



(1) Cette procédure s'adresse en premier lieu **aux apprenants de la FMT** mais aussi à **toute autre partie intéressée**

- Les réclamations sont déposées dans la case dédiée aux réclamations sur le site Web de la faculté de Médecine <sup>1</sup> : [www.fmt.rnu.tn](http://www.fmt.rnu.tn) ou via le mail [reclamation@fmt.rnu.tn](mailto:reclamation@fmt.rnu.tn)
- Pour les réclamations concernant les stages, elles peuvent être enregistrées directement sur la plateforme FMT.
- Pour celles concernant les thèses et mémoires, les réclamations peuvent être consignées directement sur la plateforme dédiée aux thèses et mémoires.
- Les personnes souhaitant déposer une réclamation de manière anonyme doivent télécharger et remplir la fiche de réclamation, puis la remettre au bureau d'ordre.

**NB : Veuillez noter que le traitement des réclamations est effectué de manière impartiale et confidentielle.**

(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) 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.

(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

(10) Si le réclamant rejette la décision ou l'action proposée, **il a le droit de demander un deuxième traitement en interne** de sa réclamation et si au bout de ce deuxième traitement il n'est toujours pas satisfait, l'établissement propose une résolution externe en fonction du type de problème

Université Tunis El Manar : [president@utm.tn](mailto:president@utm.tn)

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche : [DGES@mesrs.tn](mailto:DGES@mesrs.tn)

Ministère de la santé : [dgs.ms@rns.tn](mailto:dgs.ms@rns.tn)

**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