

Public concerné

L'inscription d'une personne implique que l'entreprise a analysé et validé les besoins du bénéficiaire.

Dirigeant, chef d'entreprise, coordinateur de travaux, chef de chantier, chef d'équipe et toute personne souhaitant développer son management.

Pré-requis

L'entreprise s'est assurée que le bénéficiaire répond aux pré-requis suivants :

Maîtrise de la langue française.

Personne en situation de handicap

Toute personne inscrite faisant état d'un handicap sur le bulletin d'inscription bénéficiera d'un entretien téléphonique, avant la formation, pour valider la faisabilité de son accueil ou l'aménagement à prévoir au vu du handicap déclaré.

Moyens pédagogiques, techniques et encadrement

Formateurs qualifiés, évalués et référencés dans notre système qualité (critères qualité - expertise pédagogique et technique - veille législative - attributions de nouvelles compétences s'il y a lieu - mise à jour des CV).

Pédagogie progressive mise en place par l'animateur / animatrice.

Support méthodologique fourni.

Réflexion collective et études des cas individuels des participants.

Places disponibles

5 à 10 personnes

Modalité d'évaluation et suivi administratif

Suivi des objectifs de la formation et de la compréhension des stagiaires par le formateur.

Évaluation en cours de formation par des exercices et des mises en situation.

Conditions de réussite

Afin d'assurer la réussite de cette formation, il est nécessaire de respecter un certain nombre de règles :

Le contenu du programme de formation devra être lu par le stagiaire avant le premier jour de formation.

La convocation, le programme, le règlement intérieur et le plan d'accès devront être remis en main propre au stagiaire.

Le stagiaire s'engage à participer à la totalité du programme de manière active et constructive.

Le dirigeant d'entreprise s'engage à assurer le suivi et la mise en oeuvre des acquis de la formation auprès de son collaborateur après la formation.

Objectifs

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être en capacité de :

Avoir des techniques permettant d'identifier les différents types de collaborateurs et leurs motivations respectives.

Pouvoir distinguer les différents types de management et pouvoir associer un type de management au bon collaborateur.

Pouvoir déléguer efficacement.

Savoir gérer les situations conflictuelles.

Contenu

1/ INTRODUCTION

Le rôle et le positionnement du manager

2/ Appréhender les différentes techniques de management agile.

Spécificités, avantages et inconvénients du :

Management directif,

Management incitatif,

Management déléguatif,

Management participatif.

3/ Identifier les typologies de personnalités et savoir identifier le management adapté.

Déchiffrer les relations humaines via l'analyse transactionnelle,

Les différents niveaux de motivation de la pyramide des besoins de Maslow,

Le DESC : adapté son discours, savoir constituer des équipes pertinentes,

Comprendre les difficultés relationnelles rencontrées avec certains interlocuteurs.

4/ Focus : savoir déléguer efficacement.

Pourquoi déléguer ?

Comment déléguer : le travail à fournir en amont,

Comment déléguer : le suivi de la délégation.

5/ Gérer les situations conflictuelles ou de stress.

L'importance de l'attitude et de la communication non verbale,

Maîtriser les conflits par la communication assertive.

Informations complémentaires

Des exercices pratiques et des études des cas individuels seront réalisés.

Un support méthodologique sera fourni à l'issue de la formation.

Durée - Lieu du stage - Tarif

Lieu : DAMMARIÉ LES LYS

Horaires : 09:00-12:00 13:00-17:00

Durée : 1 jour(s) - 7 heures

Tarif HT : 260 € HT / personne

Possibilité de prise en charge par les fonds de formation (OPCO)

Organisme sous-traitant et/ou testeur : EMERGENCE FORMATION

Date butoir d'inscription : 09/06/2022

Vos contacts

Dominique LAGRUE - 01 64 87 66 13

ifrbtp77@ifrbtp77.fr

Muriel RIEBEL - 01 64 87 66 81

assistanteifrbtp77@ifrbtp77.fr

Faute de participants, l'IFRBTP 77 se réserve le droit d'annuler ou reporter la formation.

Intitulé : LES CLES DU MANAGEMENT

N° de session : 2921

Dates : le 23/06/2022

Lieu : DAMMARIE LES LYS

Tarif HT : 260 € HT / personne (TVA 20%)

Tél : 01 64 87 66 13 et 01 64 87 66 81

*La signature du présent bulletin d'inscription vaut pour bon de commande et acceptation des conditions générales de vente (dernière page).
Avant de nous adresser ce bulletin, assurez-vous par un contact téléphonique des disponibilités du stage.*

Renseignez votre fiche entreprise *

Raison sociale : N° SIRET :
Activité : NAF : Effectif :
Contact Formation (Nom/Prénom) :
Adresse :
Code postal : Ville :
Téléphone : Email :
Etes-vous adhérent à une organisation professionnelle ? Oui Non Si oui, laquelle :

Inscrivez votre stagiaire *

1 Nom : Prénom :
Sexe : M F Date de naissance :
Statut (Étam-Cadre-Ouvrier) : Tél mobile (en cas de retard) :
Poste occupé dans l'entreprise :
Classification : Artisan / Gérant non salarié Salarié- Gérant salarié Autre Précisez :
Personne en situation de handicap ? Oui Non
Afin de garantir un accueil attentif au public handicapé, veuillez nous préciser la nature du handicap ou nous contacter :

2 Nom : Prénom :
Sexe : M F Date de naissance :
Statut (Étam-Cadre-Ouvrier) : Tél mobile (en cas de retard) :
Poste occupé dans l'entreprise :
Classification : Artisan / Gérant non salarié Salarié- Gérant salarié Autre Précisez :
Personne en situation de handicap ? Oui Non
Afin de garantir un accueil attentif au public handicapé, veuillez nous préciser la nature du handicap ou nous contacter :

Renseignez votre OPCO (organisme de financement) *

Connaissez-vous votre OPCO ? Si oui, nom de l'OPCO :
Si non, adressez-vous à votre comptable.

Envoi du bulletin d'inscription par mail :

ifrbtp77@ifrbtp77.fr
assistanteifrbtp77@ifrbtp77.fr

Attendre la validation du stage avant d'envoyer votre chèque
de règlement par courrier :
IFRBTP77 - 45 Rue Nouvelle - 77190 DAMMARIE LES LYS

* Champs obligatoires

Fait à * le *
Signature et cachet de l'entreprise "Bon pour accord"

Exemple d'attestation à l'utilisation des EPI, à remplir sur papier en-tête de votre entreprise
Uniquement pour les stages « SECURITE »

ATTESTATION DE FORMATION
A l'utilisation des Equipements de Protection Individuelle

Je soussigné(e), Monsieur / Madame (nom et prénom du chef d'entreprise)
de l'entreprise
atteste que Monsieur / Madame..... (nom et prénom du salarié)
a été formé à l'utilisation et le port des équipements de protection individuelle (EPI) mis à sa disposition.

Fait à, le

Signature du Chef d'entreprise

Cachet Entreprise

Rappel des principes généraux EPI :

La formation sur le port des EPI est-elle obligatoire ?

Oui, le chef d'entreprise a l'obligation de faire bénéficier ses collaborateurs utilisant des EPI d'une formation adéquate, dispensée par l'employeur lui-même ou un encadrant désigné par l'employeur.

Cette formation doit contenir si besoin une démonstration de l'équipement. Elle est renouvelée aussi souvent que nécessaire pour que l'équipement soit utilisé conformément à la consigne d'utilisation.

Cette formation doit être formalisée par une attestation !

L'entretien des EPI est-il obligatoire ?

Oui, le chef d'entreprise doit s'assurer que les EPI fournis à ses collaborateurs conservent leur efficacité tout au long de leur utilisation.

Quand les EPI doivent-ils être renouvelés ?

Autant de fois que nécessaire : en cas de choc, selon l'état d'usure ou si la date de péremption arrive à échéance.

Liste des Equipements de Protection Individuels (EPI) obligatoires pendant les formations « Sécurité »



Tenue de travail habituelle pour les parties « pratique »
Aucun prêt d'équipement ne pourra être fait en raison des mesures sanitaires en vigueur

Echafaudage fixe (R408)

Gants 	Casque avec jugulaire EN 397 	Chaussures de sécurité 	Gilet de signalisation 	Harnais anti chute EN 361 	Longe double avec absorbeur 
--------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Echafaudage roulant (R457)

Gants 	Casque avec jugulaire EN 397 	Chaussures de sécurité 	Gilet de signalisation 
---------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Port du harnais de sécurité sur site équipé – 1 jour

Gants 	Casque avec jugulaire EN 397 	Chaussures de sécurité 	Gilet de signalisation 	Harnais anti chute EN 361 	Longe double avec absorbeur 	Antichute mobile 
----------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

OU

Port du harnais de sécurité sur site non équipé – 2 jours

Gants 	Casque avec jugulaire EN 397 	Chaussures de sécurité 	Gilet de signalisation 	Harnais anti chute EN 361 	Longe double avec absorbeur 	Antichute mobile 
----------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

OU

Préparation à l'habilitation électrique BS-BE ou HO-BR-BC-B1/B2

Seule la préparation aux indices **BO-HO** ne nécessite aucun EPI spécifique

Gants isolant Basse tension : Classe 00 (500 V) ou classe 0 (1000 V) 	Ecran de protection facial 	Chaussures de sécurité 	Gilet de signalisation (recommandé) 
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Pour tous niveaux exposant au voisinage : Tenue de travail couvrante (ni bras ni jambes nues), absence d'objets métalliques (gourmette, collier...).

Haute tension : gants isolants spécifique classe 1,2,3 ou 4

Amiante Sous-Section 4

Les EPI spécifiques jetables seront fournis gracieusement

<p>Gants</p> 	<p>Casque</p> 	<p>Chaussures de sécurité</p> 	<p>Aptitude médicale renforcée au poste de travail en cours de validité (salarié)</p> 	<p>Certificat médical du médecin traitant (non salarié)</p> 
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Préparation au CACES R486 – Nacelle PEMP

<p>Gants</p> 	<p>Casque avec jugulaire EN 397</p> 	<p>Chaussures de sécurité</p> 	<p>Gilet de signalisation</p> 	<p>Harnais anti chute EN 361</p> 	<p>Longe double avec absorbeur</p> 
------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Préparation au CACES R489 – Chariot élévateur

<p>Gants</p> 	<p>Casque</p> 	<p>Chaussures de sécurité</p> 	<p>Gilet de signalisation</p> 	<p>Lunettes de protection (recommandé)</p> 
--------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Préparation au CACES R482 – Engins de chantier

<p>Gants</p> 	<p>Casque</p> 	<p>Chaussures <u>ou</u> bottes de sécurité</p> 	<p>Gilet de signalisation</p> 	<p>Lunettes de protection (recommandé)</p> 	<p>Casque anti bruit <u>ou</u> bouchon d'oreille (recommandé)</p> 
--------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Préparation au CACES R490 – Grue Auxiliaire

<p>Gants</p> 	<p>Casque</p> 	<p>Chaussures <u>ou</u> bottes de sécurité</p> 	<p>Gilet de signalisation</p> 	<p>Lunettes de protection (recommandé)</p> 	<p>Casque anti bruit <u>ou</u> bouchon d'oreille (recommandé)</p> 
--------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Les EPI doivent être en bon état et avoir été vérifiés, sous la responsabilité de l'employeur, conformément au Code du travail.

Documents à apporter en formation :

Pièce d'identité : Carte d'identité, permis de conduire, passeport, carte de séjour, obligatoire pour le passage des tests

Photo d'identité : Uniquement pour les CACES – Se présenter avec une photo d'identité récente en couleur

Attestation de formation initiale : Pour tous les stages de recyclage

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

« L'IFRBTP 77 », dénommé ci-après « le Prestataire » est un organisme de formation professionnelle (Association 1901) dont la déclaration d'activité est enregistrée sous le numéro 11.77.00021.77 auprès du préfet de la région Ile de France et dont le siège social est établi à 45 Rue Nouvelle 77190 DAMMARRIE LES LYS. L'IFRBTP 77 développe, propose et dispense des formations en présentiel inter et intra entreprise et réalise également des prestations d'étude. L'intégralité de l'activité de l'IFRBTP 77 est sous-traitée. L'ensemble des prestations de l'IFRBTP 77 est dénommé ci-après « l'Offre de services ».

Objet
Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toutes les Offres de services relatives à des commandes passées auprès du Prestataire par tout client professionnel ou particulier (ci-après « le Client »).

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Le Client se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés, agents. Et lui-même.

Le Client reconnaît également, ayant pris connaissance du contenu de la formation et ayant signé un bulletin d'inscription, qu'il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part du Prestataire lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'Offre de services à ses besoins. Le client a réalisé au préalable une analyse des besoins de formations avec ses collaborateurs afin de mettre en œuvre les projets de formations retenus. La signature du bulletin d'inscription vaut pour bon de commande et acceptation des conditions générales de vente.

Dispositions générales

Le Client s'engage à donner à son personnel toutes facilités pour lui permettre de suivre dans les meilleures conditions les formations organisées à son profit. Il doit s'assurer que les stagiaires choisis par ses soins répondent aux pré-requis indiqués sur le programme de formation et d'avoir informé, en cas d'un handicap de son salarié, l'ifrbtp77 en amont sur bulletin d'inscription, afin que celui-ci mette tout en œuvre à son accueil ou à sa réorientation vers une structure compétente. Le contrôle de présence des stagiaire(s) est assuré par leur paraphe sur la feuille d'émargement. Ce document sera communiqué en fin de stage ou de cycle à l'entreprise. Le Prestataire décline toute responsabilité quant aux conséquences qui pourraient résulter d'un absentéisme non justifié.

Tout stage ou cycle commencé est dû en entier.

Documents contractuels

Pour chaque action de formation, le Client reçoit soit un bulletin d'inscription/bon de commande, soit une convention de formation établi(e) en deux exemplaires dont un à retourner au Prestataire. Toute inscription est considérée définitive à réception soit du bulletin d'inscription/bon de commande, soit de la convention de formation, dûment signé(e) et revêtu(e) du cachet de l'entreprise.

L'attestation de présence et l'attestation de fin de stage seront délivrées à l'issue de chaque formation, par courrier, au stagiaire.

Si le Client est une personne ayant entrepris ladite action de formation à titre individuel et à ses frais, un contrat de formation professionnelle à titre individuel sera établi. Dans ce cas uniquement, le Client dispose d'un délai de réflexion de dix jours à compter de la signature du contrat pour se rétracter par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Prestataire.

Règlement par un OPCO (subrogation)

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée au Client.

Le client reste responsable de la totalité des sommes dues en cas de refus ou de défaillance de l'OPCO.

Si l'accord de prise en charge de l'OPCO ne parvient pas au Prestataire 15 jours avant le début de la formation, le Prestataire se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

Conditions d'annulation et de report

Annulation des formations à l'initiative du Client

Toute annulation, pour être effective, devra être confirmée par écrit.

Les dates de formation sont fixées d'un commun accord entre le Prestataire et le Client. En cas de report ou d'annulation par le Client, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- Report ou annulation communiqué au moins 30 jours ouvrés avant la session : aucune indemnité,
- Report ou annulation communiqué moins de 30 jours et au moins 15 jours ouvrés avant la session : 30% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client,
- Report ou annulation communiqué moins de 15 jours ouvrés avant la session : 70% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client,
- Annulation ou désistement dans les 7 jours avant le début de la formation : 100 % des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client.
- La facture sera alors émise et n'aura pas valeur de convention.

Remplacement

Le Prestataire offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début du premier jour de la formation. Le cas échéant, il appartient au Client de faire le nécessaire auprès de son OPCO pour la prise en charge de la formation.

Insuffisance du nombre de participants à une session

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, le Prestataire se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités sauf cas exceptionnel (insuffisance la veille pour le lendemain pour motif grave).

Facturation (facture vaut convention)

Tous les prix sont indiqués hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur. **Un règlement de 100% de la somme totale TTC imputable au Client (en cas de subrogation partielle ou totale, le calcul sera proraté) sera demandé 10 jours avant la date de stage afin de valider définitivement** l'inscription du stagiaire auprès de l'IFRBTP 77.

Certains tarifs peuvent être différents en fonction du lieu de réalisation (nous contacter).

Toute facture est payable à réception, sans escompte, lorsque le règlement n'est pas parvenu avant la date de formation pour une raison justifiée. Le règlement s'effectuera par chèque bancaire à l'ordre du Prestataire (IFRBTP 77). Pénalités de retard : conformément à l'article L.441-6 du code du commerce, des pénalités de retard sont dues à défaut de règlement le jour suivant la date de paiement prévue figurant sur la facture ainsi que l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €. Ce montant sera révisé si les frais engagés sont supérieurs. Le taux d'intérêt des pénalités de retard est le taux appliqué par la BCE majoré de 10 point.

Les factures sont envoyées à l'issue de la formation aux entreprises et OPCO (subrogation).

Les repas ne sont pas compris dans le prix de la formation, ils sont à la charge du Client.

Responsabilité

La responsabilité du Prestataire ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage des formations et des prestations réalisées dans le cadre de l'Offre de services par le Client et les utilisateurs ou toute cause étrangère au Prestataire. Elle ne saurait non plus être engagée au titre des dommages immatériels ou indirects tels que perte de données, de fichier(s), pertes de revenus, pertes d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image, à une marque et à la réputation.

De convention expresse, l'obligation du Prestataire est une obligation de moyen et quel que soit le type de prestations, la responsabilité du Prestataire est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client et plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée.

Pendant toute la durée du stage, le Client demeure responsable civilement des stagiaires qui y participent.

Propriété intellectuelle

Les supports et documents remis par le Prestataire au cours des prestations réalisées dans le cadre de son Offre de services sont compris dans les frais de participation, sauf accord particulier établi avec le Client lors de la commande.

Le Prestataire et/ou ses intervenants sont seuls titulaires des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des Offres de services proposées aux Clients. A cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques utilisés par le Prestataire et/ou ses intervenants pour assurer les formations demeurent leur propriété exclusive.

Ni le Client, ni l'effectif formé n'acquiert le droit à quelque titre que ce soit, et sans que cela soit exhaustif, de reproduire, de communiquer, de traduire ou d'arranger, de modifier, de diffuser, de distribuer et d'exploiter ces éléments, directement ou indirectement, et ce quel que soit le support. Ni le Client, ni l'effectif formé ne saurait utiliser autrement que pour son usage personnel à des fins d'étude, les supports de cours reçus. Il ne doit pas soustraire, dissimuler ou modifier les mentions de droit d'auteur, copyright, de marque déposées ou toutes autres mentions de droit de propriété intellectuelle.

Le Client accepte les dispositions ci-dessus et se porte fort de leur respect par l'ensemble de son effectif.

Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par le Prestataire au Client.

RGPD

Conformément au nouveau règlement général sur la protection des données personnelles, nous nous engageons à protéger vos données personnelles au mieux et respecter les réglementations européennes et françaises applicables. Dans le cadre de notre activité, nous sommes amenés à faire appel à des prestataires et OPCO auxquels nous transmettons des données mais pour les seuls besoins liés à la réalisation de l'action de formation. Nous exigeons de nos sous-traitants et OPCO le respect de la législation en vigueur et nos instructions.

Le signataire du bulletin d'inscriptions s'assure du bon accord des personnes concernées quant à la transmission de leurs données personnelles.

En signant le bulletin d'inscription, vous êtes réputés avoir accepté que les informations saisies soient utilisées, exploitées et traitées dans le cadre d'une relation commerciale.

Communication

Sous réserve du respect des dispositions de l'article « Confidentialité », le Client accepte d'être cité par le Prestataire comme client de ses Offres de services.

Différends

En cas de litige survenant entre le Client et le Prestataire, avant, pendant ou après la formation, le client pourra s'adresser à son IFRBTP 77 par téléphone, mail ou courrier postal. L'IFRBTP 77 s'engage à traiter toute réclamation dès réception et il sera recherché une solution à l'amiable ; à défaut, la réclamation sera du ressort du tribunal compétent du siège du Prestataire.

