

Présentation procédure suggestions, réclamations, recours ISM-IAE VSQ

1. Suggestions

- Les personnes candidatant ou inscrites à une formation de l'ISM-IAE VSQ, les entreprises, financeurs, intervenants, prescripteurs peuvent saisir toute suggestion ou réclamation via le formulaire en ligne accessible depuis la page contact du site Internet de l'ISM-IAE.
- Les suggestions reçues sont étudiées, lors des Comités de direction ou de mention (en fonction de la nature de la suggestion) et font l'objet d'une mise en œuvre lorsque jugées pertinentes.

2. Réclamations

a) Définition

- Toute expression de mécontentement adressée à l'ISM-IAE, concernant son fonctionnement ou le processus même de traitement des réclamations duquel une réponse est explicitement ou implicitement attendue.

b) Objectifs

La prise en compte des réclamations doit :

- Garantir une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations ;
- Permettre un traitement efficace égal et harmonisé ;
- Aboutir à la mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés.

c) Dépôt des réclamations

- Via le formulaire de réclamation en ligne sur le site de l'ISM-IAE (page « contact » accessible en pied de page du site web) avec accusé de réception assuré par le responsable de scolarité ;
- Par mail, courrier ou toute autre forme écrite auprès de la direction de l'ISM-IAE.

Les réclamations arrivant par cette voie sont transférées à ris-ism-iae@uvsq.fr qui accuse réception de la demande.

d) Enregistrement de la demande

- Un enregistrement des réclamations est tenu afin de lister toutes les réclamations.

Chaque réclamation fait l'objet d'un dossier distinct dans lequel sont repris les éléments suivants :

- La réclamation écrite du demandeur ;
- Les actions et les solutions apportées à cette réclamation ;
- Une copie de la réponse adressée au demandeur.

e) Traitement de la demande

- Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'information complémentaire est adressée au personnel en charge du suivi du demandeur (responsable de la formation concernée) et/ou au demandeur afin de pouvoir traiter le dossier.
- La réponse est envoyée au demandeur dans un délai maximum de 8 jours après réception de la réclamation.
- Si la réponse ne peut être apportée sous 8 jours, notamment en raison de la survenance de circonstances particulières, le demandeur est tenu informé du déroulement du traitement de sa demande.
- En cas de rejet ou refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, les demandeurs sont informés, dans la réponse apportée, des voies et délais de recours possibles.

f) Suivi et revues des réclamations

- Dans un objectif d'amélioration permanente du fonctionnement de l'ISM-IAE de VSQ, les réclamations font l'objet d'une analyse semestrielle par la direction de l'ISM-IAE lors d'un Comité de direction et/ou de mention.

3. Recours

- À réception de la réponse et en cas de persistance du désaccord le demandeur peut former un recours.
- Soit un recours administratif :
 - Gracieux devant l'auteur de la décision dans les deux mois à compter de la notification de la décision,
 - Hiérarchique devant l'autorité hiérarchique dans les deux mois à compter de la notification de la décision,

Ces deux recours peuvent être formés concomitamment ou non.

Le recours administratif étant réputé rejeté si le demandeur n'a pas reçu de réponse dans les deux mois suivant la réception par l'administration et il dispose alors de deux mois pour former le recours contentieux.

Dans l'hypothèse où deux recours administratifs sont formés successivement, le second recours ne prorogera le délai de recours contentieux que dans la mesure où il a été formé dans le délai de recours initial de deux mois.

- Soit un recours contentieux devant le tribunal administratif de Versailles, dans un délai de deux mois à compter de la notification de la décision.
- Le recours ne peut être formé que si le demandeur a au préalable épuisé toutes les voies de règlement amiable.

Référent réclamation

Pierre Chalaye

Responsable du service scolarité