



	Nom	Signature
Rédigée par :	HOUETO Sabine	
Vérifiée par :	M'PO Grâce	
	AGON Imelda	
Validée par :	AFFOLABI Dissou	

Historique des révisions

Version	Date	Chapitre concerné	Motifs de la modification
01	2012	Tout le document	Création
02	Septembre 2019	Tout le document	<ul style="list-style-type: none">▪ Restructuration▪ Mise à jour des informations
03	Avril 2021	12. Délai de rendu des résultats 13. Réclamations, plaintes et suggestions	<ul style="list-style-type: none">▪ Mise à jour du délai de rendu de la culture▪ Intégration du groupe WhatsApp
04	Mai 2021	4 Types et besoins des clients du SRL 9.4 Rejet des échantillons 15. Réclamations, plaintes et suggestions	Introduction des besoins du client Critères de rejet des échantillons Mise à jour des informations
05	Mai 2023	Tout le document	Changement de la dénomination du laboratoire Actualisation des dispositions selon la mise à jour de la norme ISO 15189 Prise en compte des exigences des normes ISO 17043 et 13485



06	Septembre 2024	Code	Mise à jour de la codification selon l'approche processus (changement du code MC005)
07	Mars 2025	Tout le document	Mise à jour selon la norme ISO 9001

COPIE NON CONTRÔLÉE

Table des matières

1.	Présentations du SRL	5
2.	Vision	5
3.	Types et besoins des clients du SRL	5
4.	Les principales prestations du SRL	8
4.1.	<i>Examens de biologie médicale</i>	8
4.1.1.	Examens mycobactériologiques	8
4.1.2.	<i>Examens biochimiques et hématologiques</i>	9
4.1.3.	Autres examens	9
4.2.	Fourniture de tests de panel	9
4.3.	<i>Fourniture de milieux de culture</i>	9
4.4.	Autres activités	9
5.	Heures d'ouverture du SRL	10
6.	Accueil	10
7.	Réception des échantillons	10
8.	Prélèvements	11
8.1.	Prélèvement des crachats	11
8.1.1.	Description des contenants	11
8.1.2.	Conditions de prélèvement	11
8.1.3.	Préparation du patient	12
8.1.4.	Moment de collecte	12
8.1.5.	Nombre de prélèvements	12
8.2.	Prélèvement de selles	13
8.2.1.	<i>Description des contenants</i>	13
8.2.2.	<i>Conditions de prélèvement</i>	13
8.2.3.	<i>Méthode de collecte</i>	13
8.3.	Prélèvement sanguin	14
8.4.	Autres prélèvements	15
8.5.	Horaires de réception des échantillons	15
8.6.	Rejet des échantillons	16

9.	Conservation et transport des échantillons	16
10.	La réalisation des analyses.....	17
11.	Délai de rendu des résultats	17
12.	Transmission des résultats et des commandes	18
13.	Confidentialité des résultats.....	18
14.	Gestion des incidents	18
15.	Réclamations et suggestions	18
16.	Documents associés	19
	Lecture et compréhension du document	20

1. Présentations du SRL

Le Laboratoire Supranational de Référence (SRL) pour la tuberculose de Cotonou est situé dans l'enceinte du Centre National Hospitalier et Universitaire de Pneumo-Phtisiologie de Cotonou (CNHU-PPC) communément appelé « LAZARET » est situé au Sud-Est de la ville de Cotonou, dans le 5^e arrondissement au quartier Abokicodji à Akpakpa. Le CNHU-PPC est limité au Nord par le nouveau pont au sud par le troisième pont, à l'ouest par la piste pavée reliant les deux ponts par l'ancien cimetière de Cotonou et à l'est par le YACHT Club. Le **SRL** est joignable à l'adresse suivante : BP : 321 Cotonou Téléphone : 00229 0191479907 Email : pnt@intnet.bj

2. Vision

Le SRL a pour vocation d'offrir de façon permanente des services de qualité à l'ensemble de sa clientèle. Pour accomplir cette mission, le SRL s'engage à :

- être compétent, professionnel et responsable ;
- effectuer la mission en se fondant sur le respect des valeurs éthiques, l'honnêteté, l'intégrité, la ponctualité et le respect des normes établies ;
- sauvegarder de bonnes relations avec les clients dans un esprit de confiance, de loyauté, de franche collaboration et d'entraide ;
- valoriser la créativité et l'esprit d'équipe au sein du personnel afin de pouvoir répondre efficacement aux attentes des clients.

Le SRL, vise à l'horizon **2030**, *l'accréditation ou la certification de l'ensemble de ses processus selon les normes ISO 15189, ISO 17043 et ISO 9001.*

3. Types et besoins des clients du SRL

Le présent manuel vise à fournir aux clients toutes les informations nécessaires à l'exécution des différents contrats. Il est distribué à l'intérieur du CNHU-PPC, accessible à la demande et sur le site internet du SRL. Le **SRL** offre ses services à toute personne désireuse d'avoir des analyses biomédicales, *à la participation à un essai d'aptitude, ou à la fourniture de milieux de culture concernant son champ d'activité.*

Les principaux clients du **SRL** et leurs besoins sont entre autres :

Types de clients	Besoins	Eléments en place
Patients	<ul style="list-style-type: none"> - Indication correcte du laboratoire 	<ul style="list-style-type: none"> - Indications des coordonnées géographiques du SRL sur Google Maps - Enseigne sur la devanture
	<ul style="list-style-type: none"> - Bon accueil 	<ul style="list-style-type: none"> - Formation du personnel sur l'accueil - Identification du personnel par inscription des noms sur les blouses - Enquête de satisfaction
	<ul style="list-style-type: none"> - Cadre confortable et convivial 	<ul style="list-style-type: none"> - Hall d'accueil couvert, bien aéré avec plusieurs bancs disposant de dossier
	<ul style="list-style-type: none"> - Résultats fiables à temps, à moindre coût et en continu 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'un système d'assurance qualité basé sur la norme ISO 15189 - Participation à un programme d'évaluation externe de la qualité pour tous les examens
	<ul style="list-style-type: none"> - Conseils 	<ul style="list-style-type: none"> - Formation du personnel sur la prestation de conseils sur le type, le mode de recueil des échantillons et l'interprétation des résultats des examens
	<ul style="list-style-type: none"> - Moyen d'expression des besoins/plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> - Affichage des coordonnées de la personne à contacter en cas de besoin spécifique - Boîte à suggestion - Enquête de satisfaction

	<ul style="list-style-type: none"> - Retour d'information 	<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement des contacts téléphoniques des patients
	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Accessibilité des données patients</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place de procédure de gestion des documents
Les infirmiers et médecins internes ou externes	<ul style="list-style-type: none"> - Conseils 	<ul style="list-style-type: none"> - Le choix des examens et l'utilisation des prestations, le type d'échantillon, - Les indications et limitations cliniques des procédures analytiques, - La fréquence de prescription de l'examen ; - Sur les cas cliniques individuels ; - Avis professionnels sur l'interprétation des résultats ; - Promotion de l'utilisation efficace des prestations du laboratoire ; - Consultation dans les domaines scientifiques et logistiques (en cas d'échantillon rejeté)
	<ul style="list-style-type: none"> - Moyen d'expression des besoins 	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions labo-clinique trimestrielle (internes) - Mise à disposition de numéros à contacter en cas de besoin (externes)
	<ul style="list-style-type: none"> - Résultats fiables à temps, à moindre coût et en continu 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'un système d'assurance qualité basé sur la norme ISO 15189

		<ul style="list-style-type: none"> - Participation à un programme d'évaluation externe de la qualité pour tous les examens
- Les laboratoires du réseau du PNT	<ul style="list-style-type: none"> - Appui dans la mise en place des activités du diagnostic et du suivi de la TB (EEQ, approvisionnement, formation) 	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation de : <ul style="list-style-type: none"> - Supervision - Relecture - Panel - Approvisionnement - Interventions spécifiques - Forum WhatsApp
- Participants aux essais d'aptitude	<ul style="list-style-type: none"> - Echantillons de contrôle homogènes, stables et permettant d'évaluer l'analyte 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'un système d'assurance qualité basé sur la norme ISO 17043
- Utilisateurs de milieux de culture	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Milieux de culture de qualité</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Mise en place d'un système d'assurance qualité basé sur la norme ISO 9001</i>
- Les partenaires nationaux et internationaux	<ul style="list-style-type: none"> - Fourniture de données épidémiologiques fiables 	<ul style="list-style-type: none"> - Envoi de rapport à la demande

4. Les principales prestations du SRL

4.1. Examens de biologie médicale

Le **SRL** assure le diagnostic bactériologique et le suivi du traitement de la tuberculose.

Les examens possibles au **SRL** sont :

4.1.1. Examens mycobactériologiques

- Microscopie à la recherche de BAAR
- GeneXpert MTB/RIF Ultra et XDR
- Culture des mycobactéries
- Test de sensibilité phénotypique et génotypique aux antituberculeux
- Intra Dermo Réaction à la tuberculine

4.1.2. Examens biochimiques et hématologiques

▪ <i>Acide urique</i>	▪ <i>Ionogramme</i>
▪ <i>Bilirubine totale</i>	▪ <i>Magnésium</i>
▪ <i>Bilirubine conjuguée</i>	▪ <i>Calcium</i>
▪ <i>Cholestérol totale, HDL, LDL, LDH</i>	▪ <i>Transaminases</i>
▪ <i>Triglycérides</i>	▪ <i>Urée</i>
▪ <i>Protides</i>	▪ <i>Créatinine</i>
▪ <i>ADA</i>	▪ <i>Glycémie</i>
▪ <i>CRP</i>	▪ <i>VS</i>
▪ <i>NFS</i>	▪ <i>GEDP</i>

4.1.3. Autres examens

- Examens bactériologiques standards
- Examens sérologiques
- Examens parasitologiques

4.2. Fourniture de tests de panel

Le SRL Cotonou fournit des tests d'aptitude aux laboratoires de tuberculose pour les examens suivants :

- Microscopie à la recherche de BAAR
- GeneXpert MTB/RIF Ultra

4.3. Fourniture de milieux de culture

Une unité est installée au SRL Cotonou pour assurer la production de milieux de culture. Il s'agit de :

- *Milieux de culture de bactériologie standard*
- *Milieux de culture de mycobactériologie*

4.4. Autres activités

Comme autres activités, le *SRL* s'assure de :

- L'organisation de la supervision des activités relatives à la tuberculose dans les laboratoires sur toute l'étendue du territoire,

- L'organisation des contrôles de qualité des examens de tuberculose dans les laboratoires du réseau,
- Suivi de la mise en œuvre des recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et de l'UICTRM,
- L'approvisionnement en réactifs et consommables des laboratoires du réseau en collaboration avec les niveaux intermédiaires,
- L'organisation des formations / recyclages au besoin aux niveaux nationaux et international,
- La participation aux études, aux recherches et à l'expérimentation de nouvelles méthodes de diagnostic.

5. Heures d'ouverture du SRL

Le SRL est ouvert à la clientèle de 8 heures à 17 heures les jours ouvrés. Un service minimum est offert aux clients internes de 8 heures à 15 heures, *les week-ends et les jours fériés*.

Cependant tout patient présent dans les locaux du CNHU-PPC peut être reçu en dehors des heures normales d'ouverture en cas de disponibilité d'un agent présent au **SRL**.

6. Accueil

Le **SRL** est doté d'une salle de réception où sont présents des techniciens disponibles pour :

- Ecouter les clients,
- Satisfaire les besoins en informations des clients,
- Fournir les consignes nécessaires aux clients pour obtenir des prélèvements de qualité,
- Réceptionner ou prélever les échantillons à analyser,
- Acheminer les échantillons dans les secteurs techniques,
- Transmettre les résultats des examens aux clients

7. Réception des échantillons

Les examens à réaliser au **SRL** sont reçus à la salle de réception sur la base d'un formulaire de demande d'examens. Ce formulaire doit être rempli par un prescripteur

du CNHU-PPC ou d'autres formations sanitaires. Les informations essentielles que doivent contenir ce formulaire sont :

- Nom et prénoms du patient
- Sexe ;
- Age ;
- Adresse complète y compris le numéro de téléphone du patient ;
- Motif de l'examen ;
- Examen(s) demandé (s) ;
- Identité du prescripteur ;
- Cachet et la signature du prescripteur
- Numéro de téléphone du prescripteur.

Les formulaires peuvent faire l'objet de rejet au **SRL** s'ils ne remplissent pas tous les critères cités ci haut.

8. Prélèvements

Selon la nature de l'examen, les prélèvements qui peuvent être effectués sont :

- Les crachats, les selles, les liquides biologiques pour les examens mycobactériologiques, de bactériologie standard et biochimiques
- Le sang pour les examens biochimiques, hématologiques, sérologiques, parasitologiques et de bactériologie standard.

NB : Tout prélèvement requiert l'approbation préalable du patient. Ce consentement verbal n'est pas documenté.

8.1. Prélèvement des crachats

8.1.1. Description des contenants

Il est recommandé l'utilisation de contenant dont les spécifications sont : plastiques transparents, à usage unique, étanches, à deux tours de vis et à large ouverture.

8.1.2. Conditions de prélèvement

Idéalement, il convient de prélever des échantillons d'expectoration avant le début de la chimiothérapie. Un traitement médicamenteux, même pendant quelques jours, peut tuer ou inhiber un nombre suffisant de BAAR. Cependant, les échantillons pour la culture peuvent encore être collectés jusqu'à une semaine après l'initiation du traitement.

8.1.3. Préparation du patient

Aucune préparation spéciale n'est requise. Cependant, avant la collecte des expectorations, il faut conseiller au patient de se rincer soigneusement la bouche.

8.1.4. Moment de collecte

Les expectorations à utiliser pour la réalisation des examens mycobactériologiques peuvent être recueillies à n'importe quel moment. Le pot destiné au recueil de ces échantillons est standard et fourni gratuitement par le Programme National contre la Tuberculose (PNT).

Le volume d'échantillon nécessaire pour la réalisation de ces examens est défini dans le tableau ci-dessous :

Test	Volume minimum (mL)
Microscopie	1 (Environ)
GeneXpert	2-5 (si muco-purulent franc, accepter quel que soit le volume)
Culture	5
LPA (Hain*)	1

Un volume insuffisant influence la qualité de l'examen et peut donc faire l'objet de rejet de l'échantillon. En cas d'insistance du prescripteur, le *SRL* dégage sa responsabilité quant à la fiabilité du résultat transmis et notifie le fait sur le compte rendu.

8.1.5. Nombre de prélèvements

Suivant les recommandations du PNT,

Situation	Nombre de crachat
Diagnostic	1
Suivi	1

Un échantillon est recueilli sur place chez le malade en vue du test GeneXpert pour le diagnostic ou de la microscopie pour le suivi du traitement.

8.2. Prélèvement de selles

8.2.1. Description des contenants

Il est recommandé l'utilisation de contenant dont les spécifications sont : plastiques transparents, à usage unique, étanches, à deux tours de vis et à large ouverture avec spatule si possible.

8.2.2. Conditions de prélèvement

Idéalement, l'échantillon de selles doit être prélevé au cours de la première selle quotidienne. Si possible, videz d'abord la vessie pour éviter de mélanger l'urine à l'échantillon de selles.

8.2.3. Méthode de collecte

- 1. Placez un sachet en plastique propre à l'endroit où les selles seront déposées, afin de garantir la collecte d'un échantillon propre. Évitez de contaminer le plastique avec de la terre, du détergent ou du désinfectant provenant des toilettes.*
- 2. Si l'échantillon de selles doit être prélevé sur un enfant qui utilise une couche, il faut soit prélever les selles directement dans la couche dès que possible après la défécation, soit placer un sachet en plastique propre dans la couche pour éviter un contact (prolongé) entre les selles et la surface de la couche (les couches peuvent contenir des substances qui inhibent le test).*
- 3. Remplissez le récipient avec l'échantillon de selles jusqu'à la moitié, en utilisant (par exemple) la cuillère fournie avec certains types de récipients ou un sachet en plastique propre.*
- 4. Fermez hermétiquement le récipient, placez le dans un sac d'emballage*
- 5. Apportez le sac d'emballage contenant le récipient pour les selles à l'établissement de santé, de préférence le jour même où vous avez prélevé l'échantillon de selles.*

6. Pour le transport et la conservation des échantillons de selles, les mêmes conditions s'appliquent que pour le transport et la conservation des échantillons d'expectorations pour le test Xpert.

8.3. Prélèvement sanguin

Ce tableau présente les informations nécessaires pour avoir un prélèvement conforme en vue d'obtenir un résultat fiable.

Tableau : instructions relatives aux prélèvements

Paramètre	Tube	mL	Conditions de prélèvement	Conditions d'acheminement	Délai d'acheminement
Acide urique	Sec avec ou sans gel / hépariné	3-5	À jeun recommandé	Temp. ambiante ou 2 à 8°C	< 2 h
Bilirubine totale / conjuguée	Sec avec ou sans gel / protégé lumière	3-5	À jeun, éviter lumière	Immédiat, à l'abri lumière	< 1 h
Cholestérol total, HDL, LDL, LDH	Sec avec ou sans gel / Hépariné	3-5	À jeun 12 h recommandé	Température ambiante	< 2 h
Triglycérides	Sec avec ou sans gel / Héparine	3-5	À jeun obligatoire 12 h	Température ambiante	< 2 h
Protides	Sec avec ou sans gel /	3-5	Non à jeun	Température ambiante	< 2 h
ADA (Liq. pleural)	Tube stérile (sec)	2-3	Non à jeun - asepsie stricte	Transport rapide à 2 à 8°C	< 2 h
CRP	Sec avec ou sans gel	3-5	Non à jeun	Température ambiante	< 2 h
NFS	EDTA (violet)	2-3	Non à jeun	Température ambiante	< 1 h
Ionogramme sanguin	Hépariné ou Sec avec ou sans gel	3-5	A jeun de préférence / Sans garrot	Acheminement rapide	< 1 h
Magnésium	Sec avec ou sans gel / Héparine	3-5	À jeun si possible	Température ambiante	< 2 h
Calcium	Sec avec ou sans gel / Héparine	3-5	À jeun si possible	Température ambiante	< 2 h

Transaminases	<i>Sec avec ou sans gel /Héparine</i>	3-5	<i>Non à jeun</i>	<i>Température ambiante</i>	<i>< 2 h</i>
Urée	<i>Sec avec ou sans gel /Héparine</i>	3-5	<i>Éviter hémolyse</i>	<i>Température ambiante</i>	<i>< 2 h</i>
Créatinine	<i>Sec avec ou sans gel /Héparine</i>	3-5	<i>À jeun recommandé</i>	<i>Température ambiante</i>	<i>< 2 h</i>
Glycémie	<i>Fluorure (gris)</i>	2-3	<i>À jeun recommandé</i>	<i>Température ambiante ou 2 à 8°C</i>	<i>< 1 h</i>
VS	<i>Citrate (noir)</i>	3-4	<i>Non à jeun</i>	<i>Température ambiante</i>	<i>< 2 h</i>
Albumine	<i>Sec avec ou sans gel</i>	3-5	<i>Non à jeun</i>	<i>Température ambiante</i>	<i>< 2 h</i>

8.4. Autres prélèvements

Les ponctions de liquide, les tubages gastriques, certains prélèvements sanguins sont faits par les praticiens et envoyés au laboratoire. Les prélèvements de selles sont collectés par les patients et acheminés immédiatement au laboratoire.

Les informations nécessaires pour ces différents prélèvements sont disponibles dans ce document.

8.5. Horaires de réception des échantillons

Examens		Horaires de réception
Tous types de patients	Examens mycobactériologiques	Microscopie, GeneXpert, Culture, Tests de sensibilité phénotypique et génotypique

	Examens biochimiques hématologiques et parasitologiques**	Tous les jours ouvrables de 8-10h
	Examens sérologiques	Tous les jours ouvrables de 8-17h
	Bactériologie standard	Tous les jours ouvrables de 8-17h
Patients hospitalisés au CNHU PPC	GeneXpert	Tous les jours ouvrables de 8-17h Tous les samedis, dimanches et jours fériés de 8-13h
	Bactériologie standard	Tous les jours ouvrables de 8-10h
	Examens biochimiques hématologiques et parasitologiques	Tous les samedis, dimanches et jours fériés de 8-13h

8.6. Rejet des échantillons

Ne sont pas acceptés :

- Les échantillons sans formulaire de demande d'examen ;
- Les échantillons avec des formulaires de demande d'examen mal remplis ;
- Les échantillons non identifiés ;
- Les échantillons recueillis dans des conteneurs inadéquats ;
- Les échantillons de mauvaise qualité ou mal conservés
- ***Les échantillons contenant un coagulum ou hémolysés dans les tubes prélevés***
- ***Les échantillons lactescents si dosage des paramètres qui y sont sensibles***
- ***Les échantillons ne correspondant pas au volume requis pour chaque analyses à l'exception des échantillons sanguins de néonatalogie pour lesquels une dérogation est accordée.***

En cas de rejet d'un échantillon, il faut :

- Remplir le registre de rejet
- Expliquer au patient le motif de rejet
- Demander si possible la reprise du prélèvement

9. Conservation et transport des échantillons

Lorsque le patient ne peut pas se déplacer pour les examens, les prélèvements peuvent être conservés et acheminés au ***SRL*** dans des conditions adéquates pour garantir la

qualité des résultats. Les échantillons de crachats et de selles doivent être transportés dans des boîtes de sécurité ou glacières et acheminés si possible le même jour du recueil. Si le transport doit être différé, il faudra conserver les échantillons au réfrigérateur au plus 48 heures et les transporter avec un accumulateur. Les échantillons destinés aux examens de sang et à la bactériologie standard doivent être acheminés au **SRL** le jour du recueil.

10. La réalisation des analyses

Les analyses sont réalisées au **SRL** dans les meilleures conditions, avec des équipements contrôlés selon des procédures validées et maîtrisées. Une fois l'examen terminé, le responsable du laboratoire ou un biologiste valide, c'est-à-dire approuve les résultats en vérifiant la conformité entre les noms et prénoms, l'examen demandé, le résultat obtenu et les renseignements cliniques fournis sur la demande d'examens. Les restes des échantillons sont traités avec le respect et les soins qui s'imposent conformément à la **POS SR-PMy007** : Conservation des échantillons.

11. Délai de rendu des résultats

Le délai de rendu des résultats des examens réalisés au **SRL** est consigné dans le tableau ci-dessous :

Examens	Délai de rendu des résultats
Microscopie	1 jour ouvré
GeneXpert* MTB RIF Ultra	1 jour ouvré
Culture sur LJ	56 jours ouvrés
Tests de sensibilité sur LJ	56 jours ouvrés
LPA (Hain*)/ GeneXpert XDR	3 jours ouvrés
Sérologie	1 jour ouvré
Bactériologie standard	2 jours ouvrés
Biochimie-Hématologie-parasitologie	1 jour ouvré

*Le délai de rendu augmente de 24H si l'échantillon est reçu entre 16-17h.

Pour la production des milieux de culture, les informations sont disponibles sur le catalogue (voir SR-PMi005FO001 : formulaire de commande)

12. Transmission des résultats et des commandes

Les résultats des examens peuvent être transmis aux prescripteurs sauf indication contraire par le patient lors de la réception de l'échantillon. Les résultats des examens demandés par les cliniciens du CNHU-PPC leur sont transmis par l'intermédiaire du logiciel AbLab et en version physique.

Pour les demandes externes, les résultats d'examens sont remis personnellement au patient ou à un tiers sous pli fermé. Toutefois conformément aux recommandations du PNT, certains résultats provenant de demande externe peuvent être transmis à un clinicien du CNHU-PPC. Le registre est signé par celui qui réceptionne le résultat.

Pour les milieux de culture, la livraison est organisée par le surveillant.

13. Confidentialité des résultats

Les résultats des examens réalisés au **SRL** sont transmis dans le respect strict de la confidentialité des patients. Tout résultat transmis ou communiqué sans l'avis du patient ou de son médecin traitant peut faire l'objet de poursuite judiciaire selon les procédures de la loi en vigueur. L'accès au logiciel de gestion des données est sujette à l'utilisation de mot de passe dont dispose le personnel du SRL et les prescripteurs internes du CNHU PPC.

14. Gestion des incidents

Tous les incidents susceptibles d'entrainer des préjudices sont enregistrés et notifiés aux parties prenantes. Des mesures spécifiques décrites dans le manuel de biosécurité et la POS **SP-PMa009V04** : Gestion des risques et opportunités d'amélioration sont mises en place pour les atténuer.

15. Réclamations et suggestions

Les réclamations peuvent être faites en utilisant les boites de suggestion ou directement à un responsable du laboratoire. Les réclamations ou suggestions d'amélioration sont recueillies verbalement ou renseignées sur le formulaire **SP-PMa003FO001** : *enregistrement des réclamations, non-conformités et actions correctives. Les réclamations ou suggestions d'amélioration peuvent être transmises dans les boîtes à*

suggestion ou envoyées par mail (srlcontonou@gmail.com), par WhatsApp (0162038598) ou par appel téléphonique (0162038598/0191479907) par le client.

Une enquête de satisfaction est réalisée une fois l'an pour faire le point sur la qualité des prestations fournies. *Une fois ces éléments collectés, le SRL analyse ces situations de non-conformité puis met en place au besoin des mesures correctives. Un feedback est fait au client le cas échéant.*

Un dysfonctionnement pouvant perturber la réalisation de l'examen ou différer le rendu des résultats est notifié au client. Ainsi en cas d'impossibilité de respecter le contrat, le **SRL** se charge de :

- Informer le client sur l'impossibilité et ses raisons via : note d'information, note verbale, voie téléphonique...
- Proposer des solutions alternatives si possible
- Informer le client lorsque la prestation est à nouveau disponible

16. Documents associés

Formulaires

- ⊕ Formulaire de déclaration des réclamations, non-conformités et action correctives
- ⊕ Formulaire d'enquête de satisfaction
- ⊕ **Formulaire de commande des milieux de culture**
- ⊕ **Enregistrement des réclamations, non-conformités et actions correctives**

Lecture et compréhension du document