



**(1)** - Vous pouvez déposer une réclamation par l'un des 4 moyens suivants

- E-mail à : [reclamation@ensi-uma.tn](mailto:reclamation@ensi-uma.tn)
- Dépôt direct dans le bureau d'ordre de l'ENSI
- Via le site web ENSI: <https://ensi.rnu.tn/>

**(2)** - Le réclamant reçoit un accusé de réception, et un identifiant unique est attribué à la réclamation reçue, que celle-ci ait été déposée en personne auprès d'un agent au bureau d'ordre de l'ENSI, ou soumise par voie numérique via les moyens dans **(1)**

- L'évaluation de la réclamation se fait selon les 3 critères suivants : gravité, sécurité et complexité (**à expliquer**). La nécessité et la possibilité d'une action immédiate en fonction de l'urgence de la situation sont également évaluées.

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

**(3)** - Après réception de la décision résultant du traitement de la réclamation, si le réclamant ne demande pas un deuxième traitement via les moyens dans **(1)** dans un délai de 72 heures ouvrables, il sera jugé satisfait, la décision sera considérée comme acceptée par le réclamant, et la réclamation sera clôturée

- Les formes de recours internes et externes : Le réclamant a le droit de demander un deuxième traitement en interne de sa réclamation s'il juge la réponse reçue non satisfaisante. Il est aussi possible d'aller vers un traitement externe de la réclamation en cas de non-résolution en interne. Selon le type de la réclamation, **l'Université de la Manouba** est désignée comme point de contact externe pour l'arbitrage quand une solution interne n'a pas pu être trouvée.