

VERSION 2023

# PROCÉDURE PLAINTES, LITIGES ET SUIVI

INTERNATIONAL MANAGEMENT SCHOOL GENEVA

PROC-LITPLAI-V2023-09

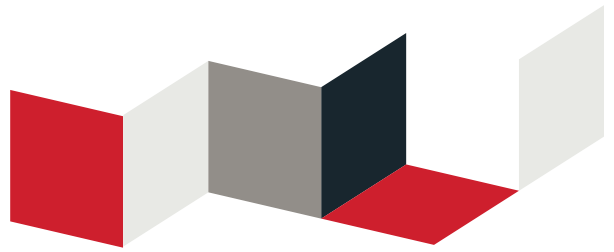


INTERNATIONAL  
MANAGEMENT SCHOOL  
GENEVA

Certified



Corporation



# PROCÉDURE PLAINTES, LITIGES ET SUIVI

## **Objectif :**

La présente procédure vise à établir un processus clair et transparent pour la gestion des plaintes des étudiants, en assurant une résolution efficace et équitable des problèmes.

## **1. Dépôt de la plainte :**

Les étudiants sont encouragés à déposer leur plainte dès qu'ils rencontrent un problème ou une préoccupation liée à leur expérience académique ou à leur vie sur le campus.

Les plaintes peuvent être déposées par écrit via le formulaire de plainte spécifique FICHE LITIGE PLAINTÉ INDIVIDUELLE - FICT-LITPLAI-V2023-09 disponible dans MyCube®, par courrier électronique en l'envoyant à [litiges@imsgeneva.ch](mailto:litiges@imsgeneva.ch), ou en personne auprès du bureau des affaires académiques.

## **2. Enregistrement de la plainte :**

Toutes les plaintes reçues sont enregistrées dans un système de suivi des plaintes, y compris les informations suivantes : nom du plaignant, nature de la plainte, arrangement souhaité, date de réception, et description détaillée de la plainte.

## **3. Évaluation préliminaire :**

Une première évaluation préliminaire de la plainte est réalisée par les personnels dûment habilités afin de déterminer sa gravité et son domaine de compétence.

Les plaintes mineures peuvent être résolues immédiatement, tandis que les plaintes plus complexes nécessiteront une enquête approfondie.

## **4. Réponse initiale :**

Une réponse initiale est envoyée au plaignant dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte pour confirmer sa réception et indiquer les étapes ultérieures du processus.

## **5. Enquête :**

Si la plainte nécessite une enquête plus approfondie, un enquêteur est désigné pour mener l'enquête de manière impartiale.

Toutes les parties impliquées sont invitées à fournir des informations et des preuves pertinentes

## 6. Résolution :

Une fois l'enquête terminée, des mesures correctives sont prises pour résoudre le problème à l'origine de la plainte.

Le bureau en charge des litiges et des plaintes s'assure que le plaignant est informé des mesures prises et de la résolution de la plainte.

## 7. Suivi :

Après la résolution de la plainte, un suivi est effectué pour vérifier que les mesures correctives ont été mises en œuvre efficacement et que le plaignant est satisfait de la résolution.

## 8. Évaluation :

Les données relatives aux plaintes sont régulièrement évaluées pour identifier les tendances, les domaines à problèmes récurrents et les opportunités d'amélioration du processus de gestion des plaintes.

## 9. Confidentialité :

Toutes les informations liées à la plainte sont traitées de manière **confidentielle**, sauf si une divulgation est nécessaire pour résoudre le problème.

## 10. Ressources et Appels :

Si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution de la plainte, des ressources d'appel sont mises à disposition pour examiner à nouveau la plainte de manière indépendante. Il s'agit du Comité d'éthique et de déontologie de l'IMSG ([ced@imgeneva.ch](mailto:ced@imgeneva.ch))

## 11. Communication :

Les étudiants sont informés régulièrement des étapes du processus de gestion des plaintes et de la manière de déposer une plainte.

Cette procédure de gestion des plaintes des étudiants vise à garantir une résolution équitable et efficace des problèmes, tout en préservant la confidentialité des plaignants. Elle montre l'engagement de l'institution envers le bien-être et la satisfaction des étudiants.

