

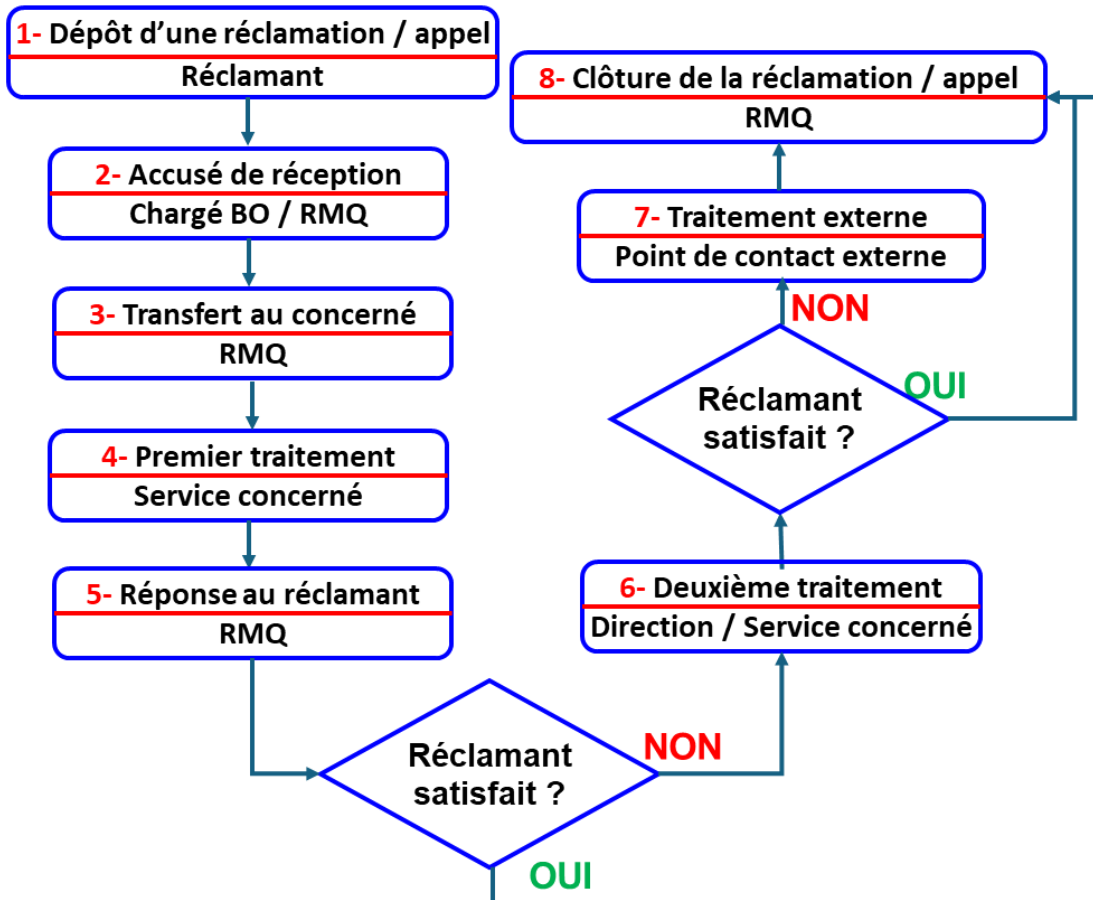


Procédure de traitement des réclamations et des Appels

Réf : ID.072

Version : 01

Page : 1/1



➤ Comment déposer une réclamation ou un appel ?

- Scan du Code QR
- Remplissage du formulaire numérique via ce lien : <https://forms.gle/k1Axf3iyGXym4Fyp8>
- Remplissage et dépôt du formulaire papier au bureau d'ordre
- Envoie d'un E-mail à : reclamation@u-jendouba.tn

➤ Quelle est la différence entre « Réclamation » et « Appel » ?

- Une réclamation est une expression de mécontentement d'un réclamant concernant une prestation ou un comportement et tous types de problèmes nécessitant une résolution
- Un appel est une demande formelle de réexamen d'une décision ou action prise par l'institution y compris une réponse non satisfaisante à une réclamation

➤ Qui peut déposer une réclamation ?

Les étudiants, le personnel, les enseignants, les parents, les fournisseurs, et toute partie intéressée

➤ Quelles sont les 4 engagements de l'établissement vis-à-vis du réclamant ?

- Accusé de réception systématique
- Réponse formelle systématique
- Droit du réclamant à un deuxième traitement en cas de non-satisfaction par le premier traitement
- Possibilité d'aller vers un traitement externe en cas de non-résolution en interne. Le bureau de relation avec le citoyen au sein du ministère chargé de l'enseignement supérieur est désigné comme point de contact externe pour l'arbitrage quand une solution interne n'a pas pu être trouvée.

➤ Exclusions :

- Les litiges pris en charge à l'extérieur de l'établissement (tribunaux, rectorat, etc.)
- Les litiges relatifs aux ressources humaines (contrats, avancements, rémunération, grades, etc.)
- Les demandes de consultation des copies d'examen et les contestations des notes