

NOTE D'INFORMATION

Publication de la Ligne Directrice relative à la gestion des réclamations



Dans le cadre de ses missions de régulation et afin de renforcer la transparence, la qualité du service public et la relation avec les citoyens, l'Agence Marocaine du Médicament et des Produits de Santé (AMMPS) informe de la publication de la Ligne Directrice relative à la gestion des réclamations.

Cette ligne directrice constitue une nouvelle étape dans la consolidation du système national de réglementation pharmaceutique. Élaborée en cohérence avec les dispositions réglementaires nationales et les standards internationaux applicables aux autorités nationales de réglementation, cette ligne directrice vise à instaurer un cadre de référence structuré, harmonisé et transparent pour la réception, l'examen, le traitement et le suivi des réclamations, observations et suggestions adressées à l'Agence.

La ligne directrice précise les principes de gestion applicables, les responsabilités des structures concernées ainsi que les modalités opérationnelles encadrant l'ensemble du processus, depuis la réception de la réclamation jusqu'à sa clôture. Elle définit également les critères de catégorisation, les délais de traitement, les modalités de réponse et les voies de recours, garantissant ainsi une prise en charge rigoureuse, équitable et traçable des demandes formulées par les usagers et partenaires de l'Agence.

Par cette initiative, l'AMMPS réaffirme son engagement à placer la transparence, l'équité, la responsabilité et l'écoute au cœur de son action. Elle traduit la volonté de l'Agence de renforcer durablement la qualité de ses interactions avec les citoyens et l'ensemble de ses partenaires, tout en contribuant à l'amélioration continue de la performance réglementaire et institutionnelle.

La Ligne Directrice est disponible sur le site officiel de l'AMMPS.

Rabat, le 23/04/2026

