



(1) Cette procédure s'adresse en premier lieu **aux étudiants** de l'**ISGIS** mais aussi à **toute autre partie intéressée** : parents, personnel, enseignants, entreprises, etc. L'adresse mail suivante est dédiée à la réception des réclamations¹ et des appels² : reclamation@isgis.usf.tn

(2) Un accusé de réception est retourné **systématiquement** au réclamant par mail ou par toute autre méthode laissant une trace écrite. Chaque réclamation ou appel reçoit un identifiant unique qui la désigne dans toutes les étapes de traitement et dans tous les échanges avec le réclamant.

(3) a) L'évaluation de la réclamation se fait selon les 3 critères suivants : gravité, sécurité et complexité et par conséquent la nécessité et la possibilité d'une action immédiate en fonction de l'urgence de la situation le cas échéant.

b) Examen approfondi de toutes les circonstances et informations pertinentes relatives à une réclamation d'une façon adaptée au niveau de gravité et la fréquence d'apparition de la réclamation

(4) Une réponse est proposée au réclamant qui devrait résoudre le problème soulevé et prévenir son apparition. Lorsque la réclamation ne peut pas être résolue immédiatement, l'établissement met en œuvre les mesures nécessaires pour la résoudre efficacement le plus rapidement possible.

(5) Toute action ou décision prise au sujet de la réclamation, qui intéresse le réclamant ou le personnel concerné, est communiquée à ces derniers par mail ou par tout autre moyen laissant une trace écrite

(6) Si le réclamant rejette la décision ou l'action proposée, **il a le droit de demander un deuxième traitement en interne** de sa réclamation ou de son appel et si au bout de ce deuxième traitement il n'est toujours pas satisfait, l'établissement propose une résolution externe des problèmes jugés insolubles en interne et pour cette fin nous avons désigné le rectorat, comme point de contact externe pour faire une résolution de la réclamation ou de l'appel dans le cadre de l'arbitrage.

Depuis la réclamation initiale, en passant par toutes les étapes du processus, jusqu'à la satisfaction du réclamant ou la décision finale, l'**ISGIS** assure un suivi rigoureux du cheminement de la réclamation. Les réclamants sont traités avec courtoisie et sont tenus informés de l'avancement de leurs réclamations ou appels tout au long du processus de résolution.

1-Réclamation : toute plainte, insatisfaction ou désaccord adressée à l'établissement, concernant les prestations rendues ou le comportement du personnel de l'établissement pour laquelle une réponse ou une solution est attendue

2- Appel : Voie de recours, qui a pour but de faire annuler ou infirmer une décision administrative ou disciplinaire