

N° 01 / IEDF / DG / 2015

## Clarification du processus de gestion des doléances des étudiants

-définition claire des procédures de prise en charge des demandes de doléances-

Dans le cadre de l'amélioration continue du cadre de vie, d'apprentissage et de fonctionnement d'une manière fluide au sein des espaces pédagogiques et d'hébergement et pour plus d'efficacité et de transparence, il est demandé aux étudiants et aux différentes structures de l'IEDF de respecter le processus de travail suivant :

### 1/ Centralisation :

Toute doléance, demande ou besoin en lien avec le cursus formationnel de l'étudiant, doit être déposée officiellement au niveau de la scolarité qui se charge de de son enregistrement et de son exploitation en premier lieu.

### 2/ Traitement, classification et orientation :

Toute demande, après traitement, est transmise à la structure concernée pour prise en charge et suivi.

### 3/ Assignation des responsabilités :

La prise en charge et le suivi de l'évolution des doléances doivent être réalisés en temps réel et un partage avec la partie concernée pour un règlement individuel ou global, en évitant les retards ou redondances ou négligences éventuels.

### 4/ Informations et feed -back :

Les demandeurs sont informés de l'aboutissement de leurs doléances dans les délais requis.

En fonction des résultats, il y a lieu d'ajuster la démarche pour garantir la crédibilité des actions entreprises.

En conclusion, la Scolarité doit communiquer sur le dossier à la Direction en temps utile, en signalant les contraintes et dysfonctionnements éventuels.


  
 شبيبة  
 مدير معهد الاقتصاد الجمركي والجبائي

