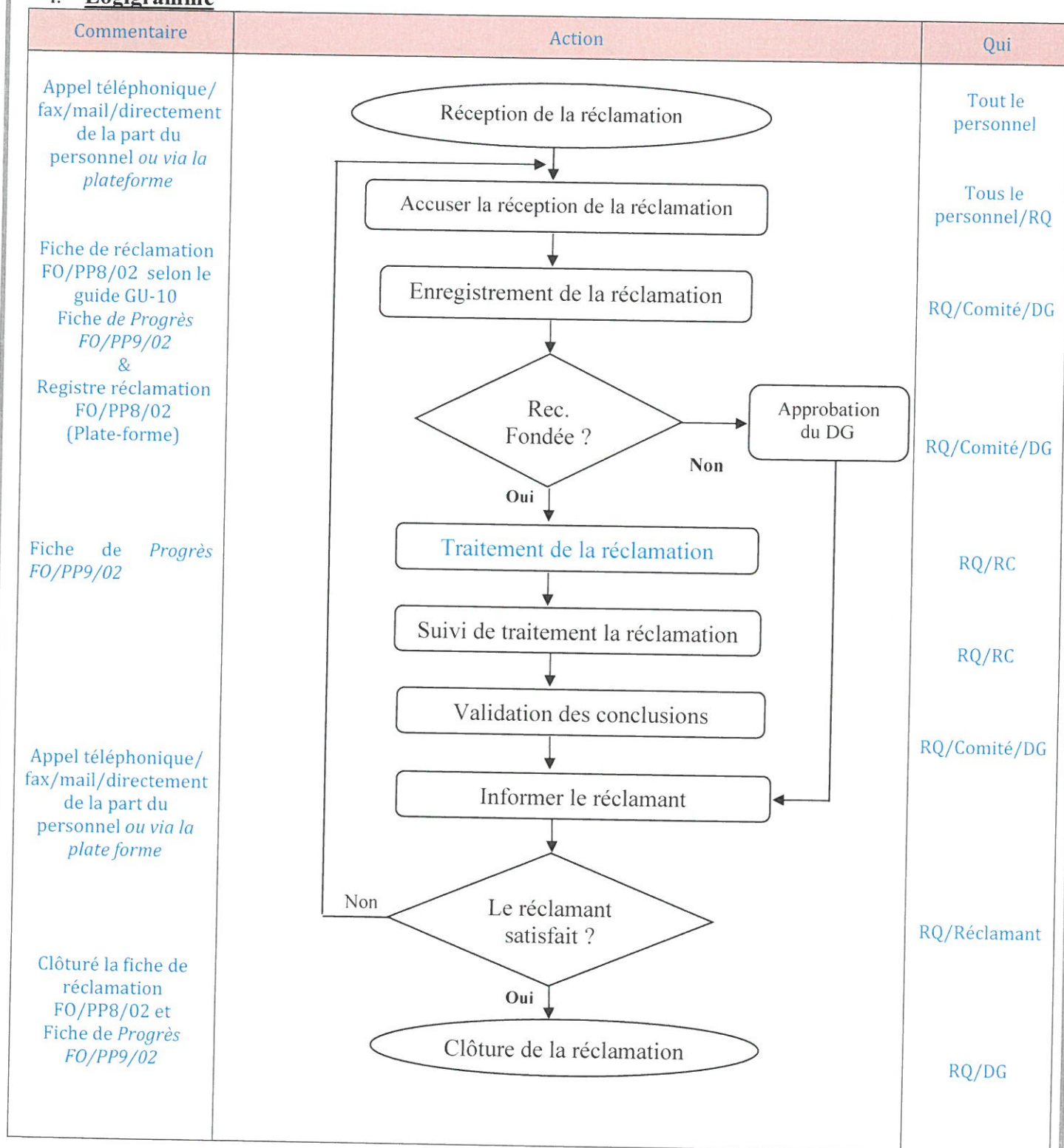
- Le RQ se charge de la gestion de la présente procédure et veille sur son application par toutes les personnes concernées.
- Le RQ se charge de la diffusion de la version en vigueur de cette procédure à toute partie intéressée (client, auditeur, personnel du laboratoire, etc.) et sur le site web du laboratoire de communication du RIC

VI. METHODOLOGIE

- Le processus de traitement de la réclamation est décrit par le logigramme ci-après, géré et appliqué via la Plate-forme du LCBTP.

- Ce processus est mis à la disposition de toute partie intéressée, sur demande, via le site web officiel du laboratoire www.lcbtp.net, ou par mail le cas échéant

1. Logigramme



2. Détail du logigramme

a) Réception de la réclamation

- Tout le personnel du laboratoire peut recevoir une réclamation soit verbale par téléphone ou bien écrite par Fax, Email ou via la Plate-forme LCBTP
- Toute réclamation reçue fait l'objet d'un accusé de réception adressé au réclamant dans un délai maximal de cinq jours. La réclamation est ensuite transmise au RQ pour son enregistrement et le suivi de son traitement.

b) Enregistrement de la réclamation

- Si la réclamation concerne les activités du laboratoire, la personne qui a reçu la réclamation renseigne la «Fiche de réclamation » sous référence FO/PP8/01 [préétablis sur la plateforme LCBTP](#).
- Un registre des réclamations est tenu afin de lister toutes les réclamations adressées à LCBTP de l'année en cours. Ce registre est géré par le RQ selon le formulaire « Registre des réclamations » FO/PP8/02 [préétablis sur la plateforme LCBTP](#).
- Dans le cadre où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'information complémentaire sera adressée au réclamant afin de pouvoir traiter le dossier.
- Chaque réclamation fera l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :
 - ✓ La réclamation écrite
 - ✓ Les actions et les solutions apportées à cette réclamation
 - ✓ Une copie de la réponse adressée au réclamant

c) Traitement de la réclamation

- le RQ désigne le comité (ensemble du personnel concerné par la réclamation) pour la traiter et mettre en œuvre les actions nécessaires selon la procédure « [travaux non conformes](#) » sous références PP-09.
- Le comité composé de (DG,RQ, [personnel concerné](#)) va évaluer chaque réclamation en termes de criticité et décide si cette réclamation est [fondée ou non](#), au cas d'une réclamation non fondé le client est informé *après approbation de la direction*.
- Si la réclamation est fondée Le RQ remplit une fiche de progrès sous référence «FO/PP9/02 » et discute avec la personne qui a reçu la réclamation et le *réclamant* pour l'objet de sa réclamation et demande des informations supplémentaires le cas échéant
- Le personnel concerné apporte son expertise technique pour analyser les causes de la réclamation. Cependant, la revue et la validation des décisions relatives à son traitement incombent exclusivement au Comité, hors personnel concerné
- Le comité déclenche le traitement de la réclamation selon la procédure « Travaux non conformes » PP-09. [Il met en place les actions curatives nécessaires pour résoudre le problème. Les actions mises en œuvre sont enregistrées et suivies dans la Fiche de progrès.](#)
- Dans le cas où cette réclamation relève un dysfonctionnement majeur du système qualité ou du fonctionnement du laboratoire, le comité décide de déclencher une action corrective selon le besoin, selon le formulaire « *Fiche de progrès* ».
- La réclamation, quand elle est bien traitée, est une réelle opportunité de consolider la relation principalement avec le client.

d) Suivi des réclamations

- Le RQ suit la mise en place des actions en collaboration avec les concernés, *et éventuellement en informe le réclamant par l'état d'avancement.*
- Les réclamations font l'objet d'un suivi chronologique afin de détecter tout retard dans le traitement et de prendre les mesures nécessaires.
- Le réclamant peut demander toute information sur le déroulement du traitement de sa réclamation, notamment en cas de survenance de circonstances particulières qui ne permettraient pas de respecter les délais sur lesquels le laboratoire s'est engagé.

E) Réponse au réclamant

Le RQ rédige et envoie, après approbation du DG, un courrier au réclamant. Cette réponse précise les dispositions prises par le laboratoire pour corriger les causes de la réclamation.

F) Clôture de la réclamation

- Le service concerné par la réclamation procède à la mise en œuvre des actions et le réclamant est informé de l'état d'avancement.
- Le RQ vérifie par la suite l'efficacité des actions entreprises, et le respect des échéances.
- Lorsque le réclamant rejette la décision ou l'action proposée, le comité refait le traitement autrement et continue de surveiller l'avancement de la réclamation jusqu'à satisfaction du réclamant.
- Le laboratoire est responsable de l'ensemble des décisions à tous les niveaux du processus de traitement des réclamations.

3. Retour client

- Le RQ diffuse la version en vigueur de la « Fiche d'enquête de satisfaction client » sous référence (FO/PP8/03).
- RQ,CB, RLR,RD et l'AD assurent sa diffusion auprès des clients durant l'année aux clients de LCBTP, et dans le cas échéant au client réclamant dans le but de mesurer sa satisfaction vis-à-vis des actions entreprises. Le RQ collecte les fiches retournées et analyse les résultats obtenus.
- L'index de l'enregistrement est : Année/mmjj/N° d'ordre chronologique.
- Si l'enquête de satisfaction client déceale une insatisfaction justifiée, elle est considérée comme réclamation. Dans ce cas le RQ procède au traitement suivant la procédure.
- La mesure de la satisfaction client se présente principalement sous 3 formes :
 - Enquête (questionnaire) envoyée par mail ou déposées sous format papier chez le client ;
 - Entretien téléphonique entre le RQ et le représentant du client ;
 - Formulaire en ligne réalisée avec Google Forms.
- Le résultat de cette enquête est traduit dans les bilans d'analyse de l'évaluation de satisfaction client (par critère) sous référence FO/PP8/04, *Bilan d'évaluation du taux de satisfaction client* sous référence FO/PP8/05 et *Bilan d'enquête satisfaction client* sous référence FO/PP8/06

4. Classement et archivage

- Les enregistrements de l'année N sont classés jusqu'à la fin de l'année N+1 par le RQ dans un classeur nommé « Dossier des réclamations et enquêtes de satisfaction clients ».
- Les enregistrements numériques sont classés, conservés et archivés via la plateforme selon la procédure « Maitrise des données et gestion de l'information » sous référence PP-10.