En OBEJT : PROCEDURE RECLAMATION ETUDIANTS

Madame, Monsieur, Chers Etudiant(e)s,

**Je vous informe qu’une nouvelle procédure de traitement de vos demandes et réclamations gracieuses a été mise en place. Elle est obligatoire et ce mail vaut donc réponse à toute demande présentée sous une autre forme et notamment pas mail.**

Aucune demande ne sera traitée hors de ce cadre, et notamment aucune demande par mail, ou orale auprès du responsable de scolarité. La procédure s’applique pour toute demande tendant à signaler une difficulté importante rencontrée dans le traitement administratif ou pédagogique du déroulement de vos études ou à porter une réclamation (décision du jury, consultation de notes, demandes de dérogations etc…).

**1ère étape :**

Déposer un courrier papier contenant les éléments essentiels de votre identification (prénom, nom, email, téléphone portable et diplôme préparé, année L1, L2 …) et l’explication la plus détaillée et précise possible de votre situation et de la nature de votre demande avec s’il y a lieu les documents justificatifs que vous jugerez utiles.

Ce courrier est à déposer dans la boîte aux lettres blanche mise à votre disposition à l’accueil du bâtiment A, à droite de la loge. A réception de votre courrier un accusé de réception par mail vous sera envoyé.

**2ème étape :**

La demande sera ensuite orientée et traitée dans un délai de 15 jours à l’issue desquels vous recevrez une réponse écrite (sauf cas exceptionnellement complexes ou situation particulière dont vous seriez informés).

Aucune réponse ne sera apportée à toute demande présentée hors de cette procédure et notamment par mail.

Vous pourrez retrouver cette procédure sur le site de la Faculté en cas de besoin.

 Très cordialement

 Carole Marinheiro - responsable administrative

et Mélanie Ravet – responsable de la scolarité