

	<b>PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS</b>	DCIQ/SCOM-PR-01 VERSION : 02
		DATE : 29/05/2019 Page :1 / 1

## I. OBJET

Cette procédure décrit les modalités de traitements des réclamations clients (victimes et / ou ayants droit) et autres parties intéressées adressées au Fonds de Garantie Automobile (FGA).

## II. DOMAINE D'APPLICATION / RESPONSABILITE

Cette procédure est applicable à l'ensemble des victimes prises en charges et indemnisées éligibles à l'intervention du FGA et autres parties intéressées. La mise en œuvre de cette procédure s'appuie sur le respect strict des exigences légales, des procédures internes et du code CIMA. Les services sinistres et communication s'assurent de la mise en application de la présente procédure sous la supervision de la Direction en charge du contrôle interne et de la qualité.

## III. DOCUMENTS DE REFERENCES

- ✓ Fiche de traitement de réclamation clients « DCIQ/SCOM-EN-01 » ;
- ✓ Fiche d'écoute client « DCIQ/SCOM-EN-02 » ;
- ✓ Le code CIMA ;
- ✓ La norme ISO 10002 version 2004 ; La norme ISO 9000 version 2015.

## IV. TERMES ET DEFINITIONS

**Réclamation** : Toute expression de mécontentement adressé à un organisme concernant ses produits, prestations réalisé(e)s ou reçu(e)s duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue ;

**Réclamation Réelle** : Réclamation exprimée par le client et ou autres parties intéressées qui est avérée ;

**Réclamation potentielle** : Réclamation non encore formulée et qui pourrait être formulée par le client et ou parties intéressées.



## PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

DCIQ/SCOM-PR-01  
VERSION : 02

DATE : 29/05/2019  
Page :2 / 1

### V-Logigramme

QUI ?	QUOI ?	COMMENT ?
<p>Chef de service communication et Relations Publiques/Assistants de Direction/ Chef de Service Sinistres, Contentieux et Recouvrement/DCIS</p>	<p>Réceptionner la réclamation</p> <p>Notification au client</p>	<p>DCIQ/SCOM-EN-02</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Accueil physique</li> <li>-Appels téléphoniques</li> <li>-Mails</li> </ul> <p>Notification aux clients et ou autres parties intéressées après 48h de réception de la réclamation</p>
<p>CSCRP / Chef de Service Sinistres, Contentieux et Recouvrement /Assistants</p>	<p>Enregistrer la réclamation</p>	<p>Procéder au dépouillement des fiches d'écoute clients « DCIQ/SCOM-EN-02 » en provenance des boîtes à suggestions ou du site du FGA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Registre de réclamation</li> </ul>
<p>CSCRP / Chef de Service Sinistres, Contentieux et Recouvrement Sinistre/service concerné/ DCIS</p>	<p>Analyser les réclamations</p> <p>Réclamation Justifiée ?</p> <p>Non</p> <p>Rejet de la réclamation du client</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Collecter les informations sur les fiches d'écoute client, les courriers, mail, registre de réclamation client et analyser leur pertinence</li> <li>-Informers les acteurs concernés de la réclamation</li> </ul> <p>Notification du rejet de la réclamation aux clients et ou autres parties intéressées</p>
<p>CSCRP / Chef de Service Sinistres, Contentieux et Recouvrement /le chef de service en charge de la Qualité/ou acteur concernés</p>	<p>Oui</p> <p>Identifier les actions d'amélioration</p> <p>Notification au client</p>	<p>Conformément à la nature de la réclamation, proposer des solutions</p>
<p>Chef de Service Sinistres, Contentieux et Recouvrement /Service concerné</p>	<p>Mettre en œuvre la procédure d'AC/AP</p>	<p>Procédures d'action corrective et d'action préventive « DCIQ/SQ-PR-03 »</p> <p>Notification de l'acceptation de la réclamation aux clients et ou autres parties intéressées</p>
<p>Chef de Service Sinistres, Contentieux et Recouvrement /le chef de service du Contrôle Interne et de la Qualité/ Chef de service communication et Relations Publiques/ DCIS</p>	<p>Suivre le traitement de la réclamation</p>	<p>S'assurer de l'efficacité des actions correctives mises à exécution et évaluer leurs efficacités en termes de correction et d'annihilation de la réclamation de la victime et ou autres parties intéressées</p> <p>Fiche de traitement des réclamations « DCIQ/SCOM-EN-01 »</p>
<p>Directeur du Contrôle Interne et des statistiques/Chef de service du Contrôle Interne et de la Qualité/CSCRP</p>	<p>Mettre à jour le tableau de suivi des réclamations clients</p>	<p>Tableau de suivi des réclamations « DCIQ/SCOM-EN-08 »</p>