

Procédure de Réclamations

Le CAFC attache une grande importance à la satisfaction de ses stagiaires. Pour ce faire, en privilégiant le contact direct, le CAFC 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 ...)	Département concerné par la formation E-mail de contact : cafc.iutbrestmorlaix@univ-brest.fr
Démarche de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)	E-mail de contact : cafc.iutbrestmorlaix@univ-brest.fr

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.iutbrestmorlaix@univ-brest.fr

Courrier : Monsieur le Directeur
IUT de Brest-Morlaix
Rue de Kergoat – CS 93837
29238 BREST Cedex 3

Traitement des réclamations

Après traitement de votre réclamation, le CAFC 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, ainsi que les références des dossiers cités dans les courriers de réponse envoyés par le CAFC 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.

MAJ le 19/10/2021