

1. Principes

- 1.1 Nous savons qu'il nous arrive de commettre des erreurs, et nous considérons donc les réclamations comme une opportunité d'apprentissage et de développement. Cette politique nous permet de veiller à avoir bien entendu vos préoccupations et à y répondre de manière rapide et proportionnée.
- 1.2 Notre approche des réclamations est :
- a. Claire et accessible. Cela signifie que cette politique est largement disponible et rédigée de manière à ce que vous n'ayez pas besoin d'un accompagnement supplémentaire pour comprendre ce qu'est une réclamation, comment déposer une réclamation, vos responsabilités et les nôtres. Vous pouvez solliciter le soutien de l'équipe Expérience étudiante en écrivant à ASK@Regents.ac.uk.
 - b. Confidentielle, impartiale et équitable. Cela signifie que nous traiterons avec sérieux les préoccupations soulevées dans le cadre de cette politique, et veillerons à ce que les personnes examinant les réclamations ne présentent aucune perception raisonnable de partialité ou de conflit d'intérêts. Nous ne communiquerons votre réclamation à personne, sauf motif valable de le faire. Vous ne serez pas traité.e de manière moins favorable du fait d'avoir déposé une réclamation.
 - c. Rapide, flexible et proportionnée. Cela signifie que nous nous efforcerons d'examiner les réclamations aussi rapidement que raisonnablement possible. Nous suivrons le processus décrit ci-dessous, sauf si nous estimons qu'il existe une meilleure manière de traiter votre réclamation. Le cas échéant, nous vous informerons de notre intention de recourir à un processus différent, ainsi que des raisons de ce choix. Par exemple, notre traitement de votre réclamation étant proportionné, nous pouvons allouer davantage de ressources aux réclamations les plus sérieuses. Nous visons à mener à bien les deux étapes formelles de réclamation dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la réception d'une réclamation formelle.
 - d. Intégrée et instructive. Cela signifie que nous utiliserons les réclamations reçues pour éclairer les améliorations et les évolutions apportées à votre expérience étudiante. Nous procédons ainsi par l'intermédiaire de nos comités officiels et du suivi annuel de notre service et de nos prestations.
- 1.3 Nous comprenons que les réclamations peuvent susciter de fortes réactions émotionnelles. Toutefois, nous nous réservons le droit de clore, sans suite, les réclamations jugées malveillantes ou abusives (telles que définies ci-dessous).
- 1.4 La manière dont cette politique s'applique aux étudiant.e.s dans le cadre des dispositifs de prestation en partenariat de l'Université est précisée à l'Annexe A, à la fin de ce document.
- 1.5 Si vous êtes en situation de handicap, vous pouvez demander un aménagement raisonnable du processus de traitement des réclamations décrit ci-dessous. Cela peut inclure une demande de délai supplémentaire pour déposer ou répondre à une réclamation.
- 1.6 Nous attendons de vous que vous agissiez en votre nom propre lorsque vous déposez une réclamation. Cela signifie que nous communiquerons normalement uniquement avec vous, et non avec un représentant. Toutefois, nous pouvons vous autoriser à désigner un représentant pour agir en votre nom. Dans ce cas, nous exigeons votre autorisation expresse pour communiquer avec votre représentant désigné, et nous ne communiquerons qu'avec lui, et non directement avec vous. Nous n'acceptons normalement pas que votre représentant soit une personne agissant à titre juridique. Nous pouvons communiquer avec un représentant si cela

s'inscrit dans un aménagement raisonnable convenu, ou parce que vous faites partie d'une réclamation collective.

- 1.7 Conformément à la législation britannique (Higher Education - Freedom of Speech - Act 2023), nous protégeons le droit à la liberté d'expression. Nous partons du principe que toute expression est licite, c'est-à-dire « conforme à la loi », sauf restriction légale. Cela inclut les dispositions de l'Equality Act 2010 interdisant la discrimination, ainsi que le droit commun relatif à la confidentialité et à la vie privée. Ainsi, si la liberté d'expression dans les limites de la loi est protégée, l'expression illicite ne l'est pas. La liberté d'expression inclut les propos licites pouvant être perçus comme offensants ou blessants par certains. Les propos constituant un harcèlement illicite ou une incitation illicite à la haine ou à la violence (par exemple) ne relèvent pas de la liberté d'expression licite et ne sont pas protégés.
- 1.8 Vous êtes autorisé.e à être accompagné.e d'une seule personne à toute réunion à laquelle vous êtes invité.e dans le cadre de votre réclamation. Normalement, votre accompagnateur ne peut pas être une personne agissant à titre juridique. Nous attendons de vous que vous vous exprimiez vous-même lors de toute réunion. À notre discrétion, votre accompagnateur peut vous aider si vous rencontrez des difficultés à participer. Vous demeurez toutefois responsable, à tout moment, de la conduite de votre accompagnateur. Si le comportement de votre accompagnateur est injurieux ou menaçant, il sera exclu de la réunion et de toutes les réunions futures. Dans ce cas, nous pourrions poursuivre la réunion ou la reporter. Si la réunion est reportée, nous attendrons de vous que vous désigniez un nouvel accompagnateur.
- 1.9 Nous attendons normalement de vous que vous fournissiez des éléments à l'appui de votre réclamation : vos éléments de preuve doivent être en anglais (que ce soit dans leur version originale ou sous forme de traduction certifiée indépendante). Nous nous réservons le droit de demander les originaux de tous les éléments fournis et de procéder à des vérifications raisonnables pour authentifier ces éléments. La fourniture de preuves fausses ou trompeuses peut être traitée comme une question relevant de la faute disciplinaire.
- 1.10 Nous n'enregistrons pas systématiquement les réunions relatives aux réclamations. Toutefois, ces réunions sont assistées par un preneur de notes, et vous recevrez une copie de ces notes. Si des aménagements raisonnables ont été convenus et que vous souhaitez qu'une réunion soit enregistrée, vous devez nous en informer au moins trois jours ouvrés avant la réunion. Lorsque nous décidons de procéder à un enregistrement audio d'une réunion, une copie de l'enregistrement vous sera fournie pour votre usage personnel.
- 1.11 Vous êtes tenu.e de lire et de comprendre ce règlement, y compris de vous familiariser avec toute mise à jour intervenant au cours de vos études.
- 1.12 Tout rôle désigné (par exemple, Directeur d'école ou Responsable de programme) est réputé inclure la mention « ou son représentant désigné ».

2. Définitions

- 2.1 Nous définissons une réclamation comme l'expression d'une insatisfaction à l'égard de quelque chose que nous avons fait ou omis de faire, que le service ait été fourni directement ou en notre nom. Cela signifie que les mesures que vous pouvez demander incluent des excuses, et/ou une mesure pratique, et/ou une compensation financière.

- 2.2 Seuls les étudiant.es actuel.le.s peuvent déposer une réclamation dans le cadre de cette politique. Cela signifie que seules les personnes actuellement inscrites sur une formation à l'Université, ou ayant récemment terminé une formation, peuvent déposer une réclamation. Nous définissons ces termes ci-dessous.
- a. « Actuellement inscrit.e » signifie avoir finalisé son inscription. Toute personne n'ayant pas finalisé son inscription n'est pas considérée comme un étudiant actuel et ne peut donc pas déposer de réclamation dans le cadre de cette politique.
 - b. Un étudiant « actuellement inscrit » n'a pas nécessairement à étudier actuellement à Regent's University London. Toute personne actuellement inscrite mais en interruption d'études, ou effectuant une période d'études à l'étranger, peut déposer une réclamation dans le cadre de cette politique.
 - c. « Sur une formation » désigne tout module ou ensemble de modules, qu'ils soient ou non porteurs de crédits, à tout niveau du [Framework for Higher Education Qualifications](#). Cela inclut les étudiant.e.s entrant.e.s en Études à l'étranger principalement inscrits auprès de l'un de nos organismes partenaires.
 - d. « Avec l'Université » désigne tout cursus ou module validé ou délivré par l'Université, que les études se déroulent directement à Regent's University London ou par l'intermédiaire de l'un de nos organismes partenaires. Les réclamations relatives à la diffusion des cursus, à l'enseignement ou à l'administration de notre offre académique dispensée par l'un de nos partenaires de partenariat doivent suivre les étapes formelles du processus de réclamation de ce partenaire avant d'être portées à la deuxième étape formelle de notre politique. Les réclamations des étudiant.e.s de partenaires de partenariat portant sur toute autre question seront traitées exclusivement dans le cadre de la politique de réclamation de ce partenaire, sans recours possible auprès de Regent's University London.
 - e. Pour les étudiants en doctorat, la situation inverse s'applique : pour les réclamations relatives à la diffusion du cursus, à l'enseignement ou à l'administration, vous pouvez utiliser les étapes de résolution précoce et formelle de cette politique, puis la deuxième étape formelle (l'étape d'appel) de l'université partenaire habilitante.
 - f. « Avoir récemment terminé une formation » désigne toute personne ayant quitté l'Université au cours des vingt derniers jours ouvrés (qu'un diplôme lui ait été délivré ou non), ou dans les vingt jours ouvrés suivant l'obtention du diplôme (qu'elle ait assisté ou non à la cérémonie).
- 2.3 « Absence de perception raisonnable de partialité » signifie que toute personne statuant sur votre réclamation n'aura eu aucune implication préalable dans celle-ci et n'aura pas fait l'objet d'une réclamation formelle de votre part. Elle n'aura pas non plus de lien personnel étroit avec vous ou avec toute personne impliquée dans votre réclamation.
- 2.4 « Absence de conflit d'intérêts » signifie que toute personne statuant sur votre réclamation n'aura aucun intérêt personnel dans l'issue de la décision prise.
- 2.5 Les réclamations peuvent être déposées individuellement ou collectivement. En cas de réclamation collective, tous les étudiant.e.s concerné.e.s doivent clairement indiquer leur souhait d'y être associé.e.s. Lorsqu'une réclamation collective est déposée, nous communiquerons avec le porte-parole du groupe, tel que désigné dans la réclamation soumise.
- 2.6 Vous pouvez déposer une réclamation de manière anonyme ou sans révéler votre identité, mais cela est susceptible de limiter la portée de toute enquête que nous pourrions mener ainsi que la mesure que nous pourrions proposer. Lorsqu'une réclamation concerne la protection des personnes ou un risque de préjudice pour autrui, nous pourrions instruire la réclamation conformément à toute obligation légale

ou autre devoir de vigilance raisonnable.

- 2.7 Certaines réclamations peuvent être renvoyées vers d'autres processus, comme suit :
- a. Les réclamations relatives au comportement d'un.e autre étudiant.e peuvent être traitées dans le cadre du [Academic or General Misconduct Regulations](#).
 - b. Les réclamations relatives au comportement du personnel peuvent être traitées par les Ressources Humaines.
 - c. Les réclamations relatives à un résultat académique peuvent être renvoyées dans le cadre de l'[Academic Appeals Regulations](#).
 - d. Les réclamations concernant Regent's Student Union peuvent être renvoyées dans le cadre du processus de réclamation de la Students' Union.
- 2.8 Nous vous informerons si votre réclamation est renvoyée vers un autre processus. Le cas échéant, les informations que nous partagerons avec vous concernant l'issue de votre réclamation seront limitées conformément à la législation en vigueur relative à la protection des données. Nous mettrons toutefois cela en balance avec tout intérêt légitime que vous pourriez avoir à recevoir des informations permettant d'atténuer un préjudice ou une détresse, y compris pour accéder à votre environnement d'études. Lorsque des informations sur l'issue de votre réclamation sont communiquées dans ces circonstances, il vous sera demandé de respecter le caractère confidentiel de ces informations.
- 2.9 Une réclamation peut être jugée abusive ou malveillante, comme décrit ci-dessous. Les réclamations abusives et/ou malveillantes seront closes et tout droit d'escalade ou d'appel sera supprimé.
- a. Une réclamation abusive est une réclamation dont nous estimons qu'elle vise principalement à harceler, ou qui est déposée de manière répétée sur une question que nous avons formellement tranchée. Cela peut inclure la formulation d'exigences déraisonnables et/ou irréalistes à l'égard d'une personne.
 - b. Une réclamation malveillante est une réclamation dont nous estimons qu'elle vise à insulter, offenser ou formuler une fausse déclaration à l'égard d'un membre de l'Université ou de ses représentants ; ou dont la mesure demandée est disproportionnée ou impossible à mettre en œuvre.
- 2.10 Les réclamations relatives aux admissions doivent être déposées au moyen de notre [Admissions Complaint Policy](#).
- 2.11 Les réclamations émanant de membres du public (c'est-à-dire n'étant pas étudiants et ne concernant pas une question d'admission) doivent être adressées par écrit à Governance@regents.ac.uk.

3. Responsabilités et attentes

3.1 Nous nous engageons à :

- a. Vous fournir des informations claires sur la politique, l'étape à laquelle se trouve votre réclamation, la personne qui la traite, les délais applicables à chaque étape et les actions requises, ainsi que les sources de soutien à votre disposition.
- b. Traiter votre réclamation au niveau local. Cela signifie que la personne, le service ou l'organisme responsable de la prestation d'un service sera censé traiter la réclamation à l'étape de résolution précoce. Cela garantit une prestation de service efficace, intégrant une démarche d'amélioration continue.
- c. Instruire, dans la mesure du possible, toutes les réclamations. Si nous ne pouvons pas instruire votre réclamation, nous vous en informerons et vous en expliquerons les raisons. Par exemple, nous ne pouvons pas instruire les réclamations relatives au comportement du personnel d'autres organismes (par exemple, le personnel de

- stage/partenaire ou des visiteurs), mais nous pouvons solliciter une réponse en votre nom.
- d. Nous efforcer de mettre en place une mesure pratique si nous constatons ne pas avoir respecté nos standards habituels de prestation de haute qualité.
- 3.2 Nous attendons de vous que vous :
- a. Vous familiarisiez avec cette politique, y compris en comprenant et en respectant les délais et échéances indiqués ci-dessous. Si, pour un motif valable, vous ne pouvez pas respecter les délais indiqués ci-dessous, nous attendons de vous que vous fournissiez une explication complète ainsi que des éléments de preuve indépendants couvrant la période du retard.
 - b. Vous montriez respectueux.se et courtois.e, et répondiez aux demandes d'informations rapidement et avec exactitude.
 - c. Nous informiez le plus tôt possible si vous avez besoin d'aménagements raisonnables dans la manière dont nous traitons votre réclamation dans le cadre de cette politique, en raison d'un handicap. Si nécessaire, vous devrez fournir des éléments à l'appui de toute demande d'aménagement raisonnable.
 - d. Assistiez à toutes les réunions auxquelles vous êtes invité(e) dans le cadre de votre réclamation.
 - e. Nous informiez à l'avance, pour chaque réunion, du nom de votre accompagnateur et de sa relation avec vous.
- 3.3 Vous avez le droit de solliciter le soutien et les conseils de notre Students' Union (StudentUnion@Regents.ac.uk) à toute étape de cette politique.
- 3.4 Cette politique comporte une étape informelle et deux étapes formelles. Il s'agit de : résolution précoce (informelle) > première étape formelle (réclamation formelle) > deuxième étape formelle (appel de réclamation). Il est également possible, dans les cas appropriés, d'envisager une médiation dans le cadre d'une résolution précoce.
- 4. Résolution précoce (informelle)**
- 4.1 Nous attendons de vous que vous cherchiez à résoudre toute réclamation précoce dans un délai de quinze jours ouvrés à compter d'un incident unique ou du dernier d'une série d'incidents. Nous qualifions cela de « résolution précoce ». Il existe certaines exceptions à cette règle, notamment lorsque votre réclamation concerne un comportement tel que le harcèlement ou une faute à caractère sexuel, cas que nous traitons séparément ci-dessous, à la Section 6.
- 4.2 Votre réclamation précoce doit être adressée à la personne la plus pertinente. Dans la mesure du possible, vous devriez vous adresser directement à la personne concernée par votre réclamation précoce afin de tenter de résoudre la question au niveau local. L'équipe Expérience étudiante peut vous accompagner dans cette démarche.
- 4.3 La personne répondant à votre réclamation précoce doit le faire dans un délai de quinze jours ouvrés. L'issue de la résolution précoce doit être transmise en copie au Registry, afin de faciliter le suivi et de déterminer l'éligibilité au passage à l'étape suivante.
- 4.4 L'étape de résolution précoce prend fin lorsqu'une issue est communiquée, ou si vous n'avez pas reçu d'issue dans un délai de quinze jours ouvrés à compter du dépôt de votre réclamation précoce.

- 4.5 Si vous n'avez pas reçu l'issue de votre réclamation précoce dans un délai de quinze jours ouvrés, ou si vous n'êtes pas satisfait.e de cette issue, vous pouvez déposer une réclamation formelle (voir la Section 7 ci-dessous).

5. Médiation

- 5.1 Selon la nature de votre réclamation, il est possible que la médiation constitue une option appropriée pour résoudre la question. La médiation est un échange facilité par un médiateur formé, à travers lequel les deux parties sont accompagnées pour parvenir à des issues mutuellement satisfaisantes. Si un préjudice ou une offense a été causé par les propos ou les actes d'une autre personne, la médiation peut offrir une opportunité positive de trouver une résolution.
- 5.2 La médiation ne sera pas recommandée pour les incidents de préjudice grave, de faute à caractère sexuel ou de violence.
- 5.3 Dans le cadre d'une médiation, lorsque des parties sont en litige, elles peuvent chercher à résoudre leurs différends avec l'aide d'un médiateur formé agissant en tant que tiers impartial. La médiation est volontaire et vise à offrir aux parties en litige la possibilité d'être pleinement entendues, d'entendre le point de vue de l'autre partie, et de décider elles-mêmes de la manière de résoudre leur différend.
- 5.4 La médiation est entièrement confidentielle, et aucun compte rendu de son contenu n'est conservé dans le dossier de l'étudiant. Le contenu de tous les échanges de médiation n'est communiqué à personne, sauf accord explicite (confirmé par écrit par le médiateur) des parties concernées par ces échanges. La médiation peut être recommandée comme option pour les cas appropriés où des solutions peuvent être négociées avec un accompagnement.
- 5.5 Si une médiation est engagée à un stade quelconque du traitement d'une réclamation, les délais habituels prévus par une ou plusieurs des procédures de Regent's seront suspendus jusqu'à la conclusion de la médiation. Si la médiation aboutit, la réclamation pourra être considérée comme résolue. Dans le cas contraire, la réclamation poursuivra son cours dans le cadre de la procédure et les délais reprendront.

6. Réclamations concernant un préjudice grave, une faute à caractère sexuel ou la violence

- 6.1 Lorsque la question que vous soulevez concerne un préjudice grave, une faute à caractère sexuel ou la violence, il est peu probable qu'il soit approprié de l'examiner à l'étape de résolution précoce ou par la médiation.
- 6.2 Les réclamations de cette nature seront transmises directement à la première étape formelle (ci-dessous) lorsqu'elles sont déposées dans un délai de quinze jours ouvrés à compter d'un incident unique ou du dernier d'une série d'incidents.
- 6.3 Comme indiqué ci-dessus, ces questions peuvent être traitées dans le cadre d'autres procédures pertinentes, telles que la procédure de faute générale (General Misconduct, pour les étudiants) ou les procédures RH (pour le personnel), selon les circonstances de votre réclamation.
- 6.4 Vous serez informé.e de l'issue de votre réclamation, même s'il n'est pas possible de communiquer des informations détaillées afin de respecter nos obligations en matière de protection des données.

7. Première étape formelle (réclamation formelle)

- 7.1 Les réclamations formelles doivent être déposées dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la fin de l'étape de résolution précoce, ou, dans le cas de réclamations relatives à une faute à caractère sexuel et/ou à la violence, dans un délai de quinze jours ouvrés à compter d'un incident unique ou du dernier d'une série d'incidents.
- 7.2 Toutes les réclamations formelles doivent être déposées au moyen du formulaire prévu (sauf aménagement raisonnable convenu). Vous devez fournir tous les éléments pertinents pour votre réclamation lors de la soumission de votre formulaire de réclamation complété. Si certains éléments sur lesquels vous souhaitez vous appuyer ne sont pas disponibles, vous devez le préciser clairement lors du dépôt de votre réclamation et indiquer à quel moment vous pensez pouvoir les fournir.
- 7.3 Toutes les réclamations formelles font l'objet d'une évaluation initiale par le Registry. Cette évaluation initiale comprend :
- a. la vérification de l'éligibilité de la réclamation formelle (reçue dans les délais, présentée sur le formulaire approprié, ayant suivi l'étape de résolution précoce, étayée par des éléments de preuve, et sollicitant une mesure raisonnable) ;
 - b. la question de savoir si la question soulevée doit être renvoyée vers un autre processus.
- 7.4 Dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception d'une réclamation formelle, le personnel du service de scolarité vous contactera :
- a. Pour confirmer la réception et l'éligibilité de votre réclamation formelle, et pour vous indiquer les prochaines étapes (ce qui peut inclure la fixation d'un délai pour la fourniture de tout élément de preuve manquant). Cette confirmation précisera qui examine votre réclamation, ainsi que le délai dans lequel une issue doit être communiquée. La personne désignée comme responsable de l'examen de votre réclamation peut demander à vous rencontrer (voir ci-dessous).
ou
 - b. Pour confirmer la réception de votre réclamation et vous expliquer que la question est renvoyée vers un autre processus. Lorsque cela est connu, le nom de la personne examinant la question et le délai de réponse prévu vous seront communiqués, ainsi que (le cas échéant) un délai pour la fourniture des éléments de preuve manquants.
ou
 - c. Pour confirmer que votre réclamation formelle est inadmissible à tout examen. Dans ce cas, nous vous en indiquerons les raisons et vous préciserons si vous pouvez faire appel.
- 7.5 Les réclamations formelles éligibles doivent être traitées dans un délai de vingt jours ouvrés à compter de la confirmation de réception.
- 7.6 Les réclamations formelles seront normalement examinées par le responsable compétent du service chargé de la prestation faisant l'objet de la réclamation. Dans le cadre de cet examen, vous pourrez être invité(e) à une réunion afin de discuter plus en détail de votre réclamation. Il est toutefois possible de conclure l'examen d'une réclamation formelle sans une telle réunion : la décision en revient à la personne chargée de l'examen de votre réclamation formelle, à sa discrétion.
- 7.7 Si une réunion relative à la réclamation doit avoir lieu, les éléments suivants vous seront communiqués :

- a. la date, l'heure et le lieu de la réunion (y compris tout lien pour une réunion en ligne), ainsi que votre droit de vous faire accompagner, généralement avec un préavis de cinq jours ouvrés avant la tenue de la réunion
 - b. des instructions sur la conduite à tenir si vous ne pouvez pas assister à la réunion à la date et à l'heure fixées
 - c. les noms de toutes les personnes assistant à la réunion, ainsi que leur rôle (par exemple, preneur de notes, observateur)
 - d. des informations sur la manière de signaler à l'Université toute partialité potentielle concernant les personnes assistant à la réunion
 - e. un ordre du jour indicatif de la réunion
 - f. des copies (ou un accès) de tous les documents examinés au cours de la réunion.
- 7.8 Dans un délai de cinq jours ouvrés suivant une réunion relative à la réclamation, une copie des notes de réunion vous sera fournie. Il vous sera demandé de confirmer que ces notes reflètent fidèlement la réunion. Nous ajouterons aux notes de réunion tout élément de désaccord ou commentaire.
- 7.9 La première étape formelle prend fin lorsqu'une issue est communiquée, ou si vous n'avez pas reçu d'issue dans un délai de vingt jours ouvrés à compter de la confirmation de réception de votre réclamation formelle.
- 7.10 L'issue de votre réclamation formelle précisera les éléments suivants.
- a. Notre compréhension de votre réclamation (désignée comme les « chefs de réclamation »).
 - b. La personne ayant examiné votre réclamation formelle.
 - c. Les éléments de preuve examinés et, le cas échéant, le poids qui leur a été accordé.
 - d. Si votre réclamation formelle a été accueillie, partiellement accueillie, ou rejetée. Des décisions différentes peuvent être rendues pour chaque chef de réclamation. Par exemple, nous pouvons accueillir un chef de réclamation mais pas les autres. Si tous les chefs de réclamation sont accueillis, l'issue de votre réclamation formelle sera « Accueillie ». Si aucun chef de réclamation n'est accueilli, l'issue sera « Rejetée ». Si au moins un chef de réclamation est accueilli et qu'au moins un autre ne l'est pas, l'issue sera « Partiellement accueillie ».
 - e. Les motifs de la décision pour chaque chef de réclamation.
 - f. Toute mesure proposée, et la manière dont vous pouvez l'accepter. Même si votre réclamation formelle est rejetée, nous pouvons formuler une proposition pour remédier à la situation.
 - g. Votre droit de porter votre réclamation à la deuxième étape formelle (appel de réclamation), ainsi que le délai pour ce faire.
- 7.11 Si vous n'avez pas reçu l'issue de votre réclamation formelle dans un délai de vingt jours ouvrés, ou si vous n'êtes pas satisfait(e) de cette issue, vous pouvez déposer un appel de réclamation.
- 8. Deuxième étape formelle (appel de réclamation)**
- 8.1 Les appels de réclamation doivent être déposés dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la fin de l'étape formelle.
- 8.2 Pour les étudiant.e.s en doctorat, votre dernier droit de recours concernant les questions d'enseignement et d'apprentissage s'exercera auprès de l'université habilitante compétente, conformément à ses propres procédures. Vous serez orienté(e) vers les informations pertinentes dès réception de l'issue de votre première étape formelle. Vous pouvez demander à tout moment les coordonnées et liens vers

les règlements et procédures pertinents des universités partenaires à l'adresse casework@regents.ac.uk.

- 8.3 Les appels de réclamation n'ont normalement pas vocation à réexaminer la question dans son intégralité ni à donner lieu à une enquête. Vous recevrez une réponse écrite précisant si votre appel est accueilli, partiellement accueilli ou rejeté, et en exposant les motifs.
- 8.4 Pour être recevable, votre appel de réclamation doit démontrer l'un des motifs suivants.
- a. Il existe des éléments démontrant une erreur commise à une étape antérieure de la réclamation qui, si elle ne s'était pas produite, aurait abouti à une issue différente et plus favorable.
ou
 - b. Il existe de nouveaux éléments de preuve qui n'étaient pas raisonnablement disponibles à une étape antérieure, et qui auraient modifié l'issue obtenue.
ou
 - c. L'issue de l'étape antérieure n'était pas raisonnable.
- 8.5 Tous les appels de réclamation doivent être déposés au moyen du formulaire prévu (sauf aménagement raisonnable convenu). Vous devez fournir tous les éléments pertinents pour votre appel lors de la soumission de votre formulaire d'appel complété. Si certains éléments sur lesquels vous souhaitez vous appuyer ne sont pas disponibles, vous devez le préciser clairement lors du dépôt de votre appel et indiquer à quel moment vous pensez pouvoir les fournir.
- 8.6 Dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception de votre appel de réclamation, le Responsable de scolarité désignera une personne n'ayant eu aucune implication préalable dans votre dossier, afin d'accuser réception et de déterminer si les motifs d'appel sont remplis. Si l'un des motifs est rempli, un réexamen sera mené. Celui-ci sera généralement conclu dans un délai de vingt jours à compter de la confirmation de réception de votre appel.
- 8.7 Si les faits de l'affaire indiquent que la décision relative à la réclamation n'a pas pris en compte l'ensemble des informations pertinentes que vous aviez fournies, une lettre de décision modifiée pourra vous être délivrée, précisant toute action nouvelle ou supplémentaire que nous proposons d'entreprendre.
- 8.8 Si la personne chargée de votre appel de réclamation le juge nécessaire, elle peut convoquer une Commission d'appel des plaintes pour examiner votre appel. La Commission d'appel des plaintes est composée de :
- a. un Directeur d'école, qui préside la Commission ;
 - b. un membre senior du personnel ;
 - c. un membre optionnel de l'Association étudiante ;
 - d. un membre du personnel du Service de scolarité assurera le secrétariat de la réunion.
- 8.9 La Commission d'appel des plaintes examinera les informations que vous avez fournies et pourra mener ses travaux par voie de réunion ou de correspondance. Il pourra demander à s'entretenir avec vous afin de parvenir à une décision, et vous recevrez les détails de la réunion, un ordre du jour et les informations pertinentes s'y rapportant. Vous disposerez généralement d'un préavis d'au moins cinq jours ouvrés avant la réunion de la Commission d'appel des plaintes.

- 8.10 La deuxième étape formelle : appel de réclamation prend fin lorsqu'une issue est communiquée, ou si vous n'avez pas reçu d'issue dans un délai de vingt jours ouvrés à compter de la confirmation de réception de votre appel de réclamation.
- 8.11 L'issue de votre appel de réclamation précisera :
- a. Notre compréhension de votre appel de réclamation.
 - b. La personne ayant examiné votre appel de réclamation.
 - c. Les éléments de preuve examinés et, le cas échéant, le poids qui leur a été accordé.
 - d. Si votre appel de réclamation a été accueilli, partiellement accueilli, ou rejeté.
 - e. Les motifs de la décision pour chaque élément de votre appel de réclamation.
 - f. Toute mesure proposée, et la manière dont vous pouvez l'accepter. Même si votre appel de réclamation est rejeté, nous pouvons formuler une proposition pour remédier à la situation.
- 8.12 L'issue de l'appel de réclamation est définitive et donnera lieu à la délivrance d'une lettre de fin de procédures (Completion of Procedures Letter).
- 8.13 Si vous n'avez pas reçu l'issue de votre appel de réclamation dans un délai de vingt jours ouvrés, ou si vous n'êtes pas satisfait(e) de cette issue, vous pouvez demander une lettre de fin de procédures.
- 8.14 Une fois la deuxième étape formelle : appel de réclamation achevée, vous pourrez être en droit de demander à l'Office of the Independent Adjudicator for Higher Education (OIA), en tant que service indépendant de médiation, de réexaminer votre réclamation concernant l'issue de votre réclamation formelle. Toute réclamation adressée à l'OIA doit être soumise dans un délai de douze mois à compter de la date de la lettre de fin de procédures. Des informations complémentaires sont disponibles à l'adresse : www.oiahe.org.uk
- 9. Décès d'un.e étudiant.e**
- 9.1 Si un étudiant.e dépose une réclamation (à quelque étape que ce soit) et que nous recevons ultérieurement une notification officielle de son décès avant que cette étape n'ait été conclue, nous cesserons immédiatement toute communication liée à cette réclamation et clôturerons le dossier.

10. Annexe A

- 10.1 L'applicabilité de cette politique dans le cadre des dispositifs de prestation en partenariat de l'Université est précisée ci-dessous.
- 10.2 Lorsque la politique de la Regent's University London s'applique, les partenaires du dispositif de partenariat peuvent utiliser une terminologie différente, par exemple « programmes » et « unités » au lieu de « cursus » et « modules ».

Cours Florent

- 10.3 Les étudiant.e.s de Cours Florent souhaitant déposer une réclamation à l'étape 1 ou 2 doivent se référer à la politique de réclamations de Cours Florent. La politique de Cours Florent s'applique également lorsqu'une demande de réexamen d'une issue de réclamation est sans lien avec l'apprentissage, l'enseignement et les normes académiques. Toutefois, pour les questions relatives à l'enseignement et à l'apprentissage, les demandes de réexamen doivent être adressées à Regent's University London, qui examinera la réclamation dans le cadre de cette politique à l'étape 3 : réexamen. Les étudiant.e.s doivent contacter casework@regents.ac.uk s'ils souhaitent demander un réexamen de réclamation.

DOMUS Academy

- 10.4 La politique de Regent's University London s'applique. Le Domus Student Handbook précise le service à contacter et l'emplacement des formulaires.
- 10.5 Dès réception d'une réclamation formelle à la première étape, si la question concerne l'enseignement et l'apprentissage du ou des cursus, elle peut être renvoyée à Regent's University pour que l'enquête soit menée à son terme. Si la question ne concerne pas l'enseignement et l'apprentissage, elle sera normalement instruite par Domus.
- 10.6 La deuxième étape formelle (appel de réclamation) sera supervisée par Regent's University lorsque la réclamation concerne l'enseignement et l'apprentissage. L'appel de réclamation sera examiné par Domus pour toutes les autres questions. Les étudiant.e.s doivent contacter casework@regents.ac.uk s'ils souhaitent demander un réexamen de réclamation.

Istituto Marangoni (London)

- 10.7 Les étudiants souhaitant déposer une réclamation à l'étape de résolution précoce ou à la première étape formelle doivent se référer à la Student Complaints Policy d'Istituto Marangoni London. La politique d'Istituto Marangoni London s'applique également lorsqu'une demande de réexamen d'une issue de réclamation est sans lien avec l'enseignement et l'apprentissage. Toutefois, pour les questions relatives à l'enseignement et à l'apprentissage, les demandes de réexamen doivent être adressées à Regent's University London, qui examinera la réclamation dans le cadre de cette politique à la deuxième étape formelle (appel de réclamation). Les étudiant.e.s doivent contacter casework@regents.ac.uk s'ils souhaitent demander un réexamen de réclamation.

Istituto Marangoni (Paris)

- 10.8 Les étudiant.e.s souhaitant déposer une réclamation à l'étape 1 ou 2 (résolution précoce ou première réclamation formelle) doivent se référer à la Student Complaints Policy d'Istituto Marangoni Paris. La politique d'Istituto Marangoni Paris s'applique également lorsqu'une demande de réexamen d'une issue de réclamation est sans lien avec l'enseignement, l'apprentissage et/ou les normes académiques. Toutefois, pour les questions relatives à l'enseignement et à l'apprentissage, les demandes de

réexamen doivent être adressées à Regent's University London, qui examinera la réclamation dans le cadre de cette politique à la deuxième étape formelle (appel de réclamation). Les étudiants doivent contacter casework@regents.ac.uk s'ils souhaitent demander un réexamen de réclamation.

Liverpool Media Academy (LMA)

- 10.9 Les étudiants de LMA souhaitant déposer une réclamation à l'étape de résolution précoce ou à la première étape formelle doivent se référer à l'Appeals and Complaints Policy de LMA. La politique de LMA s'applique également lorsqu'une demande de réexamen d'une issue de réclamation est sans lien avec l'apprentissage, l'enseignement et les normes académiques. Toutefois, pour les questions relatives à l'enseignement et à l'apprentissage, les demandes de réexamen doivent être adressées à Regent's University London, qui examinera la réclamation dans le cadre de cette politique à la deuxième étape formelle (appel de réclamation). Les étudiants doivent contacter casework@regents.ac.uk s'ils souhaitent demander un réexamen de réclamation.

MACROMEDIA

- 10.10 Le Code of Conduct et les politiques de gestion des réclamations de Macromedia s'appliquent, sous réserve des variations suivantes :
- a. Les étudiant.e.s suivant des cursus validés par Regent's University London disposent du droit de faire appel de l'issue finale de ce processus de réclamation. Les appels seront gérés par Regent's University London dans le cadre de l'étape 2 de la [Regent's University London Student Complaints policy](#). Les étudiants souhaitant déposer un appel doivent contacter casework@regents.ac.uk.

Nuova Accademia di Belle Arti (NABA) London

- 10.11 Les étudiant.e.s souhaitant déposer une réclamation à l'étape 1 ou 2 (résolution précoce ou première réclamation formelle) doivent se référer à la Complaints Policy de NABA London. La politique de NABA London s'applique également lorsqu'une demande de réexamen d'une issue de réclamation est sans lien avec l'enseignement, l'apprentissage et/ou les normes académiques. Toutefois, pour les questions relatives à l'enseignement et à l'apprentissage, les demandes de réexamen doivent être adressées à Regent's University London, qui examinera la réclamation dans le cadre de cette politique à la deuxième étape formelle (appel de réclamation). Les étudiant.e.s doivent contacter casework@regents.ac.uk s'ils souhaitent demander un réexamen de réclamation.