

L'IUT de Quimper attache une grande importance à la satisfaction de ses clients. Pour ce faire, en privilégiant le contact direct, l'IUT dispose d'un réseau d'interlocuteurs dédiés qui restent en permanence à votre écoute, selon votre situation ou votre statut.

1- Des interlocuteurs spécialisés à votre écoute

Votre situation / statut	Vos interlocuteurs
Stagiaires ou futurs stagiaires	Nos conseillers joignables au 02 98 90 85 72 / 85 66 Fc.iutquimper@univ-brest.fr
Stagiaires pour des réclamations d'ordre pédagogique (cours, organisations des examens,)	Votre formateur ou le responsable de la formation et, si besoin, le Centre de formation Continue et Alternance_(vous pouvez associer les délégués stagiaires à votre demande)
Candidat accompagné pour obtenir une certification par la Valorisation des Acquis et de l'Expérience (VAE)	Votre référent Validation des acquis, au 02 98 90 85 72
Entreprise, Organisme collecteur, Prescripteur public (Conseil Régional, Pôle Emploi, etc.)	La conseillère en charge des relations entreprises : 02 98 90 85 66

2- En cas de réponse non satisfaisante

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 insatisfaction à notre Direction, **par écrit (mail ou courrier)**.

Mail : Fc.iutquimper@univ-brest.fr (à l'attention de la direction)

Adresse postale : 2 rue de l'Université. 29 334 Quimper Cedex

Traitement des réclamations

À réception de votre réclamation, l'IUT revient vers vous et vous tient informés des actions entreprises, si elles s'avèrent nécessaire.

3- Appel à la médiation

En cas de non satisfaction de la réponse apportée 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 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 l'IUT 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.