



**FORMULAIRE DE RÉCLAMATION**  
**RELATIVE AUX PRESTATIONS DE FORMATION ORGANISÉES ET ENCADRÉES PAR LA FFTDA**  
(Mise à jour le 15/03/2021)

Vous souhaitez **formuler une réclamation**<sup>1</sup> auprès de notre organisme et nous sommes à votre entière écoute. Pour cela, nous vous demandons de **compléter chacun des champs suivants** afin de garantir **la résolution de votre réclamation**.

**Dans tous les cas, le formulaire est à retourner par mail à [formation.fftda@gmail.com](mailto:formation.fftda@gmail.com)** ou à envoyer par courrier à FFTDA- Service formation- 25 rue saint Antoine – CS 33417 – 69441 LYON Cédex 03.

<b>1- Nom-prénom de la personne qui émet la réclamation</b> (éventuellement : société et fonction occupée).
<b>2 - Nom-prénom de la personne physique directement concernée par la réclamation</b> (éventuellement : société et fonction occupée).
<b>3- Identification précise du mode de réponse souhaité</b> (adresse mail <b>OU</b> postale de l'interlocuteur exprimant la réclamation).
<b>4- Objet précis de la réclamation.</b>
<b>5-Description explicite de la réclamation</b> (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenants, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.)

<sup>1</sup>Définition: « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ». Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'une partie prenante envers notre organisme. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

## Cadre réservé à la FFTDA

<b>1-Numéro et date de la réclamation</b>	
<b>2-Identification du mode de réception de la réclamation (adresse email ou postale)</b>	
<b>3-Type, modalités et contenus de la réponse adressée à l'interlocuteur ayant exprimé la réclamation</b>	
<b>4-Date de clôture de la réclamation</b>	
<b>5- Date et visa de la FFTDA</b>	