

## PROCEDURE DE RECLAMATION

Le SUFCA attache une grande importance à la satisfaction de ses stagiaires. Pour ce faire, en privilégiant le contact direct, le SUFCA dispose d'un réseau d'interlocuteurs dédiés à votre écoute, en fonction de l'objet de votre réclamation :

Objet de votre réclamation	Vos interlocuteurs
Organisation de la formation (logistique, inscription, paiement, enseignements, examens ...)	Toutes les coordonnées de nos conseillers sont disponibles sur le site du SUFCA : <a href="https://www.univ-brest.fr/formation-continue/menu/contacts">https://www.univ-brest.fr/formation-continue/menu/contacts</a> E-mail générique de contact : <a href="mailto:sufca@univ-brest.fr">sufca@univ-brest.fr</a>
Accompagnement en vue d'obtenir une certification par la Validation des Acquis et de l'Expérience (VAE)	Votre référent Validation des Acquis : bureau REVA E-mail de contact : <a href="mailto:reva@univ-brest.fr">reva@univ-brest.fr</a>

Si après ce premier niveau de traitement, vous n'avez pu obtenir une réponse satisfaisante, vous pouvez, en dehors de toute procédure contentieuse, faire part de votre réclamation à notre Direction, **par écrit (mail ou courrier)**.

E-mail : [directeur.sufca@univ-brest.fr](mailto:directeur.sufca@univ-brest.fr)

Courrier : Service Universitaire de Formation Continue et d'Alternance  
Direction  
20 Avenue le Gorgeu – CS 93837  
29238 BREST Cedex 3

### Traitement des réclamations

À réception de votre réclamation, le SUFCA reviendra vers vous et vous tiendra informé des actions entreprises si elles s'avèrent nécessaires.

### Appel à la médiation

Si la réponse apportée ne vous paraît pas répondre à votre demande écrite, vous pouvez saisir le médiateur de l'UBO dont l'intervention ne suspend pas les délais de recours contentieux. La saisine du médiateur doit être formulée par écrit et adressée à l'adresse : [mediateur.sufca@univ-brest.fr](mailto:mediateur.sufca@univ-brest.fr)

Votre demande devra obligatoirement comprendre un exposé des motifs de désaccord avec la réponse qui vous a été préalablement faite, ainsi que les références des dossiers cités dans les courriers de réponse envoyés par le SUFCA ou, à défaut, les copies desdits courriers.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, le médiateur étudie chaque demande qui lui est soumise, avec impartialité et équité, dès lors qu'un client/usager reste insatisfait des réponses qui lui ont été apportées.