LIVRET D'ACCUEIL STAGIAIRE 2025

Olivier Giardella

Consultant formateur

ogi@formation-sig.com

Bienvenue !

Vous venez de vous inscrire à une session de formation proposée par notre organisme de formation et nous vous en remercions !

Vous trouverez ci-après les informations nécessaires au bon déroulement de votre parcours :

Table des matières

L'organisme de formation 5
L'offre de formation « catalogue » 5
L'offre de formation SIG 5
L'offre de formation Communication Digitale 5
Notre engagement qualité 5
Qualiopi 5
Évaluation de la qualité de la formation 5
Les intervenants 6
Systèmes d'information géographiques (SIG) 6
Efficacité professionnelle 6
Figma UI Design - IA 6
UX Design - IA - Community Manager 6
Adobe Premiere PRO 7
Les méthodes pédagogiques 7
Les moyens pédagogiques 7
Les moyens techniques 7
Accueil et pédagogie pour les personnes en situation de handicap 8
Annexe 1 : Règlement intérieur applicable aux stagiaires 8
Annexe 2 : Conditions générales de vente 8
Annexe 3 : Note d'information sur le droit d'auteur 14
Annexe 4 : Formulaire de réclamation 16

L'organisme de formation

Notre organisme de formation est spécialisé dans deux domaines :

- Les systèmes d'information géographiques
- L'efficacité professionnelle

Nos formations peuvent être prises en charge financièrement.

L'offre de formation « catalogue »

L'offre de formation SIG

- Initiation à QGIS
- Perfectionnement à QGIS
- Initiation à MapInfo Pro™
- Perfectionnement à MapInfo Pro™
- MapInfo Pro™ et RouteFinder

L'offre de formation Communication Digitale

- Initiation à FIGMA – UI Design
- Formation en UX Design
- Adobe Premier PRO
- IA (Midjourney, CHatGPT, Runway, Automation)

Notre engagement qualité

Qualiopi

Notre organisme est référencé QUALIOPI depuis avril 2022.

Évaluation de la qualité de la formation

Lors de la session, chaque module est évalué de manière formative (qcm, questions/réponses, jeux formatifs, rendus cartographiques, etc).

Nous demandons également à l'apprenant de remplir un questionnaire de satisfaction sur l'ensemble de la formation.

Un questionnaire d'évaluation des apports de la formation sur le poste de travail est remis à chaque apprenant en fin de formation et à retourner deux mois après la fin de formation. Cela nous permet d'envisager, ensemble, les besoins en formation complémentaires ou supplémentaires.

Une attestation de fin de formation est remise à chaque apprenant. Elle indique le niveau d'acquisition des connaissances à la suite de l'évaluation formative, si prévue par le programme.

Vous recevez, en fin de formation :

- L'attestation de présence
- La copie de la feuille d'émargement, sur demande

Les intervenants

Olivier Giardella

Une expérience de plus de 20 années dans la formation en tant que consultant formateur, dans tous secteurs d'activités, quelle que soit la taille et le type d'organisation (entreprise publique ou privée, association, collectivité).

Plus de 500 formations réalisées (conception, animation, suivi).

En parallèle, une expérience de 25 années de scène amateur et pro en tant que chanteur-guitariste dans plusieurs projets, et notamment auteur, compositeur, interprète & producteur d'une autoproduction indépendante en 2008 **(**titres en écoute)**.**

Il peut intervenir aujourd'hui dans 2 domaines d'activité :

Systèmes d'information géographiques (SIG)

Olivier Giardella intervient pour les missions de formation auprès de vos équipes, qu'il s'agisse de problématiques de géomarketing, d'aménagement du territoire ou de cartographie statistique. Il intervient sur QGIS et sur la gamme MapInfo Pro.

Ancien consultant formateur et Partenaire actuel de l'éditeur Precisely (gamme MapInfo Pro™), il est par ailleurs auteur du seul ouvrage en français sur le logiciel MapInfo Pro édité aux Éditions ENI en 2011.

Efficacité professionnelle

Rompu aux techniques de formation, et à la prise de parole en public sous ces différents aspects, Olivier Giardella intègre ses savoirs, savoir-faire et savoir-être dans ses formations (de formateurs, de prises de paroles en public, Mind Mapping), en tenant compte des contraintes professionnelles de vos équipes.

Figma UI Design - IA

Stéphane Nicolas

Stéphane intervient pour les formations en IA & en UI Design sur FIGMA auprès de vos équipes. Stéphane est UI Designer et gérant de l'agence de communication digitale STUDIO VITAMINE. Il anime des formations depuis 2017.

UX Design - IA - Community Manager

François Guibilato

François intervient pour les formations en IA, en UX Design & Réseaux Sociaux auprès de vos équipes. François est certifié en UX Design depuis 2017, consultant en stratégie digitale il anime des formations depuis 2018.

Adobe Premiere PRO

Rudy Ploquin

Rudy intervient pour les formations Adobe Premiere & Photoshop auprès de vos équipes. Rudy est certifié TOSA Photoshop depuis 2021, dans les métiers de l'image & du digital depuis plus de 20 ans, il anime régulièrement des formations depuis 2014.

Les méthodes pédagogiques

Toutes nos formations sont construites en fonction des besoins particuliers de votre entreprise.

Chaque formation est construite autour du concept de la pédagogie active et participative. C'est-à-dire que le participant apprend de son travail et prend du recul, réfléchit sur les bonnes pratiques en contexte réel, et ses interventions sont favorisées.

Les apprenants sont donc au cœur de la formation, c'est sur leur participation et leur expérience que le formateur s'appuie pour venir compléter ou corriger les connaissances et les pratiques.

Les moyens pédagogiques

Les moyens pédagogiques et supports remis aux stagiaires sont ceux exposés dans la ligne " moyens pédagogiques" des programmes de formation.

Ils sont principalement constitués des éléments suivants :

- Un livret comprenant les apports essentiels et les exercices d'application est remis à chaque apprenant afin qu'il puisse retrouver les outils expérimentés pendant la formation, lors de leur mise en œuvre dans sa pratique professionnelle.
- Classes virtuelles sur Teams avec possibilité de partage d'écran, de tableau blanc interactif et de sondages.
- Outil digital Teams pour des quizz, tableaux blancs, sondages, …

Dans tous les cas, selon le thème abordé des supports complémentaires sont communiqués au stagiaire à sa demande et dans le respect des objectifs de fin de formation visés au programme.

L'ensemble des moyens pédagogiques fournis à l'apprenant est encadré par les droits d'auteur cités en Annexe 2.

Les moyens techniques

Les moyens techniques sont mis à votre disposition par l'organisation accueillant la formation.

Les formations en présentiel nécessitent idéalement :

- Un Paperboard
- Un Vidéoprojecteur HDMI ou VGA
- Un PC & souris & écran de 22'' équipé des logiciels adéquat par apprenant

Les formations en distanciel nécessitent idéalement :

- Une bonne connexion internet

- Un logiciel de visio (Teams)
- Un casque et un micro par apprenant
- Un PC & souris & écran de 22'' équipé des logiciels adéquat par apprenant

Accueil et pédagogie pour les personnes en situation de handicap

Contactez-moi pour parler ensemble des besoins spécifiques aux personnes en situation de handicap et mettre en place les solutions nécessaires.

Annexe 1 : Règlement intérieur applicable aux stagiaires

Le règlement intérieur applicable est celui de l'entreprise accueillant les stagiaires pour la formation, qu'elle soit en présentiel ou en distanciel.

Annexe 2 : Conditions générales de vente

DEFINITIONS

Client : co-contractant d'Olivier Giardella

Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un Client réalisée dans les locaux du Client ou dans des locaux mis à la disposition par le Client.

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les ventes de prestations de formation effectuées par Olivier Giardella sont soumises aux présentes conditions générales auxquelles le Client déclare adhérer sans restriction ni réserve.

DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Client passe commande par courrier ou mail adressé à Olivier Giardella en retournant la convention de formation ou le contrat de formation signé par ses soins.

La convention simple de formation professionnelle continue est rédigée & envoyée par Olivier Giardella. Celle-ci est établie selon l'article L6353-1 du Code du travail. Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais à Olivier Giardella un exemplaire signé et portant son cachet commercial.

Avant de signer la convention ou le contrat de formation, le Client doit s'assurer que les prestations de formation détaillées dans le programme de formation annexé à la convention ou au contrat de formation correspondent à ses besoins.

La Convention de formation professionnelle ou ses annexes préciseront l'intitulé de la formation, la nature ou le type d'action, l'objectif et le contenu de l'action, la durée, les effectifs, les moyens prévus, les modalités de déroulement, de suivi et de sanction de la formation ainsi que son prix et les contributions financières éventuelles de personnes publiques.

En cas d'émission d'un devis préalable, le devis établi par Olivier Giardella est valable 3 mois. Tout devis accepté, devra porter la mention "Bon pour accord" et la signature du Client ou du représentant légal (pour une personne morale) ainsi que le cachet commercial (pour les entreprises).

Une attestation de stage pour chaque stagiaire peut être adressée au Client sur demande.

CONDITIONS FINANCIERES DES FORMATIONS INTRA-ENTREPRISE

Une proposition commerciale et financière sera préalablement établie par Olivier Giardella. Un acompte de 30% sera versé par le Client à la signature de la commande.

Le complément est dû à réception des différentes factures émises au fur et à mesure de l'avancement des formations.

En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, Olivier Giardella se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir.

REMPLACEMENT D'UN PARTICIPANT

Olivier Giardella offre au Client la possibilité de remplacer un ou plusieurs participant(s) sans facturation supplémentaire jusqu'à l'ouverture de la session de formation concernée, Toute demande de remplacement devra être adressée par mail ou par téléphone. Le nombre de participants est décidé en amont de la formation, et figure sur la convention de formation ou le contrat de formation.

CONDITIONS D'ANNULATION DES FORMATIONS PAR LE CLIENT

Toute annulation de formation intra-entreprise par le Client doit être communiquée par écrit.

- Pour toute annulation communiquée par le Client à moins de 21 jours calendaires et au moins 8 jours calendaires avant la session de formation, 50% du montant de la formation sera facturée par Olivier Giardella à ce dernier.
- Pour toute annulation communiquée par le Client à moins de 8 jours calendaires avant la session de formation, 100% du montant de la formation sera facturée par Olivier Giardella à ce dernier.

CONDITIONS D'ANNULATION DES FORMATIONS PAR OLIVIER GIARDELLA

En cas d'annulation d'une formation du fait d'Olivier Giardella, les versements déjà effectués par le Client lui seront intégralement remboursés.

PRIX ET REGLEMENTS

Les prix sont indiqués en euros et hors taxes. Ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur. Les frais de déplacement, hébergement, nourriture et autres frais éventuels font l'objet d'une tarification en sus. Toute formation commencée est due en entier. Les tarifs sont indiqués sur demande par devis.

Au-delà de 4 personnes, les prix sont fonction du nombre de participants. Les prix peuvent évoluer à tout moment. Toutefois, le prix à payer est celui figurant sur la convention de formation ou le contrat de formation.

Les factures sont payables en euros, à 30 jours date de facture, sans escompte et à l'ordre de Olivier Giardella par chèque ou par virement bancaire.

Tout retard de paiement pourra générer une majoration des montants dus par l'application de pénalités de retard. Le taux des pénalités de retard est de 3 fois le taux de l'intérêt légal.

Conformément à l'article D. 441-5 du Code de Commerce, le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue au douzième alinéa du I de l'article L. 441-6 du même Code est fixé à 40 euros.

REGLEMENT PAR UN OPCO

Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- de l'indiquer explicitement par mail ou par téléphone ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCO qu'il aura désigné.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

Si Olivier Giardella n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût du stage.

En cas de non-paiement par l'OPCO, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

REFUS DE COMMANDE

Dans le cas où un Client passerait une commande à Olivier Giardella, sans avoir procédé au paiement de la (des) commande(s) précédente(s), Olivier Giardella pourra refuser d'honorer la commande et de délivrer les formations concernées, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

PROPRIETE INTELLECTUELLE

Dans le cadre de ses formations, OLIVIER GIARDELLA met à la disposition d'utilisateurs des supports écrits. Les supports écrits remis au(x) utilisateur(s) intègrent les méthodes spécifiquement développées par OLIVIER GIARDELLA dont notamment, des guides techniques, des fiches pédagogiques et des modèles de documents.

L'utilisateur de ces supports s'engage à respecter la propriété intellectuelle de la formation et est informé que toute violation du droit d'auteur sera poursuivie judiciairement par OLIVIER GIARDELLA.

À cet effet, il est rappelé ci-dessous le cadre juridique du droit d'auteur et les conséquences de son infraction.

1. Le contenu de ces supports reste la propriété d'OLIVIER GIARDELLA, son auteur. Les usagers s'interdisent, pour tout ou partie de ces supports, toute reproduction ou réutilisation à toutes fins de tiers internes ou externes ou à toutes fins de diffusion à titre onéreux ou gracieux, sous quelques modalités que ce soit, sauf autorisation écrite d'OLIVIER GIARDELLA.
2. L'utilisateur ne peut donc bénéficier que des droits suivants sur l'œuvre :
   - représentation privée et gratuite dans un cercle de famille
   - copie ou reproduction réservée à un usage strictement privé du copiste

- la publication d'une citation ou d'une analyse de l'œuvre, dans la mesure où celle-ci est brève et justifiée par le caractère critique, polémique, pédagogique, scientifique ou d'information, de l'œuvre
- la parodie et la caricature.

3. L'utilisateur s'engage donc à ne pas :
   - reproduire ou de faire reproduire l'œuvre sans limitation de nombre, en tout ou en partie, par tous moyens et procédés, sur tous supports et tous matériaux tant actuels que futurs, connus ou inconnus, et notamment sur support papier ou dérivé, plastique, numérique, magnétique, électronique ou informatique, par téléchargement, vidéogramme, CD-Rom, CD-I, DVD, disque, disquette, réseau ;
   - représenter ou de faire représenter l'œuvre par tous moyens de diffusion et de communication actuel ou futur, connu ou inconnu, notamment par tout réseau de télécommunication on line, tel que internet, intranet, réseau de télévision numérique, transmission par voie hertzienne, par satellite, par câble, wap, système télématique interactif, par téléchargement, télétransmission, réseaux de téléphonie avec ou sans fil ;
   - adapter, modifier, transformer, faire évoluer, en tout ou en partie, l'œuvre ;
   - traduire ou de faire traduire l'œuvre, en tout ou en partie, en toute langue, et de reproduire l'œuvre en résultant sur tout support, papier, magnétique, optique ou électronique, et notamment sur internet, disque, disquette, bande, CD-Rom, listing ;
   - mettre sur le marché, de distribuer, commercialiser, diffuser l'œuvre, par tous moyens, y compris la location et le prêt, à titre gratuit ou onéreux ;
   - faire tout usage et d'exploiter l'œuvre au bénéfice de tiers, à quelque titre que ce soit ;
   - céder tout ou partie des droits cédés, et notamment de consentir à tout tiers tout contrat de reproduction, de distribution, de diffusion, de commercialisation, de fabrication, sous quelle que forme, quel que support et quelque moyen que ce soit, à titre onéreux ou gratuit.

Sous réserve du complet paiement du prix de la session de formation, Olivier Giardella pourra céder au Client les droits de reproduction, d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification et d'exploitation des supports de formation, pour un usage exclusivement interne et dans des conditions devant être définies entre les parties.

CONFIDENTIALITE

Toutes informations (hors celles accessibles au public) dont Olivier Giardella ou le Client aura eu connaissance ou qui auront été communiquées par l'autre partie ou par un Client un tiers, antérieurement ou durant l'exécution du contrat, sont strictement confidentielles et chacune des parties s'interdit de les divulguer.

Pour les besoins de l'exécution des prestations, chacune des parties n'est autorisée à communiquer les informations susvisées qu'à ses préposés et/ou éventuels sous-traitants autorisés ; chacune des parties se porte fort du respect de cette obligation par ses préposés et/ou éventuels sous-traitants. Chacune des parties s'engage à restituer (ou détruire, au choix de l'autre partie) lesdites informations ainsi que leur copie, dans les 5 jours ouvrés après le terme ou la résiliation du contrat ou du bon de commande, sur simple demande de l'autre partie. Les Parties seront liées par la

présente obligation de confidentialité pendant une durée de deux ans à compter de la cessation de leurs relations contractuelles.

COMMUNICATION

Le Client autorise expressément Olivier Giardella et ses filiales à mentionner son nom, son logo et à faire mention à titre de références de la souscription à une commande et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de leurs documents commerciaux.

RENONCIATION

Le fait pour Olivier Giardella de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de la réalisation des Formations et de l'exécution des Conventions de formation professionnelles, Olivier Giardella est amené à collecter des données à caractère personnel. Ces données peuvent être éventuellement partagées avec des sociétés tierces (prestataires, sous-traitants…) pour le strict besoin des Formations et de l'exécution des Conventions de formation professionnelles.

En outre les personnes concernées disposent, dans certaines conditions, sur les données personnelles les concernant d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, et d'opposition. Les personnes concernées seront susceptibles de faire valoir leurs droits directement auprès d'Olivier Giardella ou de l'éventuel prestataire ou sous-traitant, qui s'engage à y répondre dans les délais règlementaires et à en informer Olivier Giardella, en écrivant à l'adresse suivante : Olivier Giardella, 24, rue des Frênes, 17000 La Rochelle.

Conformément à l'exigence essentielle de sécurité des données personnelles, Olivier Giardella s'engage dans le cadre de l'exécution de ses Formations à prendre toutes mesures techniques et organisationnelles utiles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, perdues, détournées, corrompues, divulguées, transmises et/ou communiquées à des personnes non autorisées. Par conséquent, Olivier Giardella s'engage à :

- Ne traiter les données personnelles que pour le strict besoin des Formations ;

- Conserver les données personnelles pendant trois (3) ans ou une durée supérieure si requis pour se conformer aux obligations légales, résoudre d'éventuels litiges et faire respecter les engagements contractuels ;

- En cas de sous-traitance, Olivier Giardella se porte fort du respect par ses sous-traitants de tous ses engagements en matière de sécurité et de protection des données personnelles ;

- Enfin, dans le cas où les données à caractère personnel seraient amenées à être transférées hors de l'union européenne, il est rappelé que cela ne pourra se faire sans l'accord du Client et/ou de la personne physique concernée.

LOI APPLICABLE

Les Conditions Générales et tous les rapports entre Olivier Giardella et ses Clients relèvent de la Loi française.

ATTRIBUTION DE COMPETENCES

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE LA ROCHELLE quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de la société Olivier Giardella qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

ELECTION DE DOMICILE

L'élection de domicile est faite par Olivier Giardella à son siège social au 24, rue des frênes – 17000 La Rochelle.

Annexe 3 : Note d'information sur le droit d'auteur

Dans le cadre de ses formations, OLIVIER GIARDELLA met à la disposition d'utilisateurs des supports écrits. Les supports écrits remis au(x) utilisateur(s) intègrent les méthodes spécifiquement développées par OLIVIER GIARDELLA dont notamment, des guides techniques, des fiches pédagogiques, des vidéos personnalisées et des modèles de documents.

L'utilisateur de ces supports s'engage à respecter la propriété intellectuelle de la formation et est informé que toute violation du droit d'auteur sera poursuivie judiciairement par OLIVIER GIARDELLA.

À cet effet, il est rappelé ci-dessous le cadre juridique du droit d'auteur et les conséquences de son infraction.

4. Le contenu de ces supports reste la propriété d'OLIVIER GIARDELLA, son auteur. Les usagers s'interdisent, pour tout ou partie de ces supports, toute reproduction ou réutilisation à toutes fins de tiers internes ou externes ou à toutes fins de diffusion à titre onéreux ou gracieux, sous quelques modalités que ce soit, sauf autorisation écrite d'OLIVIER GIARDELLA ; comme spécifié dans les conditions générales de vente, disponibles sur demande.
5. L'utilisateur ne peut donc bénéficier que des droits suivants sur l'œuvre :
   - représentation privée et gratuite dans un cercle de famille
   - copie ou reproduction réservée à un usage strictement privé du copiste
   - la publication d'une citation ou d'une analyse de l'œuvre, dans la mesure où celle-ci est brève et justifiée par le caractère critique, polémique, pédagogique, scientifique ou d'information, de l'œuvre
   - la parodie et la caricature.
6. L'utilisateur s'engage donc à ne pas :

- reproduire ou de faire reproduire l'œuvre sans limitation de nombre, en tout ou en partie, par tous moyens et procédés, sur tous supports et tous matériaux tant actuels que futurs, connus ou inconnus, et notamment sur support papier ou dérivé, plastique, numérique, magnétique, électronique ou informatique, par téléchargement, vidéogramme, CD-Rom, CD-I, DVD, disque, disquette, réseau ;
- représenter ou de faire représenter l'œuvre par tous moyens de diffusion et de communication actuel ou futur, connu ou inconnu, notamment par tout réseau de télécommunication on line, tel que internet, intranet, réseau de télévision numérique, transmission par voie hertzienne, par satellite, par câble, WAP, système télématique interactif, par téléchargement, télétransmission, réseaux de téléphonie avec ou sans fil ;
- adapter, modifier, transformer, faire évoluer, en tout ou en partie, l'œuvre ;
- traduire ou de faire traduire l'œuvre, en tout ou en partie, en toute langue, et de reproduire l'œuvre en résultant sur tout support, papier, magnétique, optique ou électronique, et notamment sur internet, disque, disquette, bande, CD-Rom, listing ;
- mettre sur le marché, de distribuer, commercialiser, diffuser l'œuvre, par tous moyens, y compris la location et le prêt, à titre gratuit ou onéreux ;
- faire tout usage et d'exploiter l'œuvre au bénéfice de tiers, à quelque titre que ce soit ;
- céder tout ou partie des droits cédés, et notamment de consentir à tout tiers tout contrat de reproduction, de distribution, de diffusion, de commercialisation, de fabrication, sous quelle que forme, quel que support et quelque moyen que ce soit, à titre onéreux ou gratuit.

Annexe 4 : Formulaire de réclamation

Formulaire de réclamation relative aux prestations de formation professionnelle conçues, commercialisées, réalisées, évaluées par Olivier Giardella

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez **formuler une réclamation**[1] auprès de notre organisme et nous en sommes à l'entière écoute. Pour cela, nous vous demandons à **répondre à chacun des champs suivants** afin de garantir **la résolution de votre réclamation**.

Dans tous les cas, le formulaire est à retourner par mail ogi@formation-sig.com ou courrier postal à *Olivier Giardella, 24 rue des frênes – 17000 La Rochelle*.

1) Prénom, NOM de la personne qui exprime la réclamation (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :
2) Prénom, NOM de la personne physique qui est directement concernée par la réclamation (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :
3) Identification précise du canal de réponse souhaité : mail OU coordonnées postales de la personne exprimant la réclamation (personne n°1) : Mail : _____ Coordonnées postales : _____ _____ _____ _____ _____
4) Objet précis de la réclamation :

1 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 entreprise. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

5) Description explicite de la réclamation : dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant.e.s, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.

A compléter par Olivier Giardella

6) Numéro et date de réception de la réclamation	
7) Identification du mode de réception de la réclamation : adresse e-mail ou postale	
8) Type, modalités et contenu de la réponse adressée à l'interlocuteur ayant exprimé la réclamation.	
9) Date de clôture de la réclamation.	
10) Date et visa d'Olivier Giardella	