



**PROCEDURE**

**GERER LES RECLAMATIONS CLIENTS**

Code : **PM2/Ps-04**

Créé le : **29/06/17**

Révisé le :

Version : 00

**SUIVI DES REVISIONS**

Date de création / révision	Version	Motif de révision	Pages
20/03/20	00	Création du document	

<u>Rédacteur</u>	<u>Vérificateur</u>	<u>Approbateur</u>
<p><b>Nom</b> : KOFFI née MOGNIN  <b>Prénoms</b> : Marie-Louise Chantal  <b>Fonction</b> : Chef de Service Rattaché  <b>Date</b> : 20/03/2020  <b>Signature</b> :</p>	<p><b>Nom</b> : ACKA née AKE  <b>Prénoms</b> : Rose Virginie  <b>Fonction</b> : Directeur Général Adjoint  <b>Date</b> : 09/07/2020  <b>Signature</b> :</p>	<p><b>Nom</b> : SAIN  <b>Prénoms</b> : Oguié  <b>Fonction</b> : Directeur Général  <b>Date</b> : 22/07/2020  <b>Signature</b> :</p>



**PROCEDURE****GERER LES RECLAMATIONS CLIENTS**Code : **PM2/Ps-04**Créé le : **29/06/17**

Révisé le :

Version : 00

**1. OBJET**

La présente procédure a pour objet de définir les modalités pour capter, traiter et surveiller les réclamations des clients pertinents en vue d'assurer leur satisfaction.

**2. DOMAINE D'APPLICATION**

Cette procédure s'applique à la gestion des réclamations faites par les clients pertinents relatives aux productions de la DGE, dans le cadre du Système de Management de la Qualité (SMQ).

**3. REFERENCES/ DOCUMENTS ASSOCIES**

- Décret n° 2016-600 du 03 août 2016 portant organisation du Ministère auprès du Premier Ministre chargé de l'Economie et des Finances ;
- Arrêté n° 409/MPMEF/DGE du 25 novembre 2016 portant organisation de la Direction Générale de l'Economie ;
- Norme ISO 9000 version 2015 : Système de Management de la Qualité-Principes essentiels et vocabulaire ;
- Norme ISO 9001 version 2015 : Système de Management de la Qualité – Exigences ;
- Procédure « assurer la maîtrise des informations documentées » de la DGE ;
- Document d'analyse du contexte de la DGE.

**4. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS****4.1. Définition**

**Acteurs de processus** : Personnes intervenant sur un processus indiqué. Ce sont le manager, le pilote, le copilote et autres personnes ressources.

**Client** : Personne ou organisme qui est susceptible de recevoir ou qui reçoit un produit ou un service destiné à, ou demandé par, cette personne ou cet organisme.

**Diligence** : Dossier devant être traité immédiatement.

**Fiche de Réclamation Client** : un document retraçant l'historique de la réclamation

**Point Focaux** : Personnes désignées comme relais d'informations dans le cadre du SMQ. Ce sont les CSQSE des Directions Centrales et les PFQ des Services Rattachés.

**Procédure** : Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus.

**PROCEDURE****GERER LES RECLAMATIONS CLIENTS**Code : **PM2/Ps-04**Créé le : **29/06/17**

Révisé le :

Version : 00

**Processus** : ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté.

**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.

**Sont exclues du champ des réclamations, une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, d'avis ou de suggestions n'est pas une réclamation.**

**Satisfaction client** : Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses attentes.

#### 4.2. Abréviations

<b>CODIR</b>	: Comité de Direction
<b>CSQSE</b>	: Chef de Service Qualité Suivi -Evaluation
<b>DG</b>	: Directeur Général
<b>DGE</b>	: Direction Générale de l'Économie
<b>MEF</b>	: Ministre de l'Économie et des Finances
<b>PFQ</b>	: Point Focal Qualité
<b>RC</b>	: Réclamation Client
<b>SMQ</b>	: Système de Management de la Qualité

#### 5. RESPONSABILITES

**Le Service en charge de la Qualité** a la responsabilité de la rédaction de la présente procédure, de sa diffusion et du suivi de son application en liaison avec l'ensemble des acteurs de processus. Il centralise les fiches de Réclamation Client pour analyse et rend compte au DG.

**Les acteurs de processus** identifient et traitent les Réclamations Client conformément à la présente procédure.

**Les Points Focaux Qualité** servent de relais dans la mise en œuvre de cette procédure dans leurs Services respectifs et renseignent la fiche de Réclamation Client prévue à cet effet.

**Le Directeur Général** reçoit la réclamation, s'assure de son traitement et de sa clôture. Il prend des décisions.

**PROCEDURE****GERER LES RECLAMATIONS CLIENTS**Code : **PM2/Ps-04**Créé le : **29/06/17**

Révisé le :

Version : 00

**6. DEROULEMENT**

La réclamation porte sur les productions de la DGE dont la liste est jointe en annexe.

**6.1. Réception de la réclamation**

La réclamation est reçue par le DG :

- par voie électronique ;
- par voie téléphonique ;
- sur document physique.

Elle peut porter sur la forme ou sur le fond (instructions ou réorientations).

La réclamation est imputée au Service concerné pour action ou traitée par le Directeur Général (DG), le cas échéant.

**6.2. Traitement de la réclamation**

Le traitement consiste à analyser la réclamation en fonction des instructions ou annotations et y apporter une réponse diligente.

Dans le cas où une réponse ne peut être apportée avec diligence, le client est informé par tout moyen des actions en cours.

A l'issue du traitement, un retour est fait au client.

**6.3. Enregistrement de la réclamation**

Il s'agit de renseigner la fiche de Réclamation Client conçue à cet effet.

Seule la réclamation formulée par document physique fait l'objet d'enregistrement.

**6.4. Surveillance des réclamations**

Une matrice de suivi est renseignée sur la base des fiches de Réclamations Client et sert à faire le point au DG en vue de prendre des décisions.

La matrice de suivi des réclamations fait l'objet de mise à jour.

**7. ENREGISTREMENTS**

- Fiche de RC renseignée ;
- Réclamation client ;
- Matrice de suivi des réclamations à jour.

**8. ANNEXES**

- Canevas de la fiche de Réclamation Client ;
- Canevas de la matrice de suivi des réclamations client ;
- Liste des productions faisant l'objet de réclamation client.



**PROCEDURE**

**GERER LES RECLAMATIONS CLIENTS**

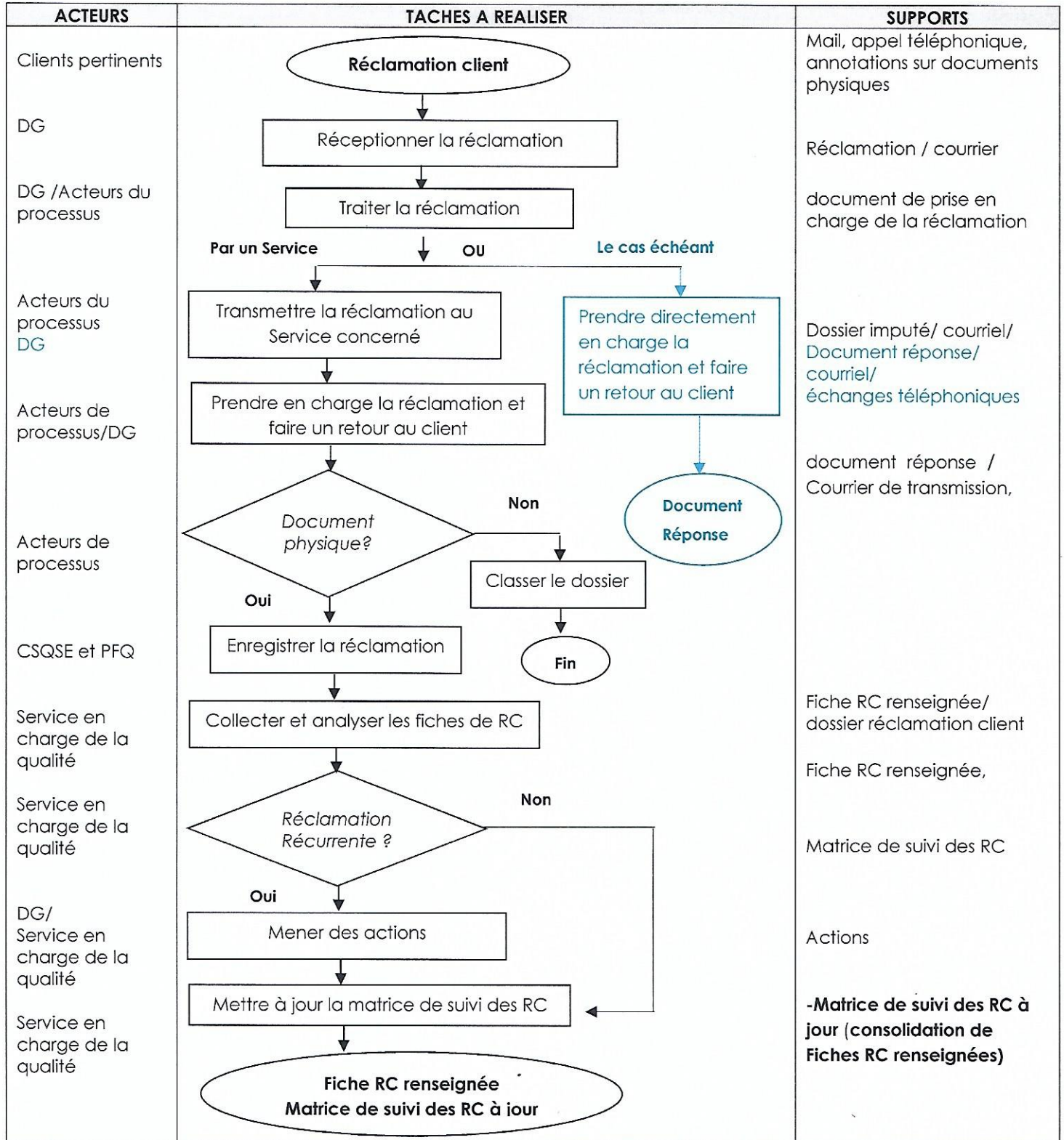
Code : **PM2/Ps-04**


Créé le : **29/06/17**

Révisé le :

Version : 00

**DESCRIPTION DE LA PROCEDURE SOUS FORME DE LOGIGRAMME**



MINISTERE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES  DIRECTION GENERALE DE L'ECONOMIE	<b>PROCEDURE</b>	Code : <b>PM2/Ps-04</b>
	<b>GERER LES RECLAMATIONS CLIENTS</b>	Créé le : <b>29/06/17</b> Révisé le : Version : 00

### LISTE DES PRODUCTIONS DE LA DGE FAISANT L'OBJET DE RECLAMATION CLIENT

N°	INTITULE DU DOCUMENT	SERVICES
01	Note de conjoncture économique et financière/Situation économique et financière	<b>DPPSE</b>
02	Cadrage macroéconomique à moyen terme	
03	Tableau des Opérations Financières de l'Etat (TOFE)	
04	Documents cadres du Programme Economique et Financier : - projet de Mémoire de politiques économiques et financières ; - Protocole d'Accord Techniques (PAT) ; - lettre d'intention.	
05	Rapport Economique et Financier (REF)	
06	Document semestriel sur le suivi de l'agenda de mise en œuvre de la monnaie unique (ECO)	<b>DAFER</b>
07	Programmes Pluriannuels de Convergence UEMOA/CEDEAO	
08	Notes : - sur les prélèvements communautaires (PCC et PCS) ; - sur le Programme Communautaire de Développement (PCD).	
09	Rapports trimestriels : - sur la situation économique et financière de la Côte d'Ivoire pour le compte des commissions de la CEDEAO et de l'UEMOA ; - de mise en œuvre du Programme Economique Régional (PER) de l'UEMOA ; - sur la mise en œuvre des réformes et politiques communautaires de l'UEMOA.	
10	Rapport semestriel sur les résolutions et conclusions des réunions statutaires et des Organisations Internationales	
11	Bases de données de la surveillance multilatérale (UEMOA et CEDEAO)	<b>DESDP</b>
12	Rapports d'études	
13	Côte d'Ivoire en chiffres (CIC)	<b>DPCEI</b>
14	Fiches de coopération bilatérale, multilatérale	
15	Projets d'Accord de Promotion et de Protection Réciproques des Investissements	



**PROCEDURE**

**GERER LES RECLAMATIONS CLIENTS**

Code : **PM2/Ps-04**

Créé le : **29/06/17**

Révisé le :

Version : 00

**FICHE DE RECLAMATION CLIENT**

RC N°.....

**Date de réception de la réclamation :** ..... /..... /.....

**Receveur de la réclamation**

Service/Direction : .....

**Client réclamant**

Nom du Client : .....

Téléphone : ..... Fax : .....

Personne à contacter : .....

**Document concerné / Intitulé / Désignation :** .....

**Référence du Document :** .....

**Date de transmission :** .....

**Pièces jointes (référence):** .....

**Motif de la réclamation client**

Forme  Fond  Autres motifs

**Description de la réclamation :**

.....

**Traitement :**

Service : .....

Date/ heure de réception : .....

**Cause probable de la réclamation :**

.....

**Réponse immédiate ?**

OUI

NON

Si non, justifiez.....

**Solutions engagées**

Libellé de l'action menée .....

.....

**Traitement réalisé par (nom de l'agent) :** .....

**Date de réalisation :** .....

**Date de clôture /Date de Transmission au client :** .....

**Référence courrier :** .....

**Visa du Responsable :**

