



RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE
Ministère de l'industrie Pharmaceutique

LIGNE DIRECTRICE

Pour la gestion des réclamations



Code : N°LD.01.MQ.MIP

Version n° : 01

Date d'application : 25/01/2026.

**INTITULE DU DOCUMENT**

Code: N°LD.01.MQ.MIP

Page 2 sur 6

**LIGNE DIRECTRICE POUR LA GESTION
DES RECLAMATIONS**Date d'application : 25/01/2026
Version : 01

Prochaine révision : 01/2031

SOMMAIRE

I.	OBJECTIF.....	3
II.	DOMAINE D'APPLICATION.....	3
III.	RESPONSABILITES.....	3
IV.	DEFINITIONS.....	4
V.	ABREVIATIONS.....	4
VI.	REFERENCES.....	4
VII.	METHODOLOGIE D'APPLICATION.....	4
VIII.	LISTE DES ENREGISTREMENTS.....	5
IX.	HISTORIQUE.....	6
X.	LISTE DES DESTINATAIRES.....	6

**LIGNE DIRECTRICE POUR LA GESTION
DES RECLAMATIONS**

Date d'application : 25/01/2026

Version : 01

Prochaine révision : 01/2031

I. OBJECTIF

La présente ligne directrice a pour objectif de définir le processus formel par lequel le Ministère de l'Industrie Pharmaceutique, reçoit, enregistre, examine, traite et répond aux réclamations clients liés au secteur pharmaceutique incluant les produits pharmaceutiques, les dispositifs médicaux ainsi que les services offerts par le MIP.

Ces réclamations peuvent parvenir de différentes parties prenantes dans le secteur pharmaceutique tels que les opérateurs pharmaceutiques, praticiens de la santé, consommateurs (malades), parties intéressées, inspecteurs... etc.

Elle vise à garantir que les réclamations constituent un mécanisme efficace d'amélioration du secteur pharmaceutique notamment en termes des services offerts de manière standardisée, rapide, transparente et documentée, afin de satisfaire les besoins des différentes parties intéressées et garantir la qualité, l'efficacité et la sécurité requise.

II. DOMAINE D'APPLICATION

Cette ligne directrice s'applique à toutes les réclamations parvenues au niveau du MIP via le site web officiel du MIP www.miph.gov.dz à travers le portail **E- Participation**.

III. RESPONSABILITES

Fonction	Responsabilités
Tous les responsables des activités	Veiller au respect et à l'application de la présente procédure au sein de leurs structures respectives.
Responsable Management Qualité	Veiller à la sensibilisation à l'application de la présente procédure à tous les niveaux après sa mise en place.

LIGNE DIRECTRICE POUR LA GESTION
DES RECLAMATIONS

Date d'application : 25/01/2026

Version : 01

Prochaine révision : 01/2031

IV. DEFINITIONS

- **Réclamation** : Toute expression de mécontentement adressée à un organisme concernant son produit ou service ou le processus de traitement des réclamations lui-même pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue.

V. ABREVIATIONS

- **MIP** : Ministère de l'Industrie Pharmaceutique
- **RMQ** : Responsable Management Qualité
- **ANPP** : Agence Nationale des Produits Pharmaceutiques
- **ANR** : Agence Nationale de Réglementation

VI. RÉFÉRENCES

- Circulaire n° 470 du 19-04-2014.
- ISO 9000 Systèmes de Management de la qualité _ Principes essentiels et vocabulaire
- Exigences OMS/GBT

VII. METHODOLOGIE D'APPLICATION

VII.1. Réception, enregistrement et analyse de la réclamation :

- Les réclamations doivent parvenir sur le site WEB du MIP www.miph.gov.dz à travers le portail dédié **E-participation**, ces dernières sont recueillies par le RMQ pour analyse, soit la réclamation est jugée fondée ou non fondée une réponse doit être donnée au réclamant **dans les 72h** ouvrables qui suivent la réception de la réclamation et ce via la structure management qualité qui doit s'assurer du traitement de la réclamation par la direction et /ou service concerné.

NB : Dans le cas nécessaire le Secrétaire Général est tenu informé de la réclamation.

VII.1. b Traitement de la réclamation :

LIGNE DIRECTRICE POUR LA GESTION
DES RECLAMATIONS

Date d'application : 25/01/2026

Version : 01

Prochaine révision : 01/2031

- La réclamation est traitée par le directeur central/service concerné en utilisant les outils qualité décrits dans la procédure interne y afférente pour déterminer les solutions requises pour répondre à la réclamation (investigation) et justifier la réponse selon le cas.
- Le directeur/le service concerné est tenu d'informer le réclamant des actions entreprises pour traiter la réclamation et les délais arrêtés pour clôturer la réclamation.

NB2 : Les doléances inscrites sur le registre des doléances mis à disposition au niveau de la réception font parties des réclamations et sont recueillies régulièrement pour être étudiées et dispatchées aux directions /services concernés pour traitement, pour cela le renseignement du registre de doléance doit être clair lisible et compréhensible afin de permettre la prise en charge.

VII.2. Mise en place des actions correctives et d'amélioration

- Un plan d'action est mis en place dans l'immédiat (**48 heures au maximum**) et signé par le directeur central concerné pour corriger les causes de la réclamation.
- Clôturer les actions du plan d'action et le transmettre au RMQ pour exploitation.

NB1 : Le RMQ doit s'assurer de la clôture des actions dans les délais fixés dans le plan d'action.

NB2 : Toute la traçabilité liée à la réclamation doit être classée de manière sécurisée et traçable pour une durée minimale de 10 ans.

VIII. LISTE DES ENREGISTREMENTS

Intitulé de l'Enregistrement	Code de l'enregistrement	Endroit de classement
Registre de doléance	NA	Réception

IX. HISTORIQUE

N° Version	Date d'approbation	Code	Raisons de création/modification
01	15/12/2025	N° LD. 01.10.MQ.MIP	Création



INTITULE DU DOCUMENT

Code: N°LD.01.MQ.MIP

Page 6 sur 6

LIGNE DIRECTRICE POUR LA GESTION DES RECLAMATIONS

Date d'application : 25/01/2026
Version : 01

Prochaine révision : 01/2031

X. LISTE DES DESTINATAIRES

Structure	Diffusion	N° de copie
Secrétaire Général	Pour Information	01
Chef cabinet	Pour Information	02
Directeur d'étude	Pour Information	03
Direction de l'Administration et des Moyens	Pour application	04
Sous-Direction du Personnel et Formation	Pour application	05
Sous-Direction du Budget de la Comptabilité	Pour application	06
Sous-Direction des Moyens Généraux et du Patrimoine	Pour application	07
Direction de la Promotion de la Production Pharmaceutique, de l'Exportation et de la Recherche	Pour application	08
Sous-Direction de la Promotion des Etudes Cliniques et de la Recherche Pharmaceutiques	Pour application	09
Sous-Direction de la Promotion de l'Exportation	Pour application	10
Sous-Direction de la Production et du Développement Industriel Pharmaceutique	Pour application	11
Direction de la Pharmaco-Economie, des Activités Pharmaceutiques et de la Régulation	Pour application	12
Sous-Direction des Activités Pharmaceutiques	Pour application	13
Sous-Direction de la Régulation des Produits Pharmaceutiques et des Dispositifs Médicaux	Pour application	14
Sous-Direction des Analyses et des Evaluations Pharmaco-Economiques	Pour application	15
Direction des Systèmes d'Information, de la Numérisation et de la Documentation	Pour application	16
Sous-Direction de la Documentation et des Archives	Pour application	17
Sous-Direction des systèmes de sérialisation	Pour application	18
Sous-Direction des Systèmes d'Information	Pour application	19
Direction de la Réglementation, du Contentieux et de la Coopération	Pour application	20
Sous-Direction de la Coopération	Pour application	21
Sous-Direction des Etudes Juridiques et du Contentieux	Pour application	22