

	[Code] : P3.2 GESTION DES SITUATIONS PRECONTENTIEUSES	Date de mise à jour
	SOUS PROCEDURES : DEDOMMAGEMENT DES CLIENTS AYANT SUBI DES SINISTRES DUS AUX PERTUBATIONS DU RESEAU ELECTRIQUE	PAGE 1/.....

OBJECTIF :

S'assurer du dédommagement des clients Moyenne Tension (MT) ayant subi des sinistres dus aux perturbations du réseau électrique de la CEET dans un délai de **60 jours ouvrés**.

- **PERIODICITE** : Au besoin

• **REGLES DE GESTION :**

- Au début de chaque année, la CEET souscrit à la police d'Assurance Responsabilité Civile Entreprises pour couvrir les dommages électriques causés à des tiers par l'intermédiaire de son courtier d'Assurances.

- Le client ayant subi des sinistres dus aux perturbations du réseau électrique devra introduire un dossier de demande de dédommagement à la CEET **dans un délai de 3 jours ouvrés. Ce dossier est constitué de :**

- (1) Une lettre de saisine du client adressée au Directeur Générale de la CEET ;
- (2) Une copie de la carte d'opérateur économique ou une copie de la pièce d'identité de la victime en cours de validité ;
- (3) Une copie de la facture d'électricité ou d'un ticket d'achat de crédit prépayé ou un imprimé du message électronique de notification d'achat de crédit prépayé ;
- (4) Les reçus d'achat des appareils endommagés et/ou les devis ou factures de réparation.

- Les équipes techniques de la CEET se rendent sur les lieux, font le constat, remplissent dûment la fiche de constat technique de dommage et concluent sur la responsabilité du dommage **dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la date de réception du dossier complet.**

- Le dossier est recevable lorsque la nature de la panne correspond à l'un des éléments suivants :
 - Variations de tension par rapport aux limites du RTD ($\pm 10\%$) ;
 - Inversion de l'ordre des phases ;
 - Déclenchement de départ HTA ;
 - Déséquilibre sur le réseau ;
 - Amorçage dans le poste sur les équipements CEET ;
 - Manque de tension générale ;
 - Manque de tension partielle ;
 - Déclenchement avec réenclenchement rapide (DARR)
 - Avarie de la borne poste ;
 - Rupture du neutre borne poste ;
 - Incendie du poste de distribution public ;
 - Manœuvres sur le réseau
 - Ou tous autres incidents sur le réseau hors limites de fonctionnement normal.
- Le dossier est irrecevable lorsque le dommage n'est pas imputable au réseau de la CEET. Pour ce cas, la CEET informe le client par une lettre dans un délai de **3 jours ouvrés** et classe le dossier.

<ul style="list-style-type: none"> • En cas de contestation de l'irrecevabilité de son dossier, le client devra envoyer une lettre motivée à la CEET.
<ul style="list-style-type: none"> • Le dossier complet du client victime doit comporter : <ul style="list-style-type: none"> - La lettre de saisine du client ; - La fiche de constat technique de dommage dûment remplie ; - Une copie de la carte d'opérateur économique ou une copie de la pièce d'identité de la victime en cours de validité ; - Une copie de la facture d'électricité ou d'un ticket d'achat de crédit prépayé ou un imprimé du message électronique de notification d'achat de crédit prépayé ; - Les reçus d'achat des appareils endommagés et/ou les devis ou les reçus de réparation. • Ce dossier est envoyé directement à l'assureur ou par l'intermédiaire d'un courtier dans un délai de 7 jours ouvrés. • Après réception du dossier, l'assureur commet un expert pour déterminer la nature du sinistre. Il évalue le préjudice et envoie une proposition d'indemnisation du client à la CEET via le courtier dans un délai de 15 jours ouvrés. Le courtier dispose d'un délai de 02 jours ouvrés pour effectuer les vérifications nécessaires et la transmission.
<ul style="list-style-type: none"> • Dès réception, la CEET envoie la proposition d'indemnisation au client qui dispose d'un délai de 3 jours ouvrés pour réagir sur la proposition.
<ul style="list-style-type: none"> • Après accord du client sur la proposition d'indemnisation, la CEET dispose d'un délai de 2 jours ouvrés pour transmettre le dossier au courtier. A son tour, le courtier dispose également d'un délai de 02 jours ouvrés pour effectuer les vérifications nécessaires et la transmission. • L'assureur devra procéder à l'indemnisation du client dans un délai de 15 jours ouvrés, par l'intermédiaire du courtier qui dispose d'un délai de 2 jours ouvrés pour effectuer les vérifications nécessaires et la transmission du chèque avec les quittances de règlement du sinistre à la CEET. • La CEET dispose d'un délai de 2 jours ouvrés pour transmettre au client le chèque et les quittances de règlement du sinistre contre décharge. • En cas de contestation, le client exprime son refus sur la fiche de la proposition d'indemnisation avec les justificatifs que la CEET transmet à l'assureur par le même canal du courtier.
<ul style="list-style-type: none"> • Le traitement des cas de contestation d'irrecevabilité et de contestation de l'indemnisation font l'objet d'une procédure annexe.

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
1	<ul style="list-style-type: none"> • Secrétariat DG 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le courrier de déclaration de dommages électriques, • Enregistre le courrier, • Transmet le courrier au Secrétariat de la Direction Centrale Commerciale et Communication (DCCC) 	Courrier de déclaration de dommages électriques	
2	<ul style="list-style-type: none"> • Secrétariat DCCC 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le courrier de déclaration de dommages électriques • Invite le client et lui remet la fiche de déclaration de dommage avec la liste des pièces à fournir et l'instruit qu'il devra retourner la fiche dûment remplie dans un délai de 3 jours ouvrés. • Enregistre le dossier et le transmet à la DCCC 	Courrier de déclaration de dommages électriques	
3	<ul style="list-style-type: none"> • Directrice Centrale Commerciale et Communication (DCCC) 	<ul style="list-style-type: none"> • Prend connaissance du courrier, le vise et l'affecte au Directeur Clientèle Moyenne Tension (DCMT) • Retourne le dossier visé à son secrétariat 	Courrier visé	
4	<ul style="list-style-type: none"> • Secrétariat DCCC 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le courrier visé, l'enregistre au courrier départ • Transmet le courrier visé au Secrétariat du DCMT 	Courrier visé	
5	<ul style="list-style-type: none"> • Secrétariat DCMT 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le courrier visé, l'enregistre • Transmet le dossier visé au DCMT 	Courrier visé	
6	<ul style="list-style-type: none"> • DCMT 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le courrier visé • Prend connaissance du contenu du courrier visé par la DCCC 	Courrier visé	

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
		<ul style="list-style-type: none"> • Retourne le courrier de déclaration de dommages visé à son secrétariat pour transmission à la Direction Régionale Maritime (DRM) 		
7	<ul style="list-style-type: none"> • Secrétariat de la DCMT 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier • Enregistre le dossier au courrier départ • Transmet le dossier à la DRM. 	Dossier visé	
8	<ul style="list-style-type: none"> • Secrétariat de la DRM 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier visé par le DCMT, l'enregistre au courrier arrivé • Transmet le dossier au DRM 	Dossier visé	
9	<ul style="list-style-type: none"> • Le DRM 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier visé par le DCMT • Prend connaissance du dossier • Vise le dossier • Affecte le dossier de la déclaration visé au Département Distribution (DD) • Retourne le courrier de déclaration de dommages à son secrétariat pour transmission au DD 	Dossier visé	
10	Secrétariat DRM	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier visé • L'enregistre au courrier départ • Transmet le dossier visé au DD 	Dossier visé par DRM	
11	DD	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier visé par le DRM, l'enregistre au courrier arrivé • Prend connaissance du dossier • Signe le dossier • Retourne le dossier au secrétariat DRM 	Dossier signé	
12	<ul style="list-style-type: none"> • Le Secrétariat DRM 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier signé par le DD • Transmet le dossier au Chef service Exploitation 	Dossier signé	

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
13	Le Chef Service Exploitation	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier signé par le DD • Prend connaissance du contenu • Transmet le dossier au Chef Division Intervention pour le constat 	Dossier signé	
14	Le Chef Division Intervention	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier signé par le DD et transmis par le Chef Service Exploitation • Se rend sur les lieux du Sinistre • Effectue le constat • Etablit un rapport de constat et retourne le dossier au Chef Service Exploitation 	Rapport de constat	
15	Le Chef Service Exploitation	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier et le rapport de constat du Chef Division Intervention • Prend connaissance du rapport de constat et situe les responsabilités • Retourne le rapport de constat au secrétariat DRM 	Rapport de constat	
16	Secrétariat de la DRM	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le rapport de constat, l'enregistre et le transmet au DD 	Rapport de constat	
17	Le DD	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le rapport de constat • Prend connaissance du rapport de constat, le vise et le retourne au Secrétariat DRM 	Rapport de constat visé par le DD	
18	Secrétariat DRM	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le rapport de constat visé par le DD, • Transmet le rapport de constat au DRM 	Rapport de constat visé par le DD	
19	Le DRM	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le rapport de constat visé par le DD • Prend connaissance du contenu du rapport de constat • Valide et signe le rapport de constat • Transmet le dossier du constat à son 	Rapport de constat signé	

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
		secrétariat pour transmission au DCAF		
20	Secrétariat DRM	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le dossier signé, l'enregistre au courrier départ et le transmet au secrétariat de la DCAF avec copie au secrétariat DCMT 	Rapport de constat signé	
Cas de déclaration par courrier déposé dans une agence de l'intérieur				
21	Secrétariat Agence de l'Intérieur/ Accueil et Réclamations	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le courrier de déclaration de dommages électriques Enregistre le courrier, le Soumet au chef d'Agence pour visa 	Courrier de déclaration de dommages électriques	
22	Chef d'Agence	<ul style="list-style-type: none"> Prend connaissance du contenu du courrier de déclaration de dommages électriques Appose son visa pour transmission secrétariat de la Direction Régionale de son ressort 	Courrier de déclaration de dommages électriques	
23	Secrétariat de la Direction Régionale	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le courrier de déclaration de dommages Enregistre au courrier arrivé Transmet le courrier au Directeur Régionale 	Courrier de déclaration de dommages	
24	Directeur Régional (DR)	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le courrier de déclaration de dommages Prend connaissance du courrier Vise le courrier et l'affecte au Service Distribution Retourne le dossier à son secrétariat 	Courrier de déclaration de dommages visé par le DR	
25	Secrétariat Direction Régionale	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le courrier visé par le DR Transmet le courrier visé par le DR au Chef Service Distribution 	Courrier de déclaration de dommages visé par le DR	
26	Chef Service Distribution	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le courrier visé par le DR 	Courrier de déclaration de dommages visé	

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
		<ul style="list-style-type: none"> • Prend connaissance du courrier • Vise le courrier et le transmet au Chef Division MT pour le constat 		
27	Chef Division MT	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le courrier de déclaration de dommages visé • Prend contact avec le client • Se rend sur le point de livraison muni du courrier, • Fait le constat en présence du client ou son représentant • Remplit la fiche de constat, conclut sur l'origine du dommage et joint les pièces justificatives • Transmet tout le dossier au Chef Service Distribution 	Rapport de constat	
28	Chef Service Distribution	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier • Vérifie la concordance entre les pièces justificatives et le rapport de constat • Valide et vise le rapport de constat • Transmet le dossier au secrétariat de la Direction Régionale <p>NB : Le Chef Service Distribution dispose de 8 jours ouvrés dès réception du dossier jusqu'à la transmission du rapport du constat au Directeur Régional</p>	Rapport de constat visé	
23	•	•		
29	• Secrétariat de la Direction Régionale	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier et l'enregistre • S'assure que toutes les pièces de déclaration et de constat de dommage y sont intégrées sinon invite le client et/ou le Service Distribution à le compléter 	Dossier + bordereau d'envoi	

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
		<ul style="list-style-type: none"> • Si le dossier est recevable ce qui stipule que le dommage est imputable au réseau de la CEET, propose un bordereau d'envoi du dossier à la DCAF et le transmet au Directeur Régional • Si le dossier est irrecevable, cela traduit que le dommage n'est pas imputable au réseau de la CEET, rédige une lettre motivée à l'endroit du client pour lui signifier que son dossier est irrecevable et le transmet au Directeur Régional pour signature • • Transmet le dossier au Directeur Régional 		
30	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur Régional 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Pour le dossier recevable • Reçoit le dossier et prend connaissance du traitement fait • Signe le rapport de constat technique de dommages électriques et le bordereau d'envoi du dossier à la DCAF • Retourne le dossier à son secrétariat ❖ Pour le dossier irrecevable • Reçoit le dossier, prend connaissance du traitement fait • Signe le rapport de constat de dommages électriques et la lettre motivée adressée au client, copie à la DCAF 	Rapport de constat et bordereau d'envoi signés	

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
		<ul style="list-style-type: none"> Transmet le dossier à son secrétariat 		
31	<ul style="list-style-type: none"> Secrétariat Direction Régionale 	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le dossier signé et le bordereau d'envoi Enregistre les documents au courrier départ Transmet le dossier au secrétariat de la DCAF avec copie au Chef d'agence (Pour le dossier recevable) Pour le dossier irrecevable, reçoit la lettre motivée adressée au client, l'enregistre au courrier départ et le transmet au Chef d'Agence du ressort du client. 	Dossier complet signé	
32	<ul style="list-style-type: none"> Chef d'Agence 	<ul style="list-style-type: none"> Pour le dossier irrecevable, reçoit la lettre adressée au client, l'enregistre au courrier départ et le transmet au client. 	Lettre motivée adressée au client	
33	<ul style="list-style-type: none"> Secrétariat DCAF 	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le dossier de dommages électriques provenant de la Direction régionale concernée Vérifie et scanne le dossier Enregistre le dossier au courrier-arrivée Transmet le dossier au DCAF 	Dossier de déclaration de dommages	1 jour
34	<ul style="list-style-type: none"> DCAF 	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le dossier de dommages électriques Prend connaissance du dossier, le vise et l'affecte au Directeur du Patrimoine et de la Logistique (DPL) 	Dossier de déclaration de dommages visé et affecté	

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
		<ul style="list-style-type: none"> • Retourne le dossier à son secrétariat 		
35	Secrétariat DCAF	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier • Enregistre le dossier au courrier départ • Transmet le dossier au Secrétariat de la DPL • 	Dossier de déclaration de dommages visé et affecté	
36	Secrétariat DPL	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier • Enregistre le dossier au courrier-arrivée • Transmet le dossier au DPL 	Dossier de déclaration de dommages visé et affecté	
37	DPL	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier • Prend connaissance du dossier, le vise et l'affecte au Chef Service Assurances • Retourne le dossier à son secrétariat 	Dossier de déclaration de dommages visé et affecté	
	Secrétariat DPL	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier • Transmet le dossier au Chef Service Assurances 	Dossier de déclaration de dommages visé et affecté	
38	Chef Service Assurances	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier • Prend connaissance, le vise et le transmet au Chef Division Autres Risques pour traitement 	Dossier de déclaration de dommages visé et affecté	
39	Chef Division Autres Risques	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier • Vérifie si toutes les pièces y figurent • Initie une lettre de transmission du dossier à l'Assurance via le Courtier • Transmet la lettre et le dossier au Chef Service Assurances 	Lettre de transmission du dossier de déclaration de dommages	2 jours
40	Chef Service Assurances	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit la lettre et le dossier • Vise la lettre et transmet le dossier au Secrétariat du DPL 	Lettre de transmission du dossier de déclaration de dommages visée	
41	Secrétariat DPL	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit la lettre et le dossier • Transmet au DPL 	Lettre de transmission du dossier de déclaration de dommages visée	
42	DPL	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit la lettre et le dossier • Vise la lettre • Transmet à son Secrétariat pour envoi au DCAF 	Lettre de transmission du dossier de déclaration de dommages visée par DPL	2 jours

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
43	Secrétariat DPL	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la lettre visée et le dossier Enregistre les documents Transmet la lettre visée et le dossier au Secrétariat du DCAF 	Lettre de transmission du dossier de déclaration de dommages visée par DPL	
44	Secrétariat DCAF	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la lettre visée et le dossier Transmet au DCAF 	Lettre de transmission du dossier de déclaration de dommages visée par DPL	
45	DCAF	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la lettre visée et le dossier Signe la lettre Transmet à son Secrétariat 	Lettre de transmission du dossier de déclaration de dommages signée	
46	Secrétariat DCAF	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la lettre et le dossier Enregistre la lettre Fait une copie pour classement et un pli à l'adresse de l'assurance via le courtier Transmet le pli à la Section Courrier de la CEET 	Pli à transmettre à la Section Courrier de la CEET	
47	Section Courrier	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le pli Enregistre et transmet le pli à l'assurance via le Courtier 	Pli à transmettre au Courtier	2 jours
48	Courtier	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le pli Traite le dossier Fait une lettre de transmission du dossier à l'assurance 	Dossier transmis à l'assurance	2 jours
49	Compagnie d'Assurances	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le pli Prend connaissance et traite le dossier Transmet le dossier à un Expert pour son rapport Envoie à la CEET via le Courtier la proposition d'indemnisation suite à l'expertise 	Rapport d'expertise	15 ours
50	Courtier	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la proposition d'indemnisation Traite le dossier Fait une lettre de transmission de la proposition d'indemnisation 	Proposition d'indemnisation	2 jours

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
		<ul style="list-style-type: none"> • Transmet la proposition à la CEET 		
51	Secrétariat DG	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit la proposition d'indemnisation et l'enregistre • Transmet le dossier au Secrétariat du DCAF 	Proposition d'indemnisation	1 jour
52	Secrétariat DCAF	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit la proposition d'indemnisation, l'enregistre • Transmet le dossier au DCAF 	Proposition d'indemnisation	2 jours
53	DCAF	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit la proposition d'indemnisation • Prend connaissance • Affecte le dossier au DPL • Retourne le dossier à son Secrétariat 	Proposition d'indemnisation	
54	Secrétariat DCAF	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit la proposition d'indemnisation • Transmet le dossier à la DPL 	Proposition d'indemnisation	
55	Secrétariat du DPL	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit la proposition d'indemnisation • Transmet le dossier au DPL 	Proposition d'indemnisation	
56	DPL	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit la proposition d'indemnisation • Prend connaissance • Affecte le dossier au Chef Service Assurances via son secrétariat 	Proposition d'indemnisation	2 jours
57	Chef Service Assurances	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit la proposition d'indemnisation • Prend connaissance • Transmet le dossier au Chef Division Autres Risques 	Proposition d'indemnisation	
58	Chef Division Autres Risques	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit la proposition d'indemnisation • Fait une copie de la proposition • Appelle le client pour lui soumettre la proposition accompagnée de la fiche d'accord 	Proposition d'indemnisation soumise au client	
59	Client	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit la proposition • Marque son accord sur la proposition • Transmet au Chef Division Autres Risques 	Proposition d'indemnisation validée	3 jours

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
60	Chef Division Autres Risques	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la fiche d'accord de la part du client Fait une copie Initie une lettre de transmission à l'assurance via le courtier Transmet le dossier au Chef Service Assurances 	Proposition d'indemnisation validée par le client + lettre de transmission	3 jours
61	Chef Service Assurances	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la lettre de transmission Vise la lettre Transmet le dossier au Secrétariat du DPL 	Lettre de transmission visée	
62	Secrétariat du DPL	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la lettre de transmission Transmet le dossier au DPL 	Lettre de transmission visée	
63	DPL	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la lettre de transmission Vise la lettre Transmet à son Secrétariat 	Lettre de transmission visée par DPL	
64	Secrétariat du DPL	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la lettre de transmission Transmet le dossier au secrétariat DCAF 	Lettre de transmission visée par DPL	
65	Secrétariat DCAF	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la lettre de transmission visée Transmet le dossier au DCAF 	Lettre de transmission visée	2 jours
66	DCAF	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la lettre de transmission visée Signe la lettre Transmet le dossier à son Secrétariat 	Lettre d'accord de la proposition d'indemnisation signée	
67	Secrétariat DCAF	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la lettre signée et l'accord du client Enregistre la lettre Fait un pli à l'adresse de l'assurance via le courtier Transmet le pli à la Section Courrier de la CEET 	Lettre d'accord de la proposition d'indemnisation signée	
68	Section Courrier	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le pli Enregistre et transmet le pli à l'assurance via le Courtier 	Pli transmis au Courtier	2 jours
69	Courtier	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le pli Prend connaissance Adresse une lettre de transmission de 	Lettre d'accord à transmettre à l'assurance	2 jours

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
		l'accord à l'assurance		
70	Compagnie d'Assurances	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit l'accord du client Etablit le chèque au nom du client Adresse une lettre de transmission du chèque et la quittance à la CEET Transmet le dossier à la CEET via le Courtier 	Chèque et quittance d'indemnisation	15 jours
71	Courtier	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le chèque et la quittance Adresse une lettre de transmission à la CEET Transmet le chèque et la quittance à la CEET 	Lettre de transmission du chèque et quittance	2 jours
72	Secrétariat DG	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le chèque et la quittance Enregistre et transmet le dossier au Secrétariat du DCAF 	Chèque et quittance	1 jour
73	Secrétariat DCAF	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le dossier Enregistre le dossier et le transmet au DCAF 	Chèque et quittance	2 jours
74	DCAF	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le dossier Affecte le dossier au Chef Service Assurances via le DPL 	Chèque et quittance	
75	Secrétariat DCAF	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le dossier et le transmet au Chef Service Assurances via le DPL 	Chèque et quittance	
76	Chef Service Assurances	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le dossier Affecte le dossier au Chef Division Autres Risques 	Chèque et quittance	2 jours
77	Chef Division Autres Risques	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le dossier Enregistre le chèque dans le cahier de transmission des chèques Appelle le client pour le retrait de son chèque contre décharge Clôture le dossier. 	Chèque remis au client	