

ROYAUME DU MAROC



ACAPS

هيئة مراقبة التأمينات و الاحتياط الاجتماعي
المغرب | +٢٤٥٣٤ | ٤٥٣٤٧٥٥ ٨ +٢٤ ٣٤٤٥٣ ٥٥٤٤
Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale

GUIDE D'UTILISATION



Portail E-RÉCLAMATIONS ACAPS

Profils Externes - Organismes Externes

(Interlocuteur & Métier)

ROYAUME DU MAROC



ACAPS

هيئة مراقبة التأمينات و الاحتياط الاجتماعي
المجلس الأعلى للتأمينات و الاحتياط الاجتماعي
Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale

GUIDE D'UTILISATION

Portail E-RÉCLAMATIONS ACAPS

Profils Externes - Organismes Externes

(Interlocuteur & Métier)

| Table des matières

1.	Introduction	6
1.1.	Objectif du document	6
1.2.	Public cible	6
2.	Tableau de bord (dashboard) – profil interlocuteur	7
2.1.	Notifications	7
2.2.	Profil utilisateur	8
2.3.	Recherche multicritère	9
2.4.	Statistiques synthétiques	9
2.5.	Panier résumé	10
2.6.	Réclamations par profil métier	10
3.	Panier – profil interlocuteur / métier	11
4.	Détail de la réclamation – profil interlocuteur / métier	12
4.1.	Informations générales – profil interlocuteur / métier	13
4.2.	Récapitulatif de la réclamation – profil interlocuteur / métier	14
5.	Affectation d'une réclamation – profil interlocuteur	15
6.	échanges et messagerie	16
6.1.	Échange externe (avec acaps) – profil interlocuteur	16
6.2.	échange interne – profil interlocuteur / métier	17
7.	Page « suivi de réclamation » – profil interlocuteur / métier	18

| Table des Figures

Figure 1 : Page Dashboard du profil Interlocuteur	7
Figure 2 : Modal des notifications	7
Figure 3 : Mise en évidence d'une réclamation suite à la sélection d'une notification	8
Figure 4 : Modal des informations utilisateur	8
Figure 5 : Recherche avancée	9
Figure 6 : Statistiques synthétiques	9
Figure 7 : Page Panier	11
Figure 8 : Sélection du nombre d'éléments affichés par page	12
Figure 9 : Page Détail de la réclamation	12
Figure 10 : Référence/motif & Historique des statuts	13
Figure 11 : Accordéon Récapitulatif	14
Figure 12 : Affectation d'une réclamation	15
Figure 13 : Affectation enregistrée	15
Figure 14 : Formulaire Échange externe	16
Figure 15 : Historique des échanges externes	16
Figure 16 : Historique d'échanges internes	17
Figure 17 : Page Suivi de réclamation	17

■ 1. INTRODUCTION

| 1.1. OBJECTIF DU DOCUMENT

Le présent guide a pour objectif de fournir aux utilisateurs des organismes externes (entreprises d'assurances et de réassurance, organismes gestionnaires des régimes de retraite, de l'AMO et mutuelles) les informations nécessaires à l'utilisation du portail E-Réclamation dans le cadre de la gestion et du traitement des réclamations qui leur sont affectées par l'ACAPS.

Il décrit de manière détaillée les fonctionnalités accessibles aux profils :

- **Interlocuteur ;**
- **Métier.**

Le présent document décrit notamment les modalités permettant de :

- Consulter les réclamations affectées à l'organisme concerné ;
- Visualiser les informations détaillées d'un dossier ;
- Échanger avec l'Autorité ;
- Affecter une réclamation à un utilisateur métier ;
- Traiter une réclamation ;
- Suivre l'état d'avancement des dossiers ;
- Clôturer ou finaliser le traitement selon les cas.

L'objectif est de favoriser une utilisation optimale du portail et d'assurer une gestion efficace des réclamations transmises par l'ACAPS.

| 1.2. PUBLIC CIBLE

Ce document s'adresse aux utilisateurs des organismes externes disposant d'un accès au portail E-Réclamation, notamment :

- **Les Interlocuteurs**, qui sont les collaborateurs désignés comme points de contact officiels entre l'ACAPS et l'organisme concerné ;
- **Les profils Métier**, qui correspondent aux collaborateurs chargés du traitement opérationnel des réclamations au sein de l'organisme concerné.

Il concerne les utilisateurs habilités à consulter, traiter et répondre aux réclamations affectées à leur organisme via la plateforme.

2. TABLEAU DE BORD - Page d'accueil - PROFIL INTERLOCUTEUR

The screenshot displays the ACAPS dashboard for an interlocutor profile. At the top, there is a navigation bar with the ACAPS logo, the text 'ROYAUME ALGERIEN', and navigation links: 'Dashboard', 'Panier', and 'Suivi de réclamation'. On the right of the navigation bar are icons for notifications and the user profile. Below the navigation bar is a search section with input fields for 'Référence', 'CIN', and dates 'dd/mm/yyyy', along with a 'statuts' dropdown menu and buttons for 'Rechercher', 'Filtres', and 'Réinitialiser'. The main content area features four summary cards: 'Réclamations en cou...' with a value of 1 and a 100% increase; 'Réclamations du jour' with a value of 1 and a 100% increase; 'Réclamations affect...' with a value of 0 and a 0% increase; and 'Réclamations hors d...' with a value of 0 and a 0% increase. Below these cards is a 'Panier résumé' section showing a table with columns 'Référence', 'Format', and 'Statut'. The table contains one entry: 'AS-2603001', 'Portail', and 'En cours de traitement - consulté'. To the right of the table is a user profile card for 'sanae tahiri' with the role 'Metier' and a 'Voir plus' button. The page is captioned 'Page d'accueil du profil Interlocuteur'.

Après authentification, la page d'accueil du profil Interlocuteur offre une vue d'ensemble des réclamations affectées à l'organisme.

La barre de navigation contient :

- Les menus : Dashboard, Panier, Suivi de réclamation ;
- Une icône de notifications (cloche) ;
- L'icône du profil utilisateur connecté.

2.1. NOTIFICATIONS

The screenshot shows the ACAPS dashboard with the notifications modal open. The modal is titled 'Notifications' and has a 'Fermer' button. It contains two notification items: 'Nouvelle réclamation à traiter' with a timestamp of '3/3/26, 10:11 AM' and 'Confirmation de réception de votre réclamation' with a timestamp of '3/2/26, 12:52 PM'. Below the notifications is a link 'Tout marquer comme lu'. The background shows the same dashboard as the previous screenshot, but with the search filters and buttons partially obscured by the modal.

En cliquant sur l'icône « cloche », une fenêtre (modal) s'ouvre et affiche l'ensemble des notifications liées aux réclamations affectées à l'organisme (nouvelle réclamation, réponse de l'ACAPS, demande de complément, etc.).

En cliquant sur une notification :

- L'utilisateur est redirigé vers la page « Panier » ;
- La réclamation concernée apparaît en surbrillance bleue afin d'être facilement repérable, comme le montre la capture d'écran ci-dessous.

Dashboard ACAPS

Recherche: Référence, CIN, dd/mm/yyyy à dd/mm/yyyy, statuts

Rechercher Filtres Réinitialiser

Réf	Statut	CIN	Nom et prénom	Date	Motif	Actions
AS-2603001	En cours de traitement - consulté	A1234567	azami yassine	2026-03-02	Désaccord sur le montant de l'indemnisation	
AS-2602002	Réclamation nouvelle	A1234567	azami yassine	2026-02-27	Retard de traitement	

50 / page

Mise en évidence d'une réclamation suite à la sélection d'une notification

2.2. PROFIL UTILISATEUR

Dashboard ACAPS

Recherche: Référence, CIN, dd/mm/yyyy à dd/mm/yyyy, statuts

nom, prenom, Organisme

Rechercher Filtres Réinitialiser

Modal des informations utilisateur

tahiri
o.tahiri@mcma-mamda.ma
Service : MCMA-MAMDA
Sign Out

En cliquant sur l'icône du profil, une fenêtre contextuelle s'affiche et présente les informations suivantes :

- Le nom de l'utilisateur connecté ;
- Son adresse email ;
- Son service ;
- Un bouton « Déconnexion ».

2.3. RECHERCHE MULTICRITÈRE

The screenshot shows the ACAPS search interface. At the top, there is a navigation bar with the ACAPS logo and links for Dashboard, Panier, and Suivi de réclamation. Below this is a search form with the following fields: Référence, CIN, two date pickers (dd/mm/yyyy), a statuts dropdown, nom, prenom, and an Organisme dropdown. At the bottom of the form are three buttons: Recherche, Filtres, and Réinitialiser. Below the form, the text "Recherche avancée" is displayed.

Le profil Interlocuteur peut effectuer une recherche multicritère sur les réclamations affichées dans le tableau « Panier résumé ».

Les critères disponibles sont :

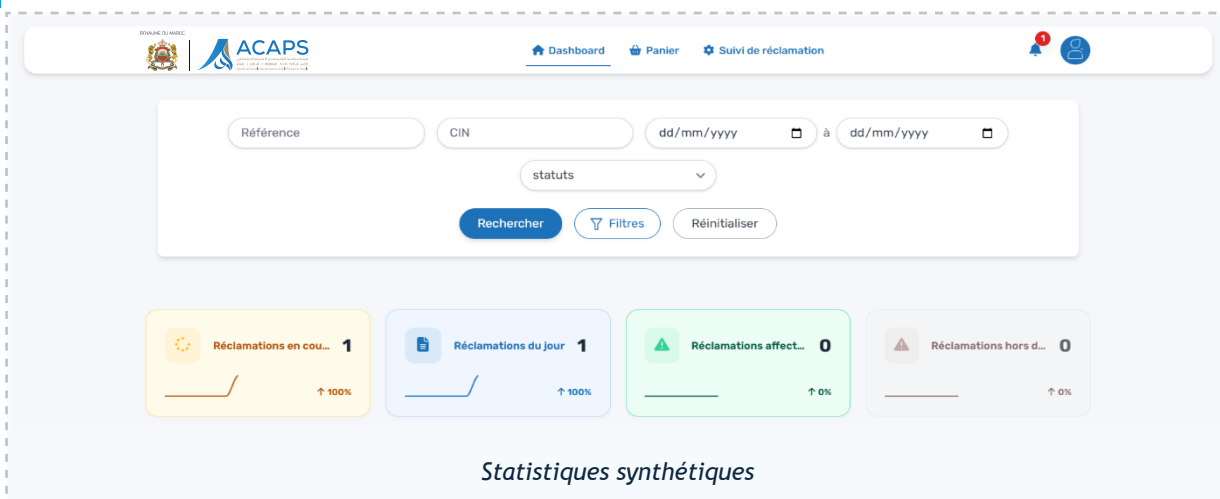
- Référence ;
- CIN ;
- Période (date de début et date de fin) ;
- Statut.

En cliquant sur le bouton « **Filtres** », des champs supplémentaires apparaissent :

- Nom ;
- Prénom ;
- Organisme.

La recherche s'applique au tableau affiché dans la section « Panier résumé ».

2.4. STATISTIQUES SYNTHÉTIQUES



Sous la zone de recherche, quatre indicateurs statistiques sont affichés :

1. **Réclamations en cours de traitement (consultées) :** Nombre total de réclamations actuellement en cours de traitement.
2. **Réclamations du jour :** Nombre de réclamations affectées à l'organisme au cours de la journée.
3. **Réclamations affectées :** Nombre de réclamations déjà affectées à un profil Métier.
4. **Réclamations hors délai** (le cas échéant)

Ces indicateurs permettent d'avoir une lecture rapide de l'activité en cours.

2.5. PANIER RÉSUMÉ

Le « Panier résumé » offre un accès rapide aux quatre réclamations les plus récentes figurant sur la page d'accueil du profil Interlocuteur.

Chaque ligne contient :

- Référence ;
- Format ;
- Statut.

Le bouton « Voir plus » redirige vers la page complète « Panier ».

2.6. RÉCLAMATIONS PAR PROFIL MÉTIER

À droite du panier résumé, les profils « Métier » de l'organisme sont affichés sous forme d'accordéons.

- En ouvrant un accordéon, l'utilisateur peut voir jusqu'à deux réclamations affectées à ce profil « Métier » au maximum ;
- Le bouton « Voir plus » ouvre une fenêtre modale affichant toutes les réclamations affectées à ce profil, avec leurs statuts actuels.

3. PANIER - PROFIL INTERLOCUTEUR / MÉTIER

Dashboard Panier Suivi de réclamation

Référence CIN dd/mm/yyyy à dd/mm/yyyy

statuts

Rechercher Filtres Réinitialiser

Réf	Statut	CIN	Nom et prénom	Date	Motif	Actions
AS-2603001	En cours de traitement - consulté	A1234567	azami yassine	2026-03-02	Désaccord sur le montant de l'indemnisation	
AS-2602002	Réclamation nouvelle	A1234567	azami yassine	2026-02-27	Retard de traitement	

50 / page

Panier

Le « Panier » affiche l'ensemble des réclamations affectées à l'organisme.

Il contient :

- La même barre de navigation ;
- La même zone de recherche multicritère ;
- Un tableau récapitulatif des réclamations.

Chaque ligne contient :

- Référence ;
- Statut ;
- CIN ;
- Nom et prénom ;
- Date ;
- Motif ;
- Actions.

Actions disponibles :

- Icône « œil » : Permet d'accéder à la page « Détail » de la réclamation ;
- Icône « Supprimer » : Fonctionnalité prévue pour activation ultérieure.

En bas de page, un menu déroulant permet de choisir le nombre d'éléments affichés par page (5, 10, 50, 100), comme sur la capture ci-dessous).

Réf	Statut	CIN	Nom et prénom	Date	Motif	Actions
AS-2603019	Réclamation nouvelle	A1234567	azami yassine	2026-03-03	Non respect des clauses contractuelles	 
AS-2603016	Réclamation nouvelle	A1234567	azami yassine	2026-03-03	Non respect des clauses contractuelles	 
AS-2603015	Réclamation nouvelle	A1234567	azami yassine	2026-03-03	Non respect des clauses contractuelles	 
AS-2603013	Réclamation nouvelle	A1234567	azami yassine	2026-03-03	Non respect des clauses contractuelles	 
AS-2603001	En cours de traitement - consulté	A1234567	azami yassine	2026-03-02	Désaccord sur le montant de l'indemnisation	 

< 1 2 >

5 / page
10 / page
50 / page
100 / page
5 / page

Sélection du nombre d'éléments affichés par page

Cette figure illustre le menu déroulant situé en bas du tableau permettant à l'utilisateur de définir le nombre de réclamations affichées par page (5, 10, 50 ou 100). Cette fonctionnalité facilite la navigation et l'adaptation de l'affichage en fonction du volume des données à consulter.

4. DÉTAIL DE LA RÉCLAMATION - PROFILS INTERLOCUTEUR et MÉTIER



Dashboard

Panier

Suivi de réclamation

Détails de la réclamation

AS-2603015 - Non respect des clauses contractuelles

En cours de traitement - consulté

2026-03-03

Timeline détaillée

Récapitulatif de la réclamation

Affectation enregistrée

Organisme

Historique des échanges externes

Échange externe

Échanges - Interne

Page Détail de la réclamation

Cette page permet, entre autres, de consulter et d'affecter toutes les informations relatives à une réclamation.

4.1. INFORMATIONS GÉNÉRALES - PROFIL INTERLOCUTEUR ET MÉTIER

Détails de la réclamation

AS-2603015 - Non respect des clauses contractuelles

En cours de traitement - consulté

2026-03-03

Timeline détaillée

Historique de la réclamation

Réclamation nouvelle Réclamation reçue et enregistrée dans le système	2026-03-03 à 11:12
En cours de traitement - consulté Réclamation consultée par le chef de service	2026-03-03 à 11:20

Référence/motif & Historique des statuts

L'utilisateur peut consulter :

- La référence ;
- Le motif ;
- Le statut actuel ;
- La date de création.

En cliquant sur le bouton bleu « Timeline détaillée », l'utilisateur peut visualiser l'historique complet des statuts de la réclamation.

4.2. RÉCAPITULATIF DE LA RÉCLAMATION - PROFIL INTERLOCUTEUR ET MÉTIER

Récapitulatif de la réclamation

Informations du réclamant

Référence

AS-2603015

Nom

azami

Type de pièce

Passeport

Tranche d'âge

36 - 60 ans

Email

khalilala.1234@gmail.com

Qualité

Tiers bénéficiaire

Format

Portail

Prénom

yassine

Numéro de pièce

A1234567

Téléphone

+212698866536

Partie lésée

Réclamant lui-même

Informations de la réclamation

Entreprise

Bureau central marocain d'assurance

Sous-catégorie

Souscription (refus de souscription, majoration...)

Catégorie

RC auto (corporel)

Motif

Non respect des clauses contractuelles

Contenu

Message

Message descriptif détaillée des faits

Documents joints

Image_(3).jpg (295 KB)

Affecter

Répondre

Accordéon Récapitulatif

Cet accordéon contient :

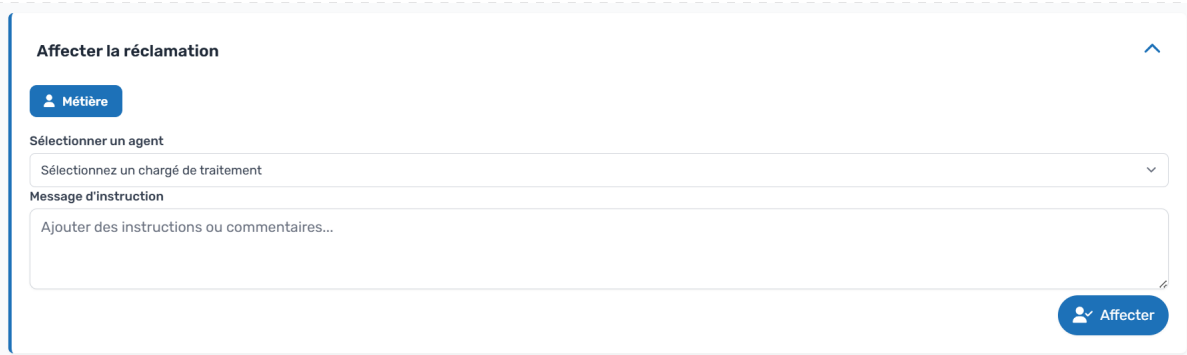
- Les informations du réclamant ;
- Les informations relatives à la réclamation ;
- Le message descriptif ;
- Les pièces jointes.

Pour chaque pièce jointe, l'utilisateur peut :

- Consulter le document en cliquant sur l'icône de visualisation ;
- Enregistrer une copie du document sur son poste de travail en cliquant sur l'icône de téléchargement.

- 14 -

■ 5. AFFECTATION D'UNE RÉCLAMATION - PROFIL INTERLOCUTEUR



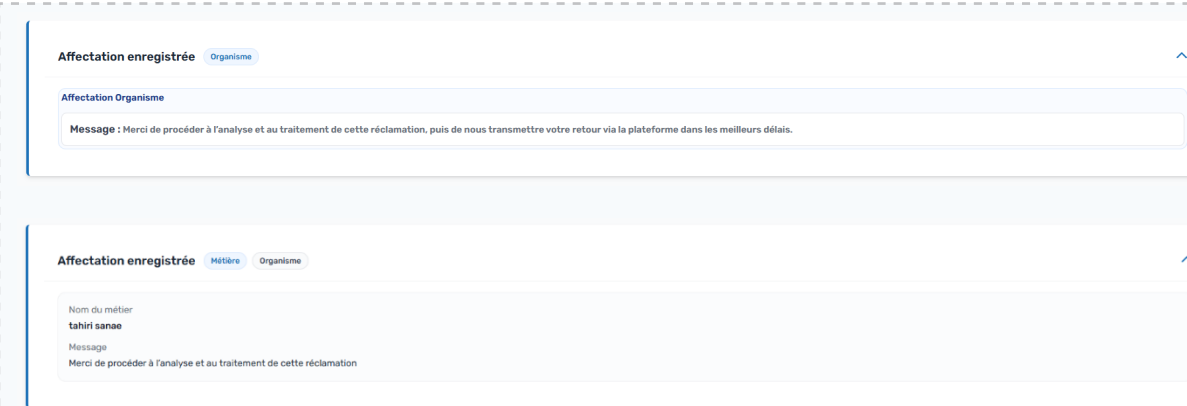
The screenshot shows a web form titled "Affecter la réclamation". At the top, there is a blue button labeled "Métier" with a person icon. Below it, a section "Sélectionner un agent" contains a dropdown menu with the text "Sélectionnez un chargé de traitement". Underneath is a text area labeled "Message d'instruction" with the placeholder "Ajouter des instructions ou commentaires...". A blue button labeled "Affecter" with a checkmark icon is at the bottom right. The entire form is enclosed in a dashed box with the caption "Affectation d'une réclamation" below it.

Affectation d'une réclamation

Pour affecter une réclamation :

1. Cliquez sur le bouton « Affecter » ;
2. L'accordéon « Affecter la réclamation » s'ouvre ;
3. Sélectionnez le profil « Métier » concerné ;
4. Saisir un commentaire ;
5. Valider l'affectation.

Les informations sont ensuite affichées dans l'accordéon « Affectation enregistrée».



The screenshot shows two instances of an accordion titled "Affectation enregistrée". The top instance has a tab labeled "Organisme" and displays a message: "Message : Merci de procéder à l'analyse et au traitement de cette réclamation, puis de nous transmettre votre retour via la plateforme dans les meilleurs délais." The bottom instance has tabs for "Métier" and "Organisme", with "Métier" selected. It displays the "Nom du métier" as "tahiri sanæ" and the same message. The accordion is enclosed in a dashed box with the caption "Affectation enregistrée" below it.

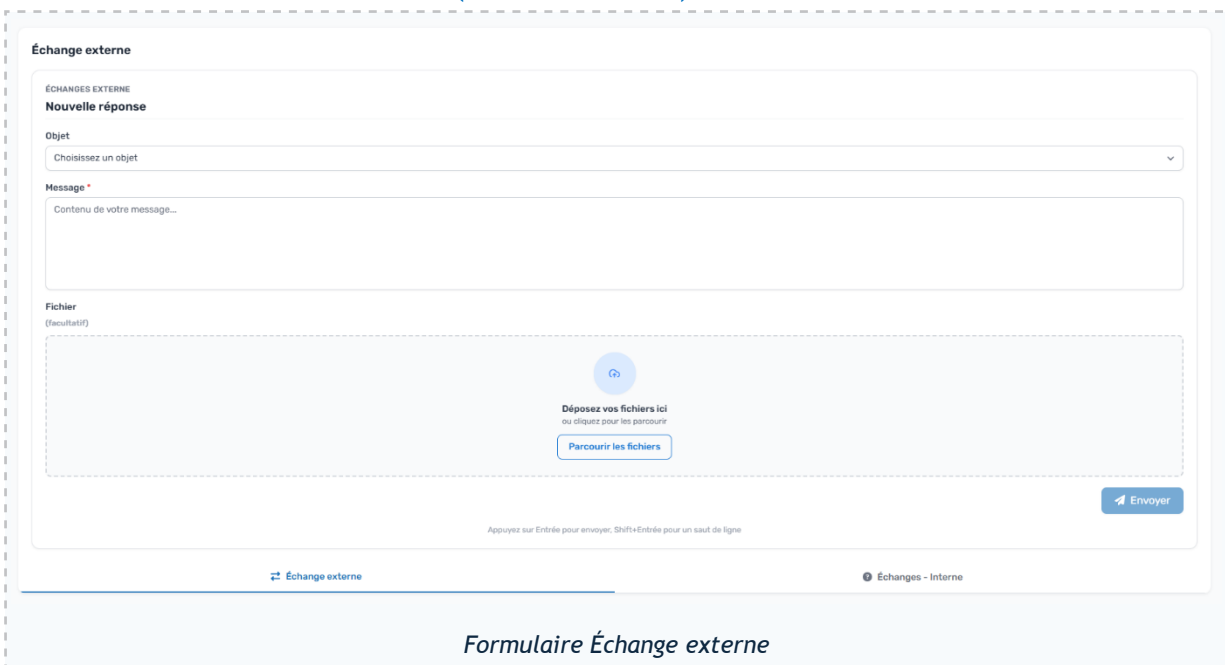
Affectation enregistrée

Cet accordéon affiche :

- Le commentaire transmis ;
- Le profil « Métier » sélectionné ;
- Les informations d'affectation ACAPS (Organisme).

■ 6. ÉCHANGES ET MESSAGERIE

■ 6.1. ÉCHANGE EXTERNE (AVEC ACAPS) - PROFIL INTERLOCUTEUR



Échange externe

ÉCHANGES EXTERNE
Nouvelle réponse

Objet
Choisissez un objet

Message *
Contenu de votre message...

Fichier
(facultatif)

Déposez vos fichiers ici
ou cliquez pour les parcourir

Parcourir les fichiers

Envoyer

Appuyez sur Entrée pour envoyer, Shift+Entrée pour un saut de ligne

Échange externe

Échanges - Interne

Formulaire Échange externe

En cliquant sur le bouton « Échange externe », l'utilisateur peut :

- Sélectionner un objet ;
- Saisir un message ;
- Ajouter une pièce jointe (max 5 Mo) ;
- Importer des fichiers aux formats suivants : PDF, Word, Excel, JPG et PNG.

Les messages envoyés apparaissent dans :



Historique des échanges externes

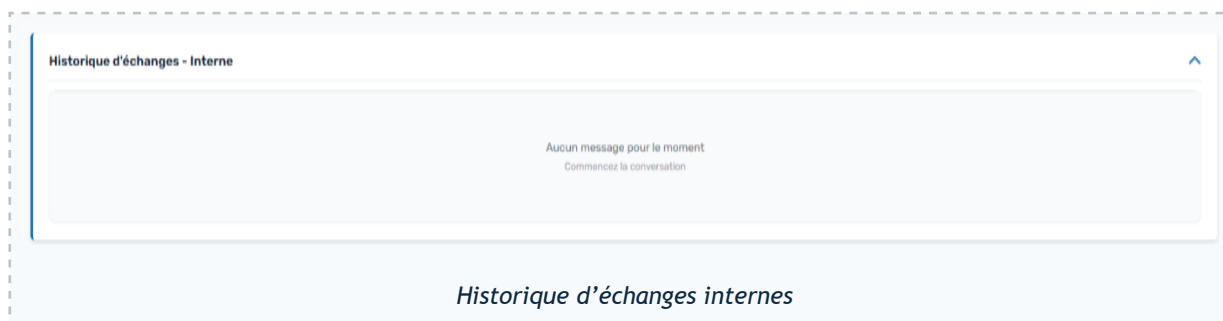
Aucun message pour le moment
Commencez la conversation

Historique des échanges externes

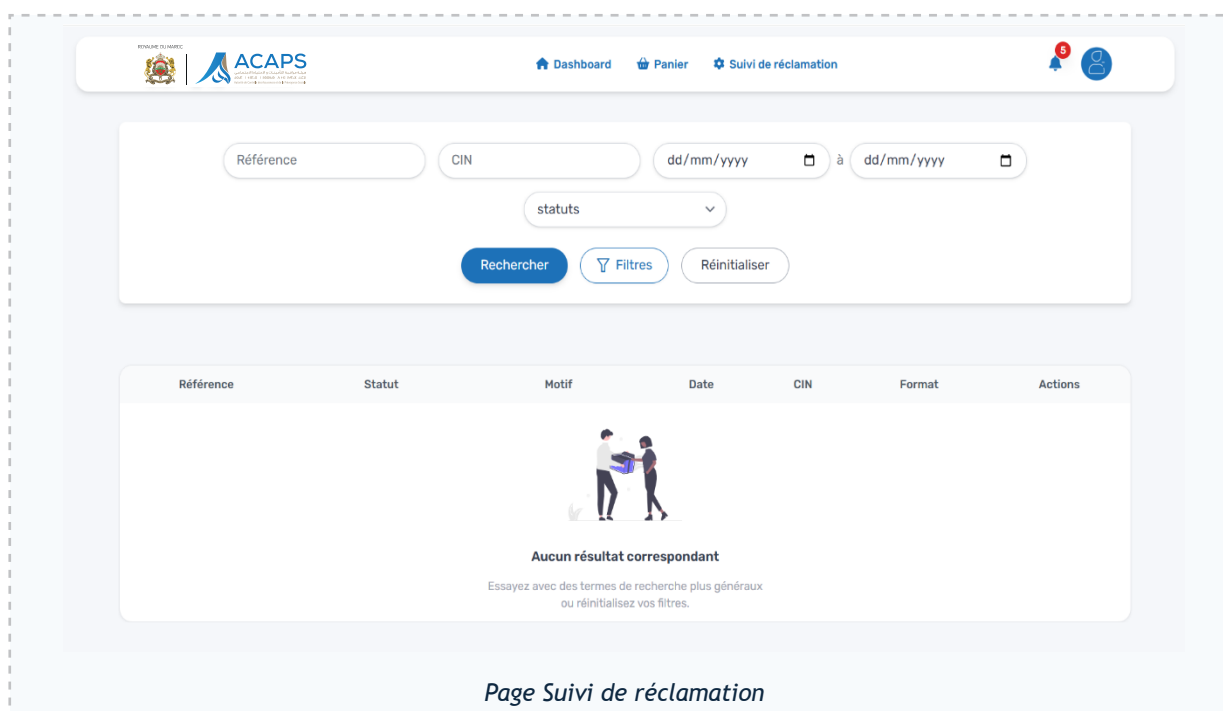
6.2. ÉCHANGE INTERNE - PROFIL INTERLOCUTEUR et MÉTIER

En cliquant sur « Échange interne », l'utilisateur peut communiquer avec le profil « Métier » affecté.

Les échanges internes sont affichés dans :



7. PAGE « SUIVI DE RÉCLAMATION » - PROFIL INTERLOCUTEUR et MÉTIER



Le « Suivi de réclamation » présente une interface similaire à celle du « Panier ».

Cependant, une différence majeure est à noter :

- Contrairement au « Panier », aucune donnée n'est affichée par défaut ;
- Les réclamations ne sont affichées que si l'utilisateur effectue une recherche en renseignant au moins un critère.

Si aucun résultat ne correspond aux critères saisis, un message s'affiche :

« Aucun résultat correspondant. Essayez avec des termes de recherche plus généraux ou réinitialisez vos filtres. »

Cette page permet ainsi de consulter l'historique global des réclamations en fonction de critères spécifiques.

ROYAUME DU MAROC



Adresse : Avenue Al Araar, Hay Riad, Rabat - Maroc

Tél : +212 538 06 08 18

Fax : +212 538 06 08 99 / 08 01

E-mail : contact@acaps.ma

Site web : www.acaps.ma