



Office Marocain de la Propriété Industrielle et Commerciale

Guide d'utilisation des réclamations en ligne de l'OMPIC

reclamation.ompic.ma

Juin 2016



Présentation des réclamations en ligne

La nouvelle plateforme des réclamations en ligne de l'Office Marocain de la Propriété Industrielle et Commerciale OMPIC, accessible sur reclamation.ompic.ma, permet aux clients de soumettre et de suivre en temps réel les réclamations relatives aux noms commerciaux.

A travers une interface intuitive et des formulaires simplifiés, la plateforme offre deux fonctionnalités principales :

- Soumission d'une réclamation en ligne
- Suivi de l'état d'avancement de réclamation

La plateforme est considérée comme un outil convivial pour tout échange entre le requérant et l'entité métier chargée du traitement de sa réclamation depuis son dépôt jusqu'à sa clôture.

L'application est disponible en langues française et arabe.

Accueil Action Fr / العربية

المكتب المغربي للملكية الصناعية والتجارية
Office Marocain de la Propriété Industrielle et Commerciale

BIENVENUE SUR LA PLATEFORME E-RÉCLAMATION DE L'OMPIC

La nouvelle plateforme de réclamations en ligne permet de soumettre vos réclamations en ligne relatives aux noms commerciaux. Toute réclamation est identifiée par un numéro unique. Vous pouvez suivre l'état d'avancement de vos réclamations en ligne depuis la soumission jusqu'à la réponse.

SOUMETTRE UNE RÉCLAMATION
Pour soumettre une nouvelle réclamation, cliquez sur le bouton ci-dessous.
Commencer la démarche »

SUIVRE MA RÉCLAMATION
Pour suivre l'état d'avancement d'une réclamation, cliquez sur le bouton ci-dessous..
Accéder »

1. Soumission d'une réclamation en ligne

La procédure de soumission se fait en ligne via la page d'accueil de reclamation.ompic.ma sous le volet « Soumettre une réclamation » en cliquant sur le bouton « Commencer la démarche » :

1.1 Etape 1 : Dépôt de la réclamation

Le client commence par choisir le thème de sa réclamation, le lieu de dépôt de son certificat



Office Marocain de la Propriété Industrielle et Commerciale

négatif (Siège de l'OMPIC, Services en ligne de l'OMPIC Directinfo.ma, Centre régional d'investissement, Délégation provinciale de commerce et d'industrie, Chambre de commerce d'investissement et de services...)

Ensuite, le client mentionne, l'objet de sa réclamation, ainsi que le numéro de demande relatif au certificat négatif, et le message de sa réclamation.

Le client peut ajouter une pièce jointe (photo, fichier électronique, document scanné,...) dont la taille ne dépasse pas les 20 Mo.

Les formats acceptés sont de type PDF et Image. Pour joindre plusieurs fichiers, Il est recommandé d'utiliser le format ZIP. Si nécessaire, le client peut joindre des annexes.

Par la suite, le client saisie, le code de vérification, et clique sur le bouton « Etape suivante ».

1 Réclamation 2 Contact 3 Confirmation

Thème

*Les champs obligatoires sont marqués par un *

Thème* : Certificat négatif

Lieu concerné


Lieu de dépôt de la demande : Centre régional d'Investissement-Fes-Missour

Réclamation

Objet : Numéro ICE manquant


Numéro de la demande du certificat négatif* : 123456


Message* :
Bonjour,
Prière de traiter la réclamation en objet.
Cordialement.

Pièce jointe : Choisissez un fichier 
CopieCN.pdf
Vous pouvez joindre tout document (photo, fichier électronique, document scanné etc.) dont la taille ne dépasse pas 20 Mo.
Les formats acceptés sont PDF et Image. Pour joindre plusieurs fichiers, utilisez le format ZIP.

Annexes :
[Ajouter une pièce jointe annexe](#)

Vérification (Veuillez saisir les codes suivants)

Vérification (Veuillez saisir les codes suivants) 

Saisissez le texte de l'image : MTE2H 

[« Retour](#) [Etape Suivante »](#)

1.2 Etape 2 : Saisie des coordonnées de contact

Au niveau de cette étape, le client renseigne obligatoirement son profil et son adresse email.

Le client peut mentionner également des informations facultatives : sa raison sociale s'il s'agit d'une personne morale, son nom de famille et son prénom s'il s'agit d'une personne physique, son numéro de téléphone, son adresse, sa ville, son pays...

Une fois le formulaire rempli, le client passe à l'étape suivant en appuyant sur le bouton « Etape suivante ».

1 Réclamation 2 Contact 3 Confirmation

Identité

*Les champs obligatoires sont marqués par un *

Profil * :

Raison Sociale (Non applicable aux personnes physiques) :

Nom de famille :

Prénom :

Téléphone :

Email * :

Adresse du requérant

Adresse(ligne 1) :
(Exemple : "3, Rue de la Renaissance" OU "67, Bloc M")

Adresse(ligne 2) :

Code postal :

Ville ou localité :

Pays :

1.3 Etape 3 : Confirmation de la réclamation

Pour vérifier les informations saisies avant de passer à la validation de la réclamation, un récapitulatif est affiché au client, contenant toutes les informations remplies. Si le client souhaite rectifier ses informations, il appuie sur le bouton « modifier »



1 Réclamation > 2 Contact > 3 Confirmation

Veillez vérifier les informations suivantes et cliquer sur 'Confirmer'.

Réclamation :

Sous-Thème : Certificat négatif
Entité : Centre régional d'Investissement-Agadir
Objet : Numéro ICE manquant

Numéro de la demande du certificat négatif : 123456

Message : Bonjour,
Prière de traiter la demande en objet.
Cordialement.

Pièce jointe : Télécharger

Annexes : -

Localisation :

Modifier

Contact

Nom de famille : Nom

Prénom : Prénom

Pour valider la réclamation, le client appuie sur le bouton « Confirmer ». La page suivante lui affiche que sa réclamation a été enregistrée avec le numéro de réclamation accordé.

Une fois que la confirmation est effectuée, le client reçoit un email de confirmation reprenant le numéro de sa réclamation qui sera l'identifiant pour suivre l'état d'avancement de sa demande.

The screenshot shows the OMPIC website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Accueil', 'Action', and 'Fr / العربية'. The main header features the OMPIC logo and the text 'المكتب المغربي للملكية الصناعية و التجارية' and 'Office Marocain de la Propriété Industrielle et Commerciale'. Below the header, there is a section titled 'Votre demande' containing a green confirmation message: '✓ Votre réclamation a bien été enregistrée.' Below this message, it states: 'Le numéro de Votre réclamation est le : 912161. Un email de confirmation reprenant ce numéro vous a été envoyé à : email@domain.com. Veuillez conserver ce numéro, il vous servira pour suivre l'état d'avancement de la réclamation.' At the bottom of the page, there are two buttons: '« Retour à l'accueil' and 'Imprimer'.

2. Suivi d'une réclamation en ligne



2.1 Accès au suivi de la réclamation

Pour accéder au suivi de la réclamation, le client doit introduire les identifiants relatifs à sa réclamation : **le numéro de la réclamation** et son **adresse email**.

Accueil / Suivre ma réclamation

المكتب المغربي للملكية الصناعية والتجارية
Office Marocain de la Propriété Industrielle et Commerciale

Suivi de ma réclamation :

Veillez saisir ci-dessous le numéro de votre réclamation ainsi que l'adresse email de contact saisie lors de votre réclamation.

Numéro de réclamation :

Email :

2.2 Alertes et notifications

Le client est notifié par email de l'état d'avancement relatif à sa réclamation : enregistrement, réponse, échanges..., à cet effet, le client est appelé à accéder à la plateforme pour pouvoir suivre sa réclamation

2.3 Historique d'une réclamation

Cette rubrique indique l'historique de la réclamation soumise par le client, elle regroupe les étapes du processus de traitement de la réclamation, ainsi que les différents échanges entre le client et les entités métier chargées du traitement.

Historique			
Événements	Détail	Pièce jointe	Date
Clôture par le requérant	Niveau de satisfaction : Satisfait	-	15/06/2016 15:01
Réponse reçue	De : Noms commerciaux Bonjour, Nous vous informons que le numéro ICE correspondant à votre demande de certificat négatif à été accordé. En restant à votre disposition. Cordialement.	-	15/06/2016 14:58
Affectation	A : Noms commerciaux	-	15/06/2016 14:55
Création	Par le demandeur	-	15/06/2016 14:55

2.4 Consultation du détail d'une réclamation

La rubrique détails, présente les différences informations relatives à la réclamation :

- Numéro de réclamation



- Date de dépôt
- Objet de la réclamation
- Message
- Pièces jointes
- Coordonnées du client
- Statut de la réclamation : En attente de traitement, répondue, clôturée...

A travers cette rubrique, le client a la possibilité d'effectuer plusieurs actions :

- (1) Consulter le détail relatif à sa réclamation ;
- (2) Echanger avec les entités chargées de traitement ;
- (3) Clôturer sa réclamation ;
- (4) Ré-ouvrir sa réclamation.

Détail de la réclamation					
Réclamation	Pièce jointe	Coordonnées	Lieu concerné	Statut	Actions
Numéro de réclamation : 912161 Date de dépôt : 15/06/2016 14:55:31 Objet : Numéro ICE manquant Message : Bonjour, Prière de traiter la demande en objet. Cordialement.	Télécharger	Nom Prénom ✉ email@domain.com	-	Répondue	 (1) (2) (3) (4)

En appuyant sur l'icône (1) la page détails est affichée :

The screenshot shows a modal window titled "Détail de la réclamation" with a close button (X) in the top right corner. The window displays the following information:

- Votre demande**
- Numéro de réclamation : 912161
- Thème : Noms commerciaux
- Sous-Thème : Certificat négatif
- Objet : Numéro ICE manquant
- Numéro de la demande du certificat négatif : 123456
- Message : Bonjour,
- Prière de traiter la demande en objet.
- A button labeled "Fermer" is located at the bottom right of the modal.

Below the modal, a table shows the history of the complaint:

Affectation	A :		
	Noms commerciaux	-	15/06/2016 14:55
Création	Par le demandeur	-	15/06/2016 14:55

2.5 Echanges avec les entités chargées de traitement



Office Marocain de la Propriété Industrielle et Commerciale

Le client peut contacter les entités chargées de traitement à n'importe quel instant, pour échanger les éléments nécessaires pour le traitement de la réclamation, et ce, en mentionnant son message et la pièce jointe si nécessaire (icône (2))

The screenshot shows a web interface for the Office Marocain de la Propriété Industrielle et Commerciale (OMPIC). A modal dialog box titled "Envoyez un message au responsable de la réclamation" is open. It contains a text input field for "Message :", a file selection button "Choisissez un fichier" with the text "Aucun fichier choisi" next to it, and a text area for "Pièce jointe:". Below the file selection, there is explanatory text: "Vous pouvez joindre tout document (photo, fichier électronique, document scanné etc.) dont la taille ne dépasse pas 20 Mo. Les formats acceptés sont PDF et Image. Pour joindre plusieurs fichiers, utilisez le format ZIP." At the bottom of the dialog are two buttons: "Fermer" and "Envoyer le message".

2.6 Clôture d'une réclamation

Si la réponse de l'entité de traitement correspond à la quête du client, le client doit confirmer la **clôture** de sa réclamation.

En absence d'une réaction de la part du client dans un délai de 7 jours, la réclamation sera clôturée automatiquement.

Au niveau de cette étape (l'icône(4)) le client indique s'il confirme la clôture de sa réclamation, ou s'il souhaite l'a ré-ouvrir. Le client indique aussi son niveau de satisfaction par rapport au traitement de sa réclamation, et même laisser un commentaire.

The screenshot shows a web interface for the Office Marocain de la Propriété Industrielle et Commerciale (OMPIC). A modal dialog box titled "Clôturer ma réclamation" is open. It contains two radio button options for "Est-ce que vous confirmez le bon traitement de votre réclamation ?": "Oui, la réclamation peut être clôturée" (selected) and "Non, je souhaite réouvrir la réclamation". Below this, there are three radio button options for "Veuillez indiquer votre niveau de satisfaction relatif au traitement de la réclamation": "Très satisfait", "Satisfait" (selected), and "Pas du tout satisfait". At the bottom, there is a text input field for "Commentaire". At the bottom right of the dialog are two buttons: "Fermer" and "Valider".



2.7 Réouverture d'une réclamation

Si la réponse ne correspond pas à la quête du client, ou s'il a besoin d'éléments supplémentaires à sa réclamation, le client peut ré-ouvrir sa réclamation, en indiquant son motif de réouverture (l'icône(4))

Réouvrir ma réclamation

Motif :

Fermer Confirmer

Contact

Pour toute assistance ou information :

reclamations@ompic.ma