



Politique de gestion des plaintes

Objectifs

Les plaintes sur la qualité des services permettent de repérer les insatisfactions des citoyens et d'apporter éventuellement les correctifs nécessaires.

La Politique de gestion des plaintes sur la qualité des services vise les objectifs suivants :

- Assurer un traitement adéquat des plaintes des citoyens;
- Accroître le degré de satisfaction des citoyens concernant la prestation de services dispensée par le personnel de la RIDR;
- Sensibiliser les membres du personnel de la RIDR, définir les rôles et harmoniser les actions posées en matière de traitement des plaintes;
- Contribuer à l'évaluation du degré de performance et de qualité des services offerts aux citoyens.

Principes directeurs

- **Une visibilité et une accessibilité annoncée**

Le citoyen est informé de la possibilité d'adresser à la RIDR une plainte sur la qualité des services reçus, du nom des personnes à contacter et des façons de faire. Le citoyen peut émettre une plainte soit par téléphone, par courrier postal, par courrier électronique, par télécopieur ou en se présentant sur place.

- **Une approche courtoise et attentive et *un service efficace***

Toute plainte, quelque soit son point d'entrée, est reçue avec courtoisie, attention et est traitée dans un délai maximum de 20 jours ouvrables suivant sa réception, sous réserve de circonstances particulières. Dans le cas d'une plainte écrite, la RIDR avise le citoyen dans un délai de (5) cinq jours ouvrables de l'attention portée à sa plainte. Dans l'éventualité où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le citoyen est informé des motifs du retard et des démarches entreprises dans le dossier.

- **Une responsabilité de tous**

Le traitement des plaintes sur la qualité des services à la RIDR est une responsabilité partagée par l'ensemble du personnel de la RIDR.

Responsabilités

- **Direction générale et les personnes responsables en son absence**

La direction générale et les personnes responsables en son absence ont la responsabilité de la mise en œuvre de la Politique de gestion des plaintes. Ces dernières effectuent le traitement des plaintes qui leur sont adressées. Tout membre du personnel qui reçoit une plainte doit la référer sans délai à son supérieur immédiat.

Acceptation de la politique

Cette politique a été acceptée lors de la séance du conseil d'administration le 19 mars 2014 et porte le numéro de résolution: R.3137.14.03.19.

