

PROCEDURE DE RECLAMATION

Le SUFCA attache une grande importance à la satisfaction de ses usagers. 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 : https://www.univ-brest.fr/formation-continue/menu/contacts E-mail générique de contact : sufca@univ-brest.fr
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 : reva@univ-brest.fr

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

E-mail : 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

Après traitement de votre réclamation, le SUFCA reviendra vers vous avec une réponse écrite et vous tiendra informé des actions entreprises si elles s'avèrent nécessaires.

Appel à la médiation

En cas de litige persistant, vous pouvez saisir le médiateur académique dont les compétences sont rappelées ici : <https://www.ac-rennes.fr/nous-contacter-122315/category/contacter-le-mediateur>

La saisine du médiateur est directe et doit être formulée par écrit et adressée à l'adresse : mediateur@ac-rennes.fr

Votre demande devra obligatoirement comprendre vos coordonnées, le lieu où est survenu le différend, et tous les éléments nécessaires à la compréhension du litige (exposé des motifs de désaccord avec la réponse qui vous a été préalablement faite, 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 usager reste insatisfait des réponses qui lui ont été apportées.