



**FORMULAIRE DE RECLAMATION RELATIVE
A UNE FORMATION DISPENSEE PAR L'OFDY**

Processus d'amélioration continue
de la qualité
Version 2 /MAJ le : 04/07/2022

L'OFDY est engagé dans une démarche Qualité.

Dans ce cadre, nous recueillons et traitons les réclamations¹ afin d'améliorer en continu la qualité de nos formations et services.

Veuillez renseigner avec précision les espaces dédiés aux informations nécessaires à la prise en compte et au traitement de votre réclamation.

Ce formulaire doit nous être transmis par courriel à l'adresse suivante : celine.fouvry@ofdy.fr

Merci d'attacher tout document à l'appui qui pourrait compléter et/ou justifier votre réclamation.

(Réclamations¹ ► 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 établissement. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou d'avis n'est pas une réclamation.)

Date de la réclamation

Coordonnées du réclamant

Prénom et nom

Adresse e-mail

Téléphone

Entreprise et fonction

Objet de la réclamation

Description explicite de la réclamation

(Dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant.e.s, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.)

[Cliquez ici pour envoyer votre réclamation](#)

**Vous recevrez une confirmation de la réception de votre réclamation dans les 5 jours ouvrables.
Une réponse vous sera communiquée dans les 15 jours ouvrables suivants.
Dans certains cas exceptionnels, si votre réclamation nécessite un délai de traitement additionnel, vous serez avisé de sa prolongation et une nouvelle date de communication de la réponse vous sera adressée.**

Confidentialité :

Les informations personnelles portées sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par Céline Fouvry – Directrice de l’OFDY. Nous ne traiterons ou n’utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer le traitement de votre réclamation et en respect de l’article 9 du Règlement Européen de Protection des Données (RGPD) consultable en suivant le lien suivant :

<https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre2#Article9>

Partie réservée à l’OFDY	
Accusé de réception de la demande par mail	Le :
Transmission de la demande à la personne identifiée pour la traiter	Le : A :
Communication de la réponse suite à la réclamation	Le :
Clôture de la réclamation	Le :
Traçabilité de la demande, de son suivi, de son traitement dans le registre d’amélioration continue	Vérifiée le :