

	[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 Basse Tension (BT) 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.

- 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 DG de la CEET ;
- (2) La fiche de déclaration de dommages dûment remplie (formulaire disponible sur le site internet de la CEET, en agence ou au secrétariat de la Direction Commerciale de la CEET) ;
- (3) Une copie de la pièce d'identité de la victime en cours de validité ;
- (4) 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 ;
- (5) Les reçus d'achat des appareils endommagés et/ou les devis 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 :

- Coupure du neutre du réseau/branchement ;
- Coupure accidentelle du réseau/branchement ;
- Coupure répétée ;
- Desserrage sur le panneau de comptage ;
- Sortie de poste défectueuse ;
- Compteur brûlé ;
- Incendie sur le réseau ;
- Branchement souterrain défectueux ;
- Neutre accidentellement sous tension ;
- Ou tous autres incidents sur le réseau.

- 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.

- En cas de contestation de l'irrecevabilité de son dossier, le client devra envoyer une lettre motivée à la CEET.

- Le dossier complet du client victime doit comporter :

- (1) La lettre de saisine du client ;
- (2) La fiche de déclaration de dommages dûment remplie ;
- (3) La fiche de constat technique de dommage dûment remplie ;
- (4) Une copie de la pièce d'identité de la victime en cours de validité ;

<p>(5) 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 ;</p> <p>(6) Les reçus d'achat des appareils endommagés et/ou les devis de réparation.</p> <p>Ce dossier est envoyé directement à l'assureur ou par l'intermédiaire d'un courtier dans un délai de 07 jours ouvrés.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 dans un délai de 2 jours ouvrés au client qui dispose d'un délai de 3 jours ouvrés pour réagir sur la proposition.
<ul style="list-style-type: none"> En cas d'accord de l'indemnisation, le client l'exprime sur la fiche de 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 2 jours ouvrés pour effectuer les vérifications nécessaires et la transmission à l'Assureur. 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 02 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 de l'indemnisation, 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
Cas de dossier de déclaration déposé au secrétariat de la Direction Générale				
1.	<ul style="list-style-type: none"> Client 	<ul style="list-style-type: none"> Introduit à la CEET un dossier de déclaration de dommages comportant : <ol style="list-style-type: none"> La lettre de saisine du client ; La fiche de déclaration de dommages dûment remplie ; La fiche de constat technique de dommage dûment remplie ; 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 ; Les reçus d'achat des appareils endommagés et/ou les devis ou les reçus de réparation 	Dossier de déclaration de dommages	3 jours
2.	<ul style="list-style-type: none"> Secrétariat Direction 	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le dossier de déclaration de dommages électriques, 	Courrier visé DG	1 jour

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
	Générale (DG)	<ul style="list-style-type: none"> • Enregistre le dossier, • Transmet le dossier de déclaration de dommages électriques, au Secrétariat de la Direction Centrale Commerciale et Communication (DCCC). 		
3.	<ul style="list-style-type: none"> • Secrétariat DCCC 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier de déclaration de dommages électriques. • Vérifie le contenu du dossier pour s'assurer qu'il est complet ; le cas échéant, invite le client à compléter les éventuelles pièces manquantes dans un délai de 3 jours ouvrés. • Enregistre le dossier complet de déclaration et le transmet à la DCCC 	Fiche de déclaration dûment remplie avec les pièces fournies	1 jour
4.	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur(rice) Centrale Commerciale et Communication (DCCC) 	<ul style="list-style-type: none"> • Prend connaissance du dossier de déclaration annexé, le vise et l'affecte au Directeur Clientèle Basse Tension (DCBT) • Retourne à son secrétariat le dossier visé 	Courrier visé DCCC	
5.	<ul style="list-style-type: none"> • Secrétariat DCCC 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier visé de déclaration de dommages, l'enregistre au courrier départ et le transmet au Secrétariat du DCBT 		1 jour
6.	<ul style="list-style-type: none"> • Secrétariat DCBT 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier visé de déclaration de dommages, l'enregistre • Transmet le dossier visé au DCBT 		
7.	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur Clientèle Basse Tension (DCBT) 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier de déclaration de dommages visé ; • Prend connaissance du contenu du dossier visé par la DCCC ; • Affecte le dossier de déclaration de dommages au Chef Service Gestion des Opérations Lomé (SGOL) avec copie à l'agence concernée 	Courrier visé DCBT	

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
		<ul style="list-style-type: none"> • Retourne le dossier visé à son secrétariat 		
8.	<ul style="list-style-type: none"> • Secrétariat DCBT 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier de déclaration de dommages affecté par le DCBT, • Transmet le dossier de déclaration de dommages au Chef SGOL par mail puis par décharge • Transmet la copie du dossier de déclaration de dommage à l'agence concernée 		
9.	<ul style="list-style-type: none"> • Chef Service Gestion des Opérations Lomé (SGOL) 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier de déclaration de dommages et prend connaissance du contenu • Transmet le dossier de déclaration de dommages au Chef Division Dépannage de la zone (Pool concerné) pour constat technique de dommages électriques 	Dossier affecté au Pool concerné	1 jour
10.	<ul style="list-style-type: none"> • Chef Division Dépannage (Pool) 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier de déclaration de dommages • Prend contact avec le client • Se rend sur le point de livraison muni du dossier de déclaration de dommages, • Fait le constat en présence du client ou de son représentant • Remplit la fiche de constat technique, conclut sur l'origine des dommages et joint les pièces justificatives • Transmet le dossier complété par le rapport de constat technique (fiche remplie) au Chef SGOL 	Rapport de constat de dommages électriques	5 jours
11.	<ul style="list-style-type: none"> • Chef SGOL 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier complet comportant le rapport de constat technique ; • Vérifie la concordance entre les pièces justificatives et le rapport de constat technique ; • Valide et contresigne le rapport de constat technique ; 	Rapport de constat de dommages électriques validé par le Chef SGOL	1 jour

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
		<ul style="list-style-type: none"> • Transmet le dossier complet de constat au secrétariat du DCBT 		
12.	<ul style="list-style-type: none"> • Secrétariat DCBT 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier complet de constat et l'enregistre • S'assure que toutes les pièces de déclaration et de constat de dommages y sont intégrées sinon invite le client et/ou le SGOL à le compléter • Si le dossier est recevable ce qui veut dire que le dommage est imputable au réseau de la CEET, propose un bordereau d'envoi du dossier à la DCAF et le transmet au DCBT pour visa • Si le dossier est irrecevable, ce qui stipule 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 DCBT pour visa 	Rapport de constat de dommages électriques validé par le Chef SGOL	1 jour
13.	<ul style="list-style-type: none"> • DCBT 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Pour le dossier recevable,</i> • Reçoit le dossier, prend connaissance du traitement fait • Appose son visa sur le rapport de constat de dommages électriques et vise le bordereau d'envoi du dossier à la DCAF • Transmet le dossier à son secrétariat ❖ <i>Pour le dossier irrecevable,</i> • Reçoit le dossier, prend connaissance du traitement fait • Signe le rapport de constat de dommages électriques et vise la lettre réponse au client • Transmet le dossier à son secrétariat 	Dossier dommage Bordereau d'envoi dossier au DCAF ou lettre motivée au client	1 jour
14.	Secrétariat DCBT	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier et le bordereau d'envoi ou la lettre motivée visée 		

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
		par le DCBT et le transmet au secrétariat de la DCCC		
15.	Secrétariat DCCC	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le dossier et le bordereau d'envoi ou la lettre motivée visé par le DCBT et le transmet à la DCCC pour signature 		
16.	<ul style="list-style-type: none"> DCCC 	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le dossier Prend connaissance du dossier et signe le bordereau d'envoi du dossier à la DCAF ou la lettre motivée adressée au client Retourne le dossier à son Secrétariat pour transmission à la DCAF ou au DCBT (lettre motivée adressée au client) 	Dossier dommage Bordereau d'envoi dossier au DCAF ou lettre motivée au client	1 jour
17.	Secrétaire DCCC	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le dossier et le bordereau d'envoi, l'enregistre au courrier départ et le transmet au secrétariat du DCBT pour le dossier recevable Pour le dossier irrecevable, reçoit la lettre adressée au client, l'enregistre au courrier départ et le transmet au secrétariat du DCBT. 		1 jour
18.	Secrétariat DCBT	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le dossier et le bordereau d'envoi, l'enregistre au courrier départ et le transmet au secrétariat de la DCAF pour le dossier recevable Pour le dossier irrecevable, reçoit la lettre adressée au client, l'enregistre au courrier départ et la transmet au Chef d'Agence du ressort du client. 	Dossier dommage Bordereau d'envoi dossier au DCAF ou lettre motivée au client	1 jour
19.	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 la transmet au client. 	Lettre motivée au client	
Cas de déclaration par courrier déposé dans une agence de l'intérieur				
20.	Client	<ul style="list-style-type: none"> Introduit à la CEET un dossier de déclaration de dommages comportant : (1) La lettre de saisine du client ; 	Dossier de déclaration de dommages	3 jours

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
		<p>(2) La fiche de déclaration de dommages dûment remplie ;</p> <p>(3) Une copie de la pièce d'identité de la victime en cours de validité ;</p> <p>(4) Une copie de la facture d'électricité ou d'un ticket d'achat de crédit prépayé ;</p> <p>(5) Les reçus d'achat des appareils endommagés et/ou les devis ou les reçus de réparation.</p>		
21.	Secrétariat Agence de l'Intérieur/ Accueil et Réclamations	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier de déclaration de dommages électriques ; • Vérifie le contenu du dossier pour s'assurer qu'il est complet ; le cas échéant, invite le client à compléter les éventuelles pièces manquantes dans un délai de 3 jours ouvrés ; • Enregistre le dossier complet de déclaration et le transmet au Chef d'Agence pour visa. 	Dossier de déclaration de dommage	1 jour
22.	Chef d'Agence	<ul style="list-style-type: none"> • Prend connaissance du contenu du dossier de déclaration de dommages électriques • Appose son visa pour transmission au Chef Division Interventions BT ou au Chef Division Réseau Electrique en charge du constat technique 		
23.	<ul style="list-style-type: none"> • Chef Division Interventions Basse Tension (BT) ou au Chef Division Réseau Electrique 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier de déclaration de dommages • Prend contact avec le client • Se rend sur le point de livraison muni du dossier, • 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 le dossier complété par le rapport de constat technique (fiche remplie) au Chef d'Agence 		3 jours
24.	<ul style="list-style-type: none"> • Chef d'Agence 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier complet comportant le rapport de constat technique ; 	Rapport de constat de dommages électriques validé	1 jour

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
		<ul style="list-style-type: none"> • Vérifie la concordance entre les pièces justificatives et le rapport de constat technique ; • Valide et contresigne le rapport de constat technique ; • Transmet le dossier au Secrétariat de la Direction Régionale 		
25.	<ul style="list-style-type: none"> • Secrétariat de la Direction Régionale (DR) 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier complet de constat 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 Division Interventions Basse Tension (BT) ou au Chef Division Réseau Electrique à le compléter • Si le dossier est recevable ce qui veut dire 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, ce qui veut dire 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 		3 jours
26.	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur Régional 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Pour le dossier recevable,</i> • Reçoit le dossier, prend connaissance du traitement fait • Signe le rapport de constat de dommages électriques et le bordereau d'envoi du dossier à la DCAF • Transmet le dossier à son secrétariat ❖ <i>Pour le dossier irrecevable,</i> 	<p>Rapport de constat de dommages électriques validé</p> <p>Bordereau de transmission Ou Lettre motivée adressée au client</p>	

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
		<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier, prend connaissance du traitement fait • Signe le rapport de constat de dommages électriques et la lettre motivée adressée au client • Transmet le dossier à son secrétariat 		
27.	<ul style="list-style-type: none"> • Secrétariat Direction Régionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier signé et le bordereau d'envoi, l'enregistre au courrier départ et l'envoie à la section courrier pour la DCAF (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. 		
28.	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	
29.	Secrétariat DCAF	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier de dommages électriques provenant de la Direction Centrale Commerciale et Communication (DCCC) ou des Directions régionales • Vérifie et scanne le dossier • Enregistre le dossier au courrier-arrivée • Transmet le dossier au DCAF 	Dossier de déclaration de dommages	
30.	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) • Retourne le dossier à son secrétariat 	Dossier de déclaration de dommages visé et affecté	1 jour
31.	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	
32.	Secrétariat DPL	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le dossier • Enregistre le dossier au courrier-arrivée 	Dossier de déclaration de dommages visé et affecté	

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
		<ul style="list-style-type: none"> • Transmet le dossier au DPL 		
33.	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 a son secrétariat 	Dossier de déclaration de dommages visé et affecté	
34.	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	
35.	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	
36.	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
37.	Chef Service Assurances	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit la lettre et le dossier • Vise la lettre et transmet au Secrétariat du DPL 	Lettre de transmission du dossier de déclaration de dommages visée	
38.	Secrétariat DPL	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit la lettre et le dossier • L'enregistre • Transmet au DPL 	Lettre de transmission du dossier de déclaration de dommages visée	
39.	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	
40.	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	2 jours
41.	Secrétariat DCAF	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit la lettre visée et le dossier • L'enregistre • Transmet au DCAF 	Lettre de transmission du dossier de déclaration de dommages visée par DPL	
42.	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	
43.	Secrétariat DCAF	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit la lettre signée et le dossier • Enregistre la lettre 	Pli à transmettre à la Section Courrier de la CEET	

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
		<ul style="list-style-type: none"> 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 		
44.	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
45.	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
46.	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 jours
47.	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 Transmet la proposition à la CEET 	Proposition d'indemnisation	2 jours
48.	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
49.	Secrétariat DCAF	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la proposition d'indemnisation et l'enregistre Transmet le dossier au DCAF 	Proposition d'indemnisation	
50.	DCAF	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la proposition d'indemnisation Prend connaissance Affecte le dossier à la DPL Retourne le dossier à son Secrétariat 	Proposition d'indemnisation	2 jours
51.	Secrétariat DCAF	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la proposition d'indemnisation Transmet le dossier à la DPL 	Proposition d'indemnisation	

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
52.	Secrétariat du DPL	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la proposition d'indemnisation Transmet le dossier au DPL 	Proposition d'indemnisation	
53.	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	
54.	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	
55.	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	2 jours
56.	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
57.	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	2 jours
58.	Chef Service Assurances	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la lettre de transmission Visé la lettre Transmet le dossier au Secrétariat du DPL 	Lettre de transmission visée	
59.	Secrétariat du DPL	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la lettre de transmission Transmet le dossier au DPL 	Lettre de transmission visée	
60.	DPL	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la lettre de transmission Visé la lettre Transmet à son Secrétariat 	Lettre de transmission visée par DPL	
61.	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	
62.	Secrétariat DCAF	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la lettre de transmission visée Transmet le dossier au DCAF 	Lettre de transmission visée par DPL	2 jours

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
63.	DCAF	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit la lettre de transmission visée Signe la lettre Transmet à son Secrétariat 	Lettre d'accord de la proposition d'indemnisation signée	
64.	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	
65.	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
66.	Courtier	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le pli Prend connaissance Adresse une lettre de transmission de l'accord à l'assurance 	Lettre d'accord à transmettre à l'assurance	2 jours
67.	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
68.	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
69.	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
70.	Secrétariat DCAF	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le dossier Enregistre le dossier et le transmet au DCAF 	Chèque et quittance	2 jours
71.	DCAF	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le dossier Affecte le dossier au Chef Service Assurances via le DPL 	Chèque et quittance	
72.	Secrétariat DCAF	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le dossier et le transmet au Chef Service Assurances via le DPL 	Chèque et quittance	
73.	Chef Service Assurances	<ul style="list-style-type: none"> Reçoit le dossier 	Chèque et quittance	2 jours

Séq.	Intervenants	Description des activités	Outputs	Périodicité ou Délai
		<ul style="list-style-type: none"> • Affecte le dossier au Chef Division Autres Risques 		
74.	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	