



Procédure de traitement des réclamations et des appels

Réf : PRC.03

Version : 01

Page : 1/2

L'ULT attache une grande importance à la satisfaction des étudiants et autres bénéficiaires de ses prestations ainsi que le personnel, les enseignants et toutes autres parties intéressées.

Si après un premier niveau de traitement d'une réclamation ou un appel auprès de votre vis-à-vis administratif ou académique, vous n'avez pas pu obtenir une réponse satisfaisante, vous pouvez, en dehors de toute procédure contentieuse, faire part de votre réclamation ou appel à la direction chargée du traitement des réclamations et des appels par mail à l'adresse suivante : reclamation@ult-tunisie.com

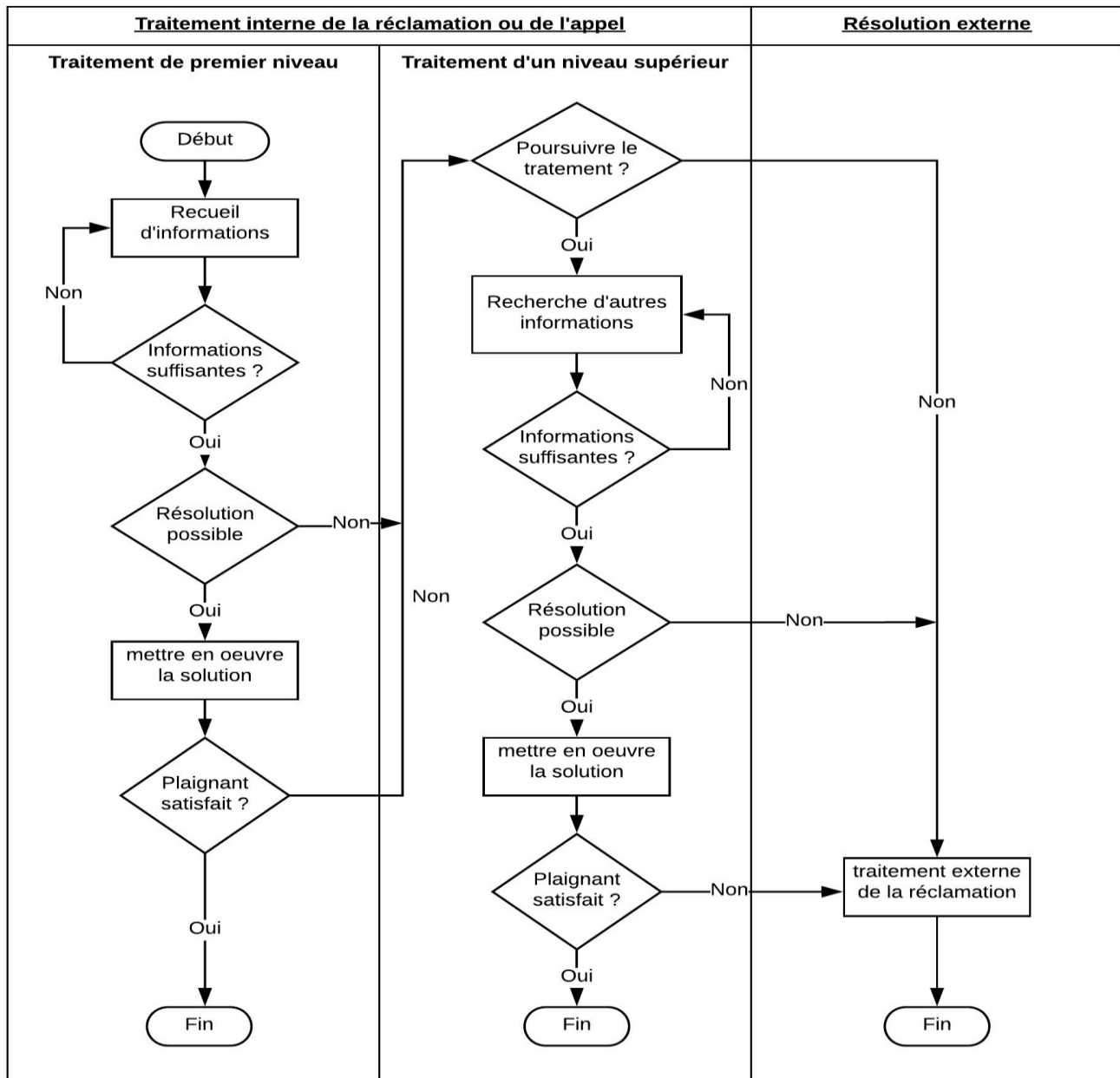
Le responsable de Management de la qualité de l'ULT (RMQ) prend en charge la réclamation et sera **l'interlocuteur unique** du plaignant tout au long du processus du traitement

Les personnes concernées par cette procédure : les étudiants, les parents, le personnel administratif, les enseignants, et toutes parties intéressées

Démarche en 7 étapes de traitement des réclamations et des appels

Étape	Explication
1 – Dépôt d'une réclamation / Appel	Le plaignant envoie la réclamation/appeal par mail à l'adresse : reclamation@ult-tunisie.com
2- Suivi des réclamations et des appels	Le plaignant reçoit <u>un accusé de réception</u> au plaignant et mentionne l'identifiant unique de la réclamation / appel
3- Evaluation initiale de la réclamation ou appel :	Dès sa réception chaque réclamation est évaluée en fonction de critères tels que la gravité, les conséquences sur la santé & sécurité, la complexité, l'impact, la nécessité et la faisabilité d'action immédiate, etc.
4-Enquête à propos des réclamations ou appels déposés	Le Responsable de management de la qualité prend en charge la réclamation ou l'appel déposé et déploie tous les efforts raisonnables pour enquêter sur toutes les circonstances et informations pertinentes entourant chaque plainte
5- Réponse à la réclamation ou à l'appel	À la suite d'une enquête appropriée, l'établissement fournit une réponse appropriée qui soit de nature à corriger le problème soulevé par le dépositaire de la réclamation ou de l'appel. Si le problème soulevé ne peut pas être résolu immédiatement, il devrait alors être traité de manière à aboutir à sa résolution efficace dès que possible.
6- Communication de la décision	La décision ou toute autre mesure prise suite du traitement de la réclamation ou de l'appel, est communiquée au plaignant et au personnel concerné <u>par mail</u> dès que la décision ou la mesure est prise.
7- Clôture des réclamations ou de l'appel :	<ul style="list-style-type: none">- Si le dépositaire de la réclamation ou de l'appel accepte la décision ou l'action proposée, la décision ou l'action est mise en œuvre et enregistrée.- Si le plaignant rejette la décision ou l'action proposée, la plainte doit rester ouverte.- La non-acceptation est alors enregistrée et le dépositaire de la réclamation ou de l'appel est informé des formes alternatives de recours externe disponible.- L'établissement assure le suivi de l'évolution de la réclamation ou de l'appel jusqu'à ce que son dépositaire soit satisfait ou que toutes les options raisonnables et tous les recours externes sont épuisés.

Logigramme de la démarche de la prise en charge par le RMQ d'une réclamation ou d'un appel



Engagement de l'ULT : L'ULT s'engage à traiter votre réclamation ou appel en conformité des exigences des normes ISO21001 :2018 et en suivant les lignes directrices de la norme ISO1002 :2018. Cet engagement est traduit par le respect des 5 principes suivants :

- **Acquittement :** le plaignant reçoit systématiquement un accusé de réception par retour de mail
- **Traçabilité :** Toute réclamation à un identifiant unique et le plaignant est toujours informé de toute évolution de sa réclamation et appel
- **Réponse systématique :** L'ULT donne systématiquement une réponse à toute réclamation reçue
- **Satisfaction :** le plaignant clôture la réclamation s'il est satisfait du résultat et a le droit de demander que la réclamation soit traitée une deuxième fois s'il n'est pas satisfait d'un premier traitement
- **Arbitrage :** en cas de problèmes insolubles le plaignant peut recourir à un arbitrage externe