



Guide d'utilisation
du service « Réclamations en ligne »
de la Trésorerie Générale du Royaume

servicequalite@tgr.gov.ma

2

Contenu du guide

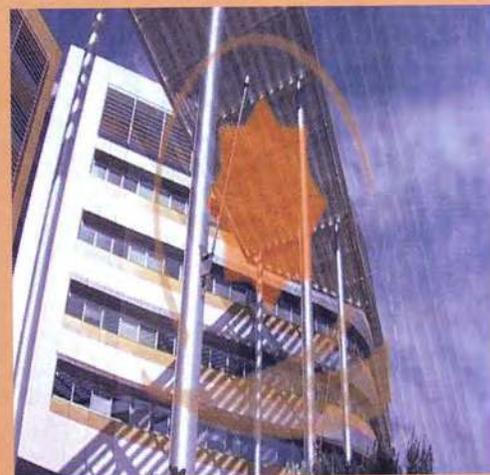
1- Réclamations en ligne: présentation générale

2- Avant de rédiger votre réclamation

3- Au moment de poster votre réclamation

4- En attendant la réponse

5- A la réception de la réponse



MADAME, MONSIEUR

Ce guide d'utilisation, a été élaboré pour vous afin de vous faciliter l'accès et l'utilisation du service « Réclamations en ligne » .

1. Réclamations en ligne: Présentation générale

Le dispositif des réclamations en ligne est un service mis à votre disposition par la Trésorerie Générale du Royaume afin de vous permettre, où que vous soyez, de poster vos demandes d'information et vos doléances , concernant les services et les prestations de la TGR , et de suivre leur traitement.

En mettant cet outil à votre disposition, la Trésorerie Générale du Royaume s'inscrit pleinement dans son référentiel de valeurs et met en place une dynamique volontariste d'amélioration continue de sa qualité de service.



Vous pouvez poster votre réclamation en français ou en arabe.

Votre satisfaction est notre priorité.



2. Avant de rédiger votre réclamation

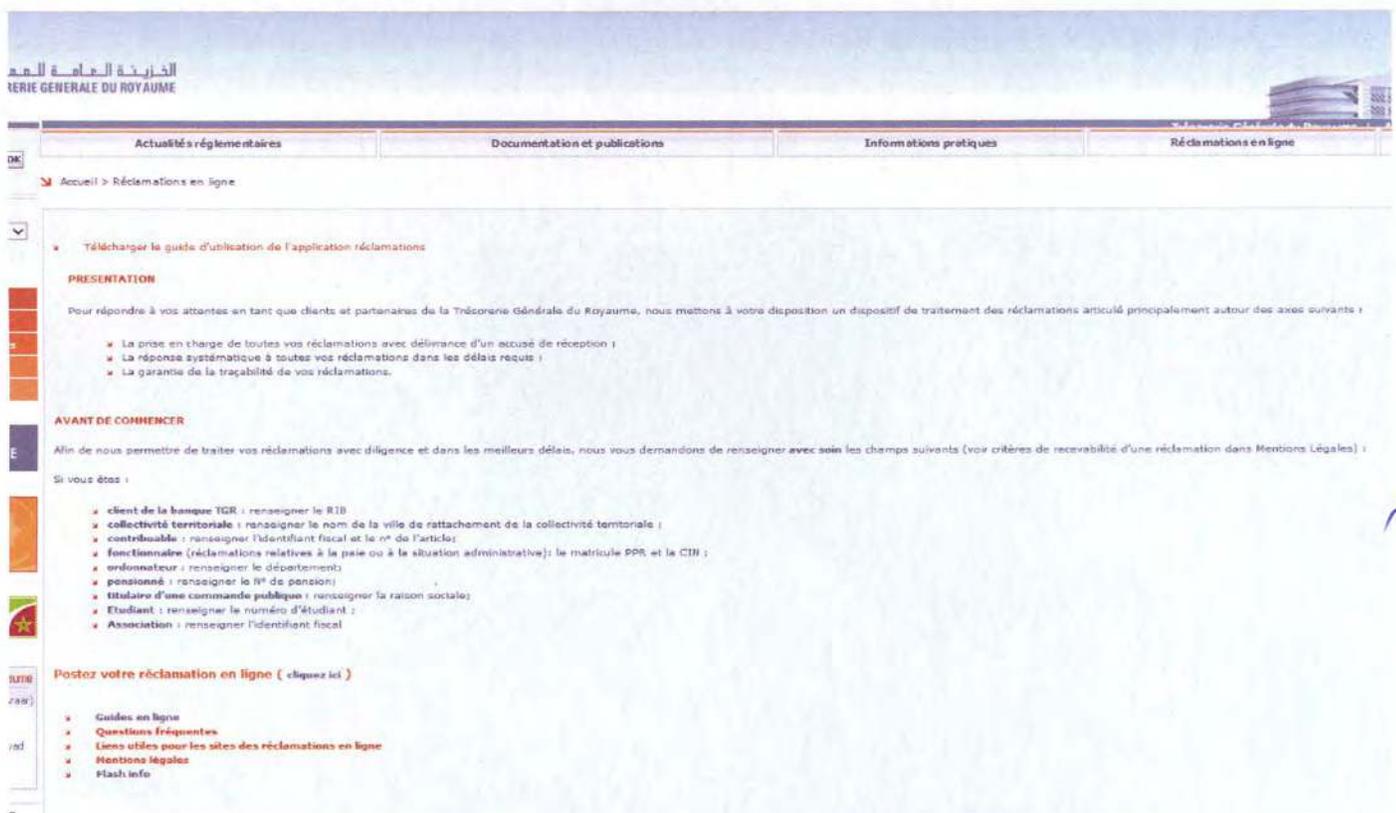
1. Accédez à la page d'accueil du service « Réclamations en ligne »:

Le service « Réclamations en ligne » est accessible via le portail de la Trésorerie Générale du Royaume à l'adresse: www.tgr.gov.ma.

Pour accéder à ce service, cliquez sur le lien « Réclamations en ligne » situé au niveau de l'onglet horizontal de la page d'accueil du site internet de la Trésorerie Générale du Royaume .

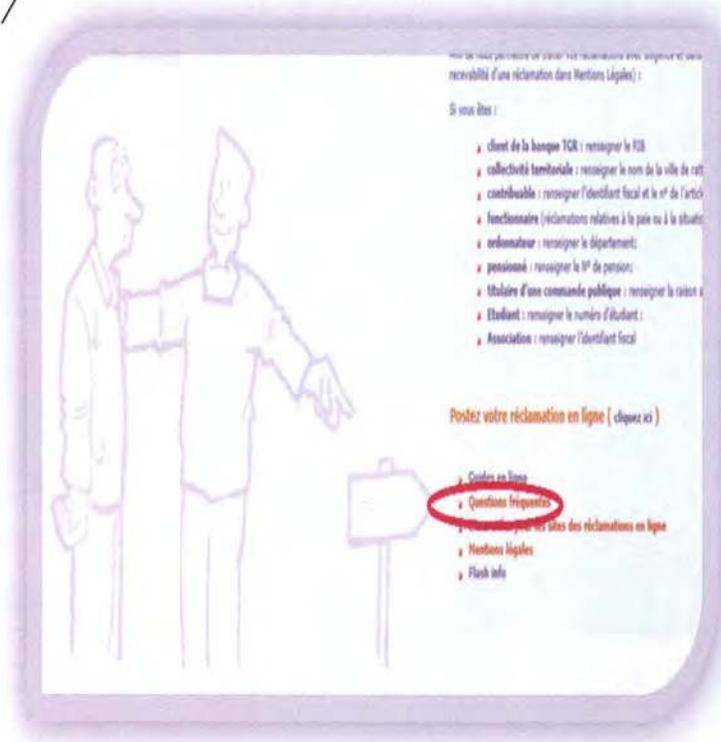


Lorsque vous cliquez sur ce lien la page de présentation de l'application des réclamations en ligne s'affiche sur votre écran:



2. Avant de rédiger votre réclamation

2. Lisez attentivement les informations disponibles sur la page d'accueil:



Sur cette page, vous trouverez notamment des informations sur:

- les différentes catégories de clients répertoriés afin de vous permettre de vous situer.
- les données que vous devrez fournir en fonction de la catégorie de client à laquelle vous appartenez.

Cette page comporte aussi des rubriques « **Questions fréquentes** » et « **Mentions légales** ».



La rubrique « Questions fréquentes »

Sachez que la Trésorerie Générale du Royaume a mis en ligne des questions/réponses que vous pouvez consulter. Vous pouvez ainsi gagner du temps en réorientant votre démarche, notamment pour les questions qui ne relèvent pas de la compétence de la TGR.



La rubrique « Mentions légales »

Pour que votre réclamation soit recevable, il est impératif qu'elle respecte certaines conditions en termes de forme et de fond.

Le service « Réclamations en ligne » est avant tout un canal de communication. Toute réclamation qui ne respecte pas ces conditions ne sera pas traitée.

3. Au moment de poster votre réclamation

1. Accédez au service « réclamations en ligne » :

Après avoir lu la page de présentation et constaté que votre demande ne figure pas dans la liste des questions fréquentes, vous pouvez cliquer sur le module: « **Postez votre réclamation en ligne** (Cliquez ici) ».

Un formulaire initial de saisie des données s'affichera sur votre écran.

Nouvelle réclamation Suivi de réclamation

Informations Personnelles

* Nom : * Prénom :

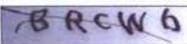
* Adresse : * Adresse Mail :

Téléphone :

* Vous formulez votre réclamation en tant que :

* Objet de votre réclamation :

Joindre un fichier :



re-générer

Envoyer

(*) Champ obligatoire

3. Au moment de poster votre réclamation

2. Renseignez le formulaire de votre réclamation:

Après avoir saisi vos informations personnelles au niveau du premier bloc du formulaire vous devez vous identifier au niveau du bloc «**Vous formulez votre réclamation en tant que**» en prenant le soin de sélectionner la catégorie du client à laquelle vous appartenez.

A titre d'exemple, si vous êtes une entreprise ou un fonctionnaire et que votre réclamation porte sur le paiement d'une taxe, vous devez sélectionner la catégorie «**Redevable/contribuable**».

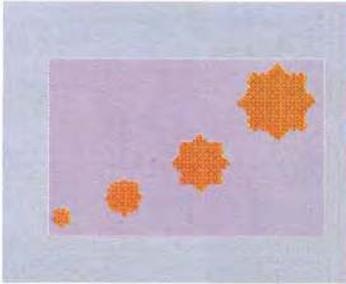
The screenshot shows a web form for submitting a complaint. At the top, there are two radio buttons: 'Nouvelle réclamation' (selected) and 'Suivi de réclamation'. Below this is the 'Informations Personnelles' section with input fields for 'Nom', 'Prénom', 'Adresse', and 'Téléphone'. The 'Vous formulez votre réclamation en tant que' section features a dropdown menu with a list of client categories: Association, Autre, Client de la banque, Collectivité locale, Étudiant, Fonctionnaire, Individuel/Sous-Ordrepreneur, Particulier, and Travaux d'une commande publique. To the right of this dropdown are fields for 'Id Fiscal' and 'N° et nature de l'article'. The 'Objet de votre réclamation' section has a text area and a 'Joindre un fichier' button. Below the text area, there is a security code field containing 'BRCW6' and a 're-générer' button. At the bottom right is an 'Envoyer' button. A legend at the bottom left indicates that an asterisk (*) denotes a mandatory field.

Les informations obligatoires que vous avez saisies selon la catégorie du client à laquelle vous appartenez sont absolument nécessaires pour le traitement de votre requête.

Veillez à saisir l'« **Objet de votre réclamation** ». Votre réclamation doit être claire et ne doit comporter aucune diffamation ou injure à l'égard d'aucune personne ou structure que ce soit. Elle doit porter uniquement sur des éléments factuels et objectifs.

Cliquez sur le bouton « **Joindre un fichier** » pour joindre toute pièce justificative, pouvant appuyer votre demande, sous format image.

Retranscrivez enfin le code de sécurité au niveau du champ réservé à cette fin, si le code n'est pas lisible vous pouvez alors cliquer sur le bouton « **Re-générer** » afin de disposer d'un nouveau code plus clair.



3. Au moment de poster votre réclamation

Dès l'envoi de votre réclamation, vous recevrez un accusé de réception portant un numéro de référence généré automatiquement .

De : Portail
À :
Cc :
Objet : [TGR Réclamation] : Accusé de réception

Cher Client,

La TGR a le plaisir de vous informer que votre réclamation a été prise en charge sous le numéro de référence: [****/2016]

Votre réclamation sera traitée dans les plus brefs délais.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Votre satisfaction est notre priorité.

« Ceci est un message de notification. Merci de ne pas y répondre »

Pour compléter votre réclamation utiliser l'option « recours » disponible au niveau du module « suivi de la réclamation » sur l'application des réclamations en ligne de l

[Portail de la Trésorerie Générale du Royaume](#)



Important

Tous les échanges autour de votre réclamation se feront par le biais de l'adresse mail que vous avez fournie. Veillez donc à ce qu'elle soit valide et correctement saisie dans le formulaire.

4. En attendant la réponse

1. Suivez l'état d'avancement de votre réclamation:

Accédez au menu de suivi de votre réclamation via le même lien servant à poster votre réclamation sur la page de présentation, ensuite cochez la case « Suivi de réclamation » .

Actualités réglementaires Documentation et publications Informations pratiques Réclamations en ligne FAQ

Accueil > Réclamations en ligne > Réclamations des Clients

Nouvelle réclamation Suivi de réclamation Il faut cocher cette case

Vous êtes

Suivez votre réclamation tout au long de la procédure de son traitement. Pour cela, saisissez la référence générée suite à l'envoi de votre réclamation initiale, vous aurez ainsi les informations relatives à l'état de traitement de votre demande.

Référence réclamation

Actualités réglementaires Documentation et publications Informations pratiques Réclamations en ligne FAQ

Accueil > Réclamations en ligne > Réclamations des Clients

Nouvelle réclamation Suivi de réclamation

* Référence réclamation : Recherche

Date	Réclamation	Etat	Réponse	Action
------	-------------	------	---------	--------

4. En attendant la réponse

2. Relancez votre réclamation le cas échéant:

Si vous estimez que le traitement de votre réclamation souffre d'un retard anormal ou injustifié, relancez-la en cliquant sur la mention « Relance » qui générera automatiquement un e-mail de notification au responsable concerné.

The screenshot shows a web application interface for managing complaints. At the top, there is a navigation menu with items: 'Actualités réglementaires', 'Documentation et publications', 'Informations pratiques', 'Réclamations en ligne', and 'FAQ'. Below the menu is a breadcrumb trail: 'Accueil > Réclamations en ligne > Réclamations des Clients'. The main content area has two tabs: 'Nouvelle réclamation' and 'Suivi de réclamation'. Under 'Suivi de réclamation', there is a search field with the reference '28213/2016' and a 'Recherche' button. Below the search is a table with the following data:

Date	Réclamation	Etat	Réponse	Action
28/03/2016		En cours de Traitement		Relance

The 'Relance' button in the 'Action' column is circled in red. A callout box labeled 'Relance' is positioned above the interface, with an arrow pointing to the circled button.

Afin de ne pas encombrer les services de la Trésorerie Générale du Royaume par des relances abusives, vous ne pouvez faire usage de cette fonctionnalité qu'une fois par semaine tout au plus. Elle sera ainsi inactive pendant une semaine après chaque usage.

5. Après la réception de la réponse à votre réclamation

1. Apportez des éléments nouveaux à votre réclamation:

Dès que nos services ont traité votre réclamation vous recevrez la réponse à l'adresse e-mail que vous avez indiqué au moment de la saisie de votre demande.

Si votre réclamation est clôturée et que vous souhaitez rajouter des éléments nouveaux, vous pouvez la rouvrir en cliquant sur la mention « Recours ».

Accueil > Réclamations en ligne > Réclamations des Clients

Nouvelle réclamation Suivi de réclamation

* Référence réclamation :

Date	Réclamation	Etat	Réponse	Action
27/12/2016	Bonjour, J'aimerais payer ma contravention N° en ligne, je reçois un message d'erreur "aucun impayé concernant la référence spécifiée, pourtant j'ai reçu l'avis de la contravention."	Clôturée	Nous vous remercions pour l'intérêt que vous portez à l'utilisation de ce portail. En relation avec votre demande.	Recours

une réclamation en ligne au niveau du même site. Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information

Vous êtes

* Nom : * Prénom :
* Adresse : * Adresse Mail :
Téléphone :

* Objet de votre réclamation

Les données que vous avez saisies initialement seront reprises automatiquement. Vous n'avez qu'à rédiger vos éclaircissements ou joindre de nouveaux fichiers à la réclamation pour laquelle vous souhaitez faire un recours.

5. Après la réception de la réponse à votre réclamation

2. Évaluez la qualité du service:

Vous pouvez évaluer la qualité de la réponse en cliquant sur la mention en bleue « [questionnaire](#) » en bas de la réponse reçue.

Vous nous aidez ainsi à évaluer en permanence le dispositif des réclamations en ligne et nous vous en remercions d'avance.

De : Portail
Envoyé : vendredi 11 novembre 2016 09:33
À :
Objet : [TGR Réclamation] : Réponse de la réclamation N°]/2016

Cher client,

test baromètre

Pour tout complément d'information, nous restons à votre disposition.

Votre satisfaction est notre priorité.

Nous vous invitons à répondre à ce [questionnaire](#) afin de nous permettre l'évaluation du service réclamations en ligne du portail de la Trésorerie Générale du Royaume.

« Ceci est un message automatique généré par notre portail. Merci de ne pas y répondre »

Pour compléter votre réclamation utiliser l'option « recours » disponible au niveau du module « suivi de la réclamation » sur l'application des réclamations en ligne de la TGR.

Le Baromètre est disponible en français et en arabe: vous devez cocher la case de la langue qui vous convient.

TeleReclamation_Barometre

Questionnaire

عربي Français

Votre satisfaction, notre priorité !
Chère Madame, cher Monsieur,
Vous avez déposé une réclamation en ligne sur le portail de la Trésorerie Générale du Royaume. En nous accordant quelques instants pour exprimer votre degré de satisfaction, vous nous aidez améliorer la qualité de notre service de gestion des réclamations en ligne.
Nous vous en remercions d'avance.

1_L'ACCESSIBILITE :	Degré de satisfaction
La TGR communique suffisamment sur son service réclamations en ligne.	★ ★ ★ ★ ★
Le lien réclamations en ligne est facile repérer sur le site de la TGR.	★ ★ ★ ★ ★
Le tutorial disponible sur la page d'accueil m'a aidé à formuler réclamation?.	★ ★ ★ ★ ★
La rubrique questions fréquentes des réclamations en ligne répond à mes questions.	★ ★ ★ ★ ★
La saisie de ma réclamation a été facile?.	★ ★ ★ ★ ★

2_LA REACTIVITE DE LA TGR A VOTRE RECLAMATION:	Degré de satisfaction
Le délai de réponse est raisonnable	★ ★ ★ ★ ★
La fonctionnalité « suivi » des réclamations me permet de suivre l'état de traitement de ma réclamation.	★ ★ ★ ★ ★
Lorsque j'ai jugé une réponse incomplète ou insatisfaisante, la fonctionnalité « recours » m'a aidé à communiquer sur des éléments nouveaux.	★ ★ ★ ★ ★
La fonctionnalité « relance » est utile/efficace pour accélérer le traitement de ma réclamation	★ ★ ★ ★ ★

3_ LE CONTENU DE LA REPOSE :	Degré de satisfaction
A la réception de la réponse, j'ai été satisfait quant à la langue utilisée	★ ★ ★ ★ ☆
Les termes utilisés pour formuler la réponse sont clairs.	★ ★ ★ ★ ☆
La réponse à ma réclamation a permis de résoudre mon problème.	★ ★ ★ ★ ☆

4_APPRECIATION GLOBALE :	Degré de satisfaction
La qualité du service des réclamations en ligne de la TGR est bonne.	★ ★ ★ ★ ☆

Observations / Suggestions d'amélioration