

Des plaintes sur nos prestations? Dites-le-nous!

Chaque jour, les collaborateurs du **Théâtre Royal de la Monnaie** sont là pour vous aider. Ils mettent tout en œuvre pour vous offrir des services de qualité.

Mais il peut arriver que vous ne soyez pas totalement satisfait(e).

Si vous souhaitez que des erreurs soient rectifiées, vous pouvez toujours vous adresser au collaborateur en charge de votre dossier.

Si la personne n'est pas à même de vous aider, vous pouvez facilement introduire une plainte. Notre service de plaintes la traitera et vous proposera une solution ou corrigera l'erreur.

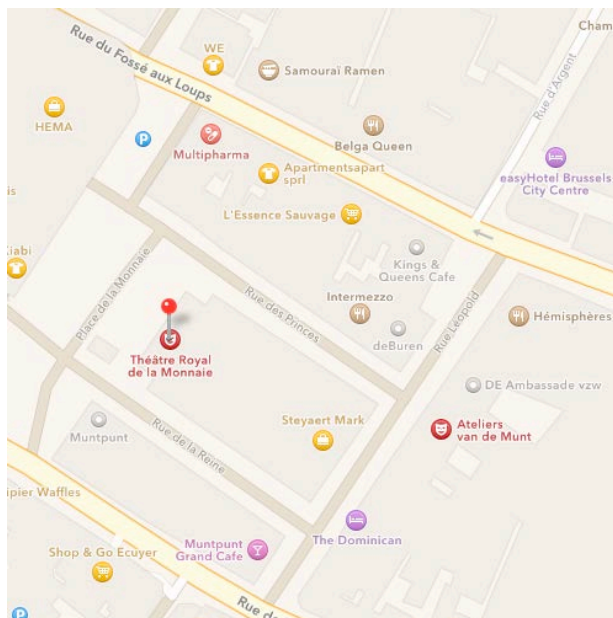
Vous permettrez ainsi au **Théâtre Royal de la Monnaie** de tout mettre en œuvre pour éviter que des plaintes similaires ne se représentent à l'avenir. Il pourra améliorer son fonctionnement et ses services.

En résumé: si vous avez des plaintes sur nos prestations, **dites-le-nous!**

Coordonnées

Théâtre Royal de la Monnaie

- Tél: 02 229 13 98
- Adresse:
5, Place de la Monnaie
1000 Bruxelles
- E-mail: info@lamonnaie.be
- Internet: www.lamonnaie.be



Éditeur responsable : Peter de Caluwe
5, Place de la Monnaie - 1000 Bruxelles
© 2019



Des plaintes sur nos prestations?

LA MONNAIE DE MUNT



Des plaintes sur nos prestations?

Dites-le-nous !

Qui peut introduire une plainte ?

Toute personne, entreprise ou institution qui fait appel aux services du **Théâtre Royal de la Monnaie** peut déposer une plainte.

Quels sont les différents types de plaintes ?

Votre plainte peut porter sur :

- le service ou le produit fourni
- la qualité de la prestation
- le traitement assuré par notre personnel
- l'application de la législation

Il doit toutefois s'agir de domaines qui relèvent de la compétence du **Théâtre Royal de la Monnaie**.

Quelles plaintes ne sont pas recevables ?

Les plaintes suivantes sont considérées comme irrecevables :

- les plaintes anonymes
- les plaintes relatives à des faits remontant à plusieurs années
- les plaintes ne relevant pas de la compétence du **Théâtre Royal de la Monnaie**

Comment introduire une plainte ?

Vous pouvez prendre contact avec notre service de plaintes. Voici les coordonnées :

- **par tél:** 02 229 13 55
- **par courriel :** plaintes@lamonnaie.be **par**
- **courrier:**
Théâtre Royal de la Monnaie
Plaintes, bte 25
23, Rue Léopold
1000 Bruxelles

Qu'advient-il de votre plainte ?

Vous recevez d'abord un accusé de réception avec un numéro d'enregistrement unique et, dans les 30 jours, nous vous faisons parvenir :

- une réponse motivée
- une rectification
- une solution

Nous évaluons annuellement toutes les plaintes et établissons un plan d'action afin d'améliorer notre fonctionnement et nos services.

Toujours pas de solution ?

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse de notre service de plaintes, contactez le Médiateur fédéral. Il s'agit d'un service indépendant qui ne fait pas partie du Théâtre Royal de la Monnaie. Il examinera votre plainte gratuitement et en toute impartialité.

Coordonnées :

www.mediateurfederal.be
Rue de Louvain 48 bte 6
1000 Bruxelles
Numéro gratuit 0800 99 961