



LIVRET D'ACCUEIL



SUN DESIGN

Formation Professionnelle Continue
N° 93060821106 Provence Alpes Maritimes



Société à responsabilité limitée au capital de 7 622 € - RCS Nice 443 864 SIRET 443 864 533 00023 APE 741J

Déclaration d'activité N° 93 06 06 82 11 06 **DATADOCK 0059318**

LIVRET D'ACCUEIL FORMATION SUN DESIGN - Page 1 sur 19



SOMMAIRE

Mots d'accueil	3
Présentation de la Société	3
Informations juridiques.....	3
Activité de la société.....	3
Situation géographique et accès.....	4
Présentation du centre de formation.....	5
Installations et équipements.....	5
Méthode pédagogique, moyens pédagogiques, moyens techniques	7
Les méthodes pédagogiques.....	8
Les moyens pédagogiques	8
Les moyens techniques	8
Qualité et transparence	9
Évaluation de la qualité de la formation	9
Documents remis en fin de formation.....	9
Tarifs.....	9
Centre agréé B2I Adultes certification ENI et Bright Language	10
Organigramme et référent(e) handicap	13
Règlement intérieur applicable aux stagiaires.....	14
Réclamation, Contacts et référent.....	17



Mots d'accueil

Vous venez de vous inscrire à une session de formation proposée par notre organisme de formation et nous vous en remercions !
Nous avons réalisé pour vous ce livret d'accueil, qui vous donnera quelques informations pratiques et vous rappellera l'essentiel des règles que vous devez respecter tout au long de votre formation. Nous vous souhaitons la bienvenue, ainsi qu'un très bon stage !

I. Présentation de la Société

A. Informations juridiques

SUN DESIGN est une EURL, dont le nom commercial est SUN DESIGN. Créée le 24 octobre 2002, elle est immatriculée au RCS de Nice sous le n° 443864 Son siège social est situé au 21 rue Saint Philippe à Nice.

SUN DESIGN, conformément aux dispositions de l'article R.6251-6 du code du travail d'un numéro d'enregistrement de déclaration d'activité auprès du préfet de région Provence Alpes Maritime en tant que prestataire de formation sous le N° 93 06 08 21 106.

B. Activité de la société

La société est principalement spécialisée dans les formations professionnelles de bureautique, Informatique, ainsi que d'anglais. Nous faisons aussi de la création de sites internet et la PAO mais le cœur de notre activité reste la formation professionnelle continue et la formation aux particuliers.

Les principaux modules sont les suivants :

FORMATION EN INFORMATIQUE

- Bureautique : Pack office et Internet
- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Microsoft Access
- Microsoft PowerPoint
- Microsoft Publisher

FORMATION LANGUE : FLE (Français Langue Etrangère)



Nos formations peuvent être dispensées :

- Inter-entreprises ;
- Intra-entreprise ;
- Sur-mesure :

En plus du catalogue de formation, nous proposons aux entreprises un service sur-mesure vous permettant de vous accompagner dans la mise en place d'une formation personnalisée pour vos salariés.

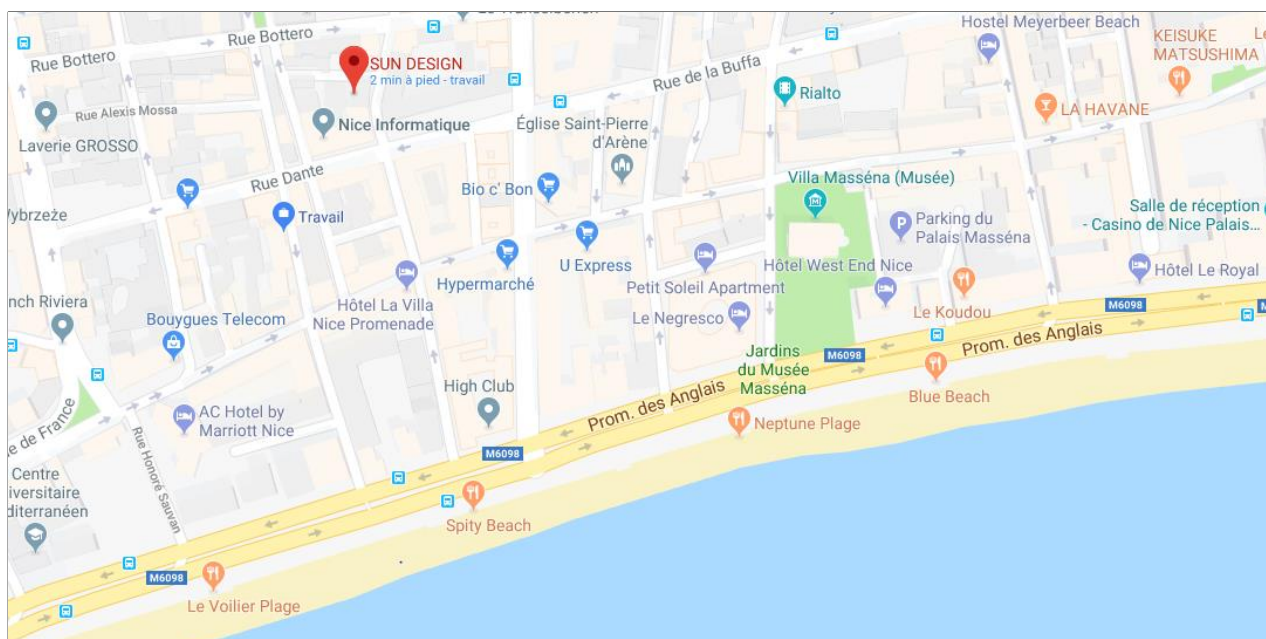
Nos parcours de formations sont modulables, et peuvent en conséquence s'adapter :

- à tous niveaux,
- à différents objectifs (atteindre un niveau basique, opérationnel, avancé, ou expert).

C. Situation géographique et accès

Votre centre de formation est situé 21 rue Saint Philippe, en plein centre de Nice et de toutes les commodités, transport en commun et parking à proximité.

Accès principal : se trouvant au rez-de-chaussée et accessible aux personnes à mobilité réduite. Une sonnerie est à votre disposition à l'entrée au niveau bas tenant compte de personnes en fauteuil roulant qui alerte quelqu'un qui vient à votre accueil.



Accès en transport en commun : Bus : ligne 3/7/22/10/9/70/59/83, stations : Bottéro ; Gambetta, Dante, promenade des anglais. **Parking :** Palmeira à 2 min à pied de nos locaux.

Horaires d'ouverture (accueil) : du lundi au Vendredi, de 09h30 à 12h00 et de 13h00 à 19h00

l'esprit web & la fibre graphique

Société à responsabilité limitée au capital de 7 622 € - RCS Nice 443 864 SIRET 443 864 533 00023 APE 741J

Déclaration d'activité N° 93 06 06 82 11 06 DATADOCK 0059318

LIVRET D'ACCUEIL FORMATION SUN DESIGN - Page 4 sur 19



II. Présentation du centre de formation

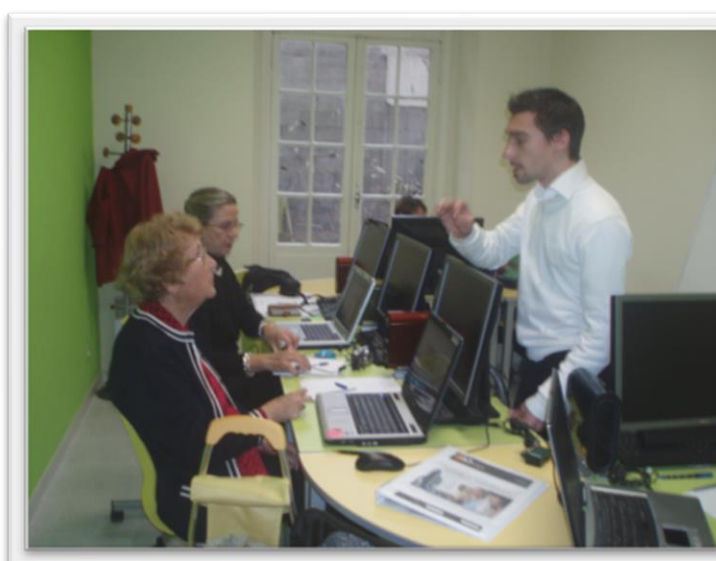
A. Installations et équipements

Le centre de formation, est composé de 3 salles de formations, une salle « Pause Repas », 2 autres salles dont une la principale à l'entrée, pour l'accueil et une salle pour la direction.

Toutes les salles de formations sont équipées par un poste informatique complet, de sorte à avoir un seul stagiaire par poste de travail.



1^{ère} Salle de formation

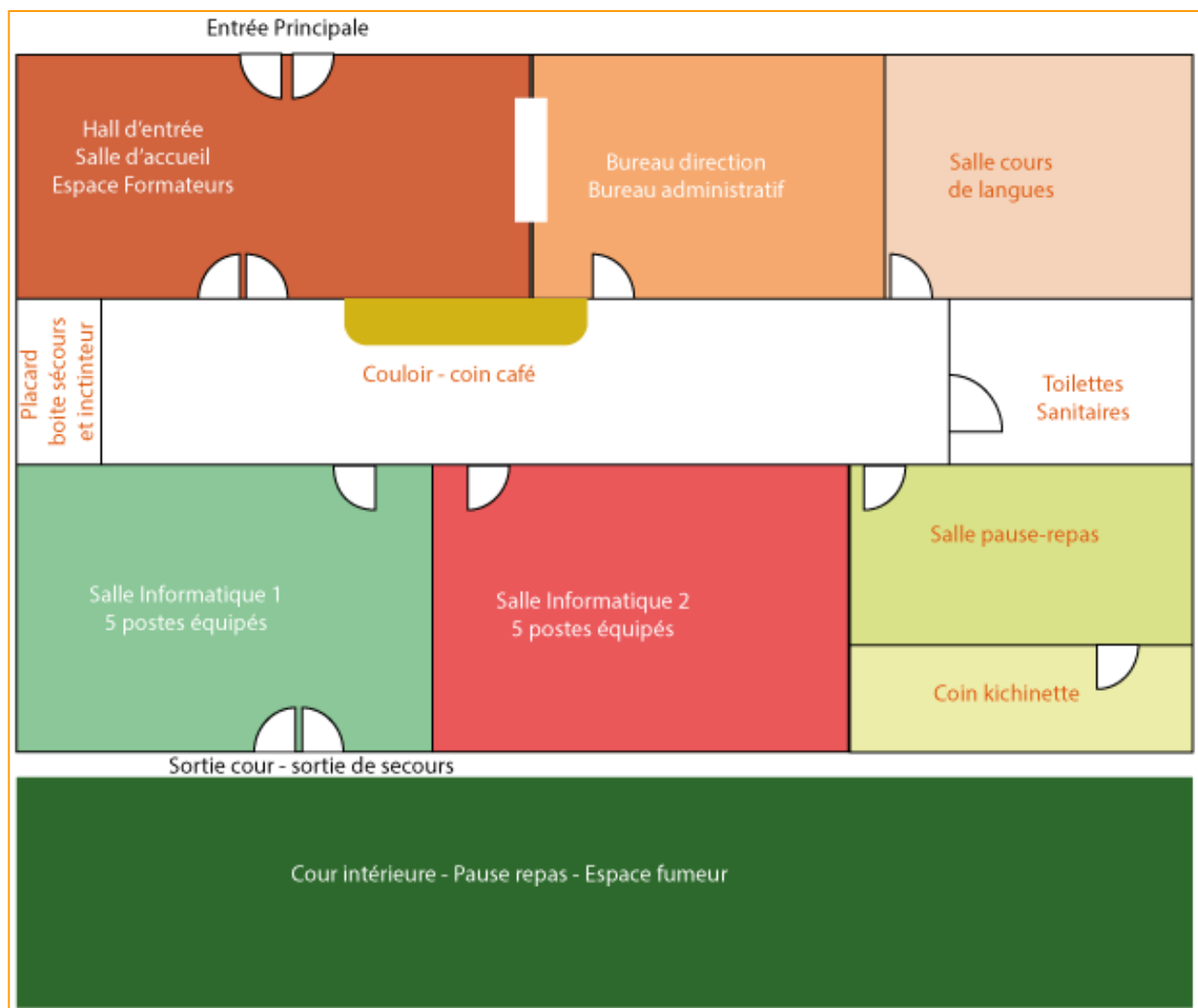


l'esprit web & la fibre graphique

Société à responsabilité limitée au capital de 7 622 € - RCS Nice 443 864 SIRET 443 864 533 00023 APE 741J

Déclaration d'activité N° 93 06 06 82 11 06 **DATADOCK 0059318**

LIVRET D'ACCUEIL FORMATION SUN DESIGN - Page 5 sur 19



2^{ème} Salle de formation



l'esprit web & *la fibre graphique*

Société à responsabilité limitée au capital de 7 622 € - RCS Nice 443 864 SIRET 443 864 533 00023 APE 741J

Déclaration d'activité N° 93 06 06 82 11 06 **DATADOCK 0059318**

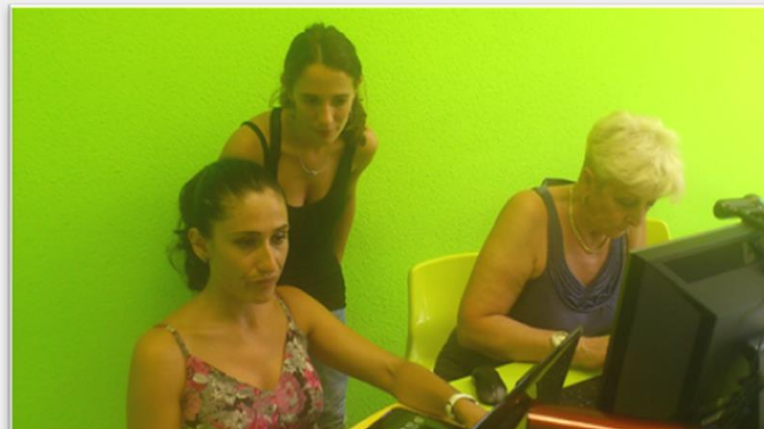
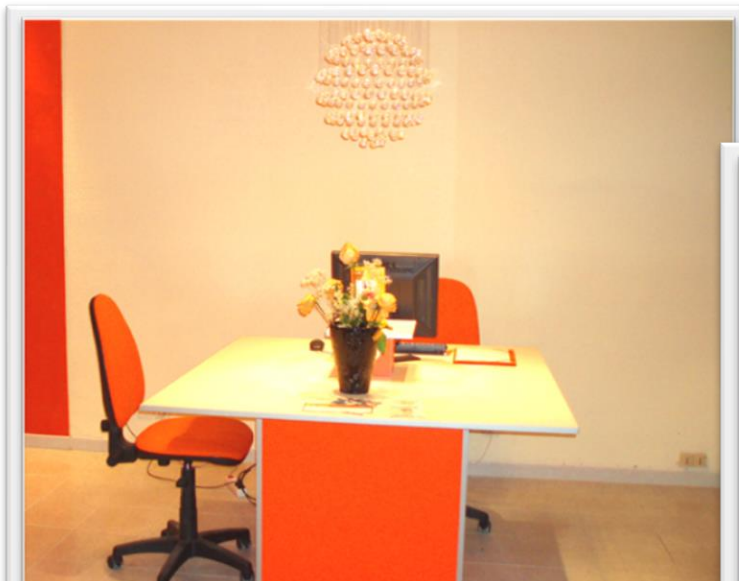
LIVRET D'ACCUEIL FORMATION SUN DESIGN - Page 6 sur 19

Autres équipements :

- Tables et chaises
- Tableau blanc magnétique
- Vidéos projecteurs HDMI et écran de projection
- Wifi, amplificateur de wifi
- Imprimante, photocopieur
- Vestiaire • Micro-onde
- Machine à café, Thé
- Réfrigérateur



Direction





III. Méthode pédagogique, moyens pédagogiques, moyens techniques

A. Les méthodes pédagogiques

Chacune de nos formations est élaborée autour du concept de la pédagogie par objectif et est animée par la méthode de la pédagogie explicite et du rythme ternaire ; c'est-à-dire que se succèdent systématiquement :

- apports théoriques
- mise en application,
- correction, synthèse et ou / évaluation.

Étant au cœur de la formation en votre qualité d'apprenant, c'est sur votre participation et votre expérience que le formateur s'appuiera pour venir compléter ou corriger les connaissances, ainsi que les pratiques.

Dans le cadre d'une formation individuelle :

- le contenu de la formation est personnalisé en fonction des besoins du stagiaire
- L'objet de la formation et sa réalisation sont envisagés en tant que cas pratiques relevant de l'activité professionnelle du stagiaire.

L'accueil des stagiaires en situation de handicap : Nos formations sont prévues pour pouvoir réaliser l'accueil des stagiaires en situation de handicap, un entretien préalable pourra être sollicité afin de s'assurer de la meilleure adaptation des dispositifs utilisés et des conditions de mise en œuvre...

B. Les moyens pédagogiques

Les moyens pédagogiques et supports remis aux stagiaires sont ceux exposés à la rubrique « moyens pédagogiques » des programmes de formations. Nous privilégions les supports dématérialisés, d'une part parce que notre cœur de métier étant l'informatique, il est plus approprié de travailler en réseau. D'autre part, du fait que les formations sont la plupart du temps en individuel ou en binôme, le contenu de la formation est ainsi personnalisé, en fonction des pré-acquis évalués lors de l'entrée en formation et des besoins du stagiaire (ou de l'entreprise).

Ainsi avec des supports pédagogiques numériques variés, il nous est plus aisé de constituer un support ne réunissant que les thèmes et modules abordés lors de la formation. Néanmoins, le support-papier n'est pas négligé, il est remis à chaque stagiaire un cahier d'exercices avec les corrigés, support édité par de notre partenaire de certification ENI.

C. Les moyens techniques

Le formateur met à disposition son PC portable, connecté à son vidéoprojecteur. Cela permet l'accès à des schémas d'explications théoriques, des bases d'exercices progressifs ou des études de cas, ainsi que tout type de supports multimédias utiles au déroulement du cours.





IV. Qualité et transparence

Les références de nos formateurs sont vérifiées en amont afin de s'assurer de leur expertise et de leur expérience.

Sur demande, nous transmettons le CV du formateur désigné pour animer votre formation.

Les supports de formation sont vérifiés intégralement tant sur le fond que sur la forme, et sont transmis aux participants de manière électronique pour les formations suivies.

A. Évaluation de la qualité de la formation

Tout au long de la formation, le formateur évalue les acquis par les exercices, tests, mise en situation et cas pratiques.

Dans un souci de constante amélioration de nos prestations de formation, vous serez invité, à l'issue de votre formation, à compléter un questionnaire de satisfaction, le dernier jour de la formation : « Evaluation à chaud »

En fin de formation, nous recommandons à nos apprenant de répondre au questionnaire de satisfaction, pour les formations financées par le CPF sur l'espace personnel de l'apprenant dans le site « moncompteformation.gouv.fr » ; en toute discrétion, sans la présence du formateur.

Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant, Elle indique notamment le niveau d'acquisition des connaissances en fin de formation.

B. Documents remis en fin de formation

Vous recevez, en fin de formation :

- L'attestation de présence
- L'attestation de fin de formation
- La copie certifiée conforme des feuilles d'émargement
- En cas de celtisation, vous recevrez votre attestation

C. Tarifs

Nos tarifs sont transparents et mentionnés sur la fiche programme de chaque module de formation



Centre agréé B2i Adultes

 MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE	 B2i adultes Brevet Informatique et Internet
Vu l'arrêté du 13 avril 2012 Vu la circulaire du 20 juillet 2012	
L'agrément à organiser l'évaluation du Brevet Informatique et Internet pour adultes est délivré à	
SUN DESIGN, 21 rue Saint Philippe, 06000 Nice	
Fait à NICE	le 25 janvier 2016
Pour une durée de 3 ans	
Le Délégué pour la délégation Formation Informatique et Internet Signature	
Patrick DESPREZ Emmanuel ETHIS, recteur de l'académie de Nice Président du jury d'agrément de l'académie de Nice	

l'esprit web & *la fibre graphique*

Société à responsabilité limitée au capital de 7 622 € - RCS Nice 443 864 SIRET 443 864 533 00023 APE 741J

Déclaration d'activité N° 93 06 06 82 11 06 **DATADOCK 0059318**

LIVRET D'ACCUEIL FORMATION SUN DESIGN - Page 10 sur 19



Centre agréé Certification ENI



Editions ENI Attestation de partenariat 2020

Je soussigné, M. Cyril THIBAUD, agissant en qualité de Directeur de la société Editions ENI, immatriculée sous le numéro 403 303 423 000 38, dont le siège social est sis 2A, rue Benjamin Franklin 44801 SAINT-HERBLAIN, certifie que la société SUN DESIGN, dont le siège est situé à 21, rue Saint Philippe – 06000 NICE, est autorisée à faire passer la liste des certifications ENI énumérée ci-dessous :

- Administration d'une base de données - Option PostgreSQL - Code 237470
- Administration d'un système Linux - Code 237547
- Automatisation des tâches d'administration système à l'aide de scripts - Option Microsoft PowerShell - Code 236556
- Développement de sites web avec le langage de balises HTML et des feuilles de style CSS - HTML5 et CSS3 - Code 236252
- Développement de sites web dynamiques - Option langage PHP - Code 236234
- Exploitation d'une base de données avec le langage SQL - Code 236258
- Mise en œuvre d'un réseau local TCP/IP - Code 236466
- Maintenance et support d'un poste de travail en environnement Windows - Code 290163
- Office - Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Access, Office 365, Windows 10 - Code 235770

Saint-Herblain, le 20 août 2020
Cyril THIBAUD,
Directeur des Editions ENI

Editions ENI
ZAC Extension du Moulin Neuf
Rue Benjamin Franklin
44801 SAINT-HERBLAIN
Tél : 02 51 80 15 15
Fax : 02 51 80 15 16



ENI Editions - Adresse postale : BP 80009 - 44801 Saint-Herblain CEDEX - France
Siège social : ZAC du Moulin Neuf Rue Benjamin Franklin - 44812 Saint-Herblain - France
Tél : +33 (0)2 51 80 15 15 - Fax : +33 (0)2 51 80 15 16 - Siret 403 303 423 000 38 - TVA Intracommunautaire : FR84403303423

l'esprit web & la fibre graphique

Société à responsabilité limitée au capital de 7 622 € - RCS Nice 443 864 SIRET 443 864 533 00023 APE 741J
Déclaration d'activité N° 93 06 06 82 11 06 **DATADOCK 0059318**
LIVRET D'ACCUEIL FORMATION SUN DESIGN - Page 11 sur 19



Centre agréé Certification LANGUES



contact@brightlanguage.com
www.brightlanguage.com

815 Main Street, Suite #7
Hyannis, Massachusetts 02601
United States
Phone: 1-817-512-9855

35 rue d'Hauteville
75010 Paris
FRANCE
Tel. : +33 (0) 1 44 83 05 20

Fait à Paris le 1er septembre 2021

ATTESTATION AGENT DE CERTIFICATION BRIGHT

Nous attestons par la présente que **SUN DESIGN** enregistré sous le siren **44386453300031** est reconnu par Bright Language comme agent de certification. habilité pour former et organiser l'évaluation Bright Language.

Les agents de certification Bright Language acceptent sans condition le protocole Bright Language fixant les règles et conditions de passage de test certifiant Bright Language tels qu'enregistrés à l'inventaire du CNCP.

Cette attestation est valable pour une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction.

Cathleen Mahoney
C.E.O

a bright tomorrow **begins today...**

l'esprit web & *la fibre graphique*

Société à responsabilité limitée au capital de 7 622 € - RCS Nice 443 864 SIRET 443 864 533 00023 APE 741J

Déclaration d'activité N° **93 06 06 82 11 06 DATADOCK 0059318**

LIVRET D'ACCUEIL FORMATION SUN DESIGN - Page 12 sur 19



Mayaa TUDIESCHE

**Évaluatrice agréée
B2I –Adultes - Formatrice**

Pilote et valorise les offres de formation *
Évalue les actions mises en place * Recrute,
accompagne et encadre l'équipe de formateurs
et de prestataires vacataires * Planifie et
anime les réunions de service.

Direction

SUN DESIGN

Administration

Franco MAZZUCHI

GESTION ADMINISTRATION

- * Collecte et traite les données des séances des formations * Répond à des demandes d'informations des stagiaires, des formateurs internes et externes *
- Réalise des opérations de classement et d'archivage * Veille à l'application des règles et des procédures de notre centre.

Formateurs

Vincent CLERICO

FORMATEUR PERMANANT

- * Accueille et positionne les stagiaires *
- Élabore les programmes dans le cadre défini par le concepteur de formation *
- Met en œuvre des méthodes, des outils et des démarches adaptées aux publics d'adultes *
- Anime les formations et fait les évaluations de compétences

Handicap

Mayaa TUDIESCHE

REFERENTE HANDICAP

- * Favorise l'insertion par la formation et l'emploi des personnes handicapées avec l'aide de nos partenaires territoriaux spécialistes de le handicap *
- Identifie les besoins spécifiques, définir les réponses à apporter et assurer le suivi de la politique globale handicap formation et participent à l'évaluation des formations.



V. Règlement intérieur applicable aux stagiaires

Article 1 : Préambule

SUN DESIGN est un organisme de formation indépendant déclaré sous le n° d'existence 930606821106. Son siège social est situé 21, rue Saint Philippe 06000 Nice. SUN DESIGN est ci-après désigné «l'organisme de formation».

Article 2 : Dispositions générales

Conformément aux articles L. 920-50-1 et suivants et R. 922-1 et suivants du code du travail, le présent règlement intérieur a pour objet de définir les règles générales et permanentes et de préciser la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité ainsi que les règles relatives à la discipline, notamment les sanctions applicables aux stagiaires et les droits de ceux-ci en cas de sanction.

Article 3 : Champ d'application

Sont concernés par l'application du présent règlement, l'ensemble des stagiaires inscrits et présents à une formation dispensée par SUN DESIGN pour toute la durée de la formation suivie et tant que le stagiaire est présent sur le lieu du stage. Les formations se tiennent dans les locaux de SUN DESIGN ou dans des locaux extérieurs. Les dispositions du présent règlement sont applicables dans l'ensemble des locaux où sont dispensés des formations par SUN DESIGN.

Article 4 : Hygiène et sécurité

Chaque stagiaire doit, en outre, veiller à respecter les règles concernant sa sécurité personnelle et celle des autres personnes en vigueur dans l'établissement où sont dispensées les formations par SUN DESIGN. Lorsque les formations se déroulent dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures de sécurité et d'hygiène applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement, en application de l'article R. 922-1 du code du travail.

Article 5 : Alcool et autres

Les locaux dans lesquels sont réalisées les formations dispensées par SUN DESIGN sont totalement non-fumeurs en application de l'article R. 355-28-1 du code de la santé publique. Il est interdit aux stagiaires d'apporter des boissons alcoolisées sur les lieux de formation. Il est en outre interdit de pénétrer sur les lieux du stage en état d'ivresse. Il est également interdit aux stagiaires de prendre leur repas dans les salles où sont organisés les stages. Une salle au fond du couloir est à disposition des stagiaires à cet effet



Société à responsabilité limitée au capital de 7 622 € - RCS Nice 443 864 SIRET 443 864 533 00023 APE 741J

Déclaration d'activité N° 93 06 06 82 11 06 **DATADOCK 0059318**

LIVRET D'ACCUEIL FORMATION SUN DESIGN - Page 14 sur 19



Article 6 : Consignes d'incendie

Conformément aux articles R. 232-12-17 et suivants du code du travail, les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de formation de manière à être connus de tous les stagiaires.

Article 7 : Accident

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou les personnes témoins de l'accident, au responsable de l'organisme. Conformément à l'article R.962-1 du code du travail, l'accident survenu au stagiaire pendant qu'il se trouve sur le lieu de formation ou pendant qu'il s'y rend ou en revient fait l'objet d'une déclaration par le responsable de l'organisme auprès de la caisse de sécurité sociale.

Article 8 : Tenue et comportement

Les stagiaires sont invités à se présenter au lieu de formation en tenue décente et à avoir un comportement correct à l'égard de toute personne présente dans l'organisme.

Article 09 : Horaires de stage

Les horaires de stage sont fixés à l'avance par SUN DESIGN et portés à la connaissance des stagiaires lors de la remise du programme du stage, par mail, par courrier ou en direct. Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires de formation. En cas d'absence ou de retard à une formation, les stagiaires sont tenus d'informer le responsable de l'organisme de formation. SUN DESIGN se réserve le droit de modifier les horaires de stage en prévenant à l'avance ses stagiaires sauf cas de force majeure.

Article 10 : Accès au lieu de formation

Sauf autorisation expresse de SUN DESIGN, les stagiaires ayant accès au lieu de formation pour suivre leur formation ne peuvent faciliter l'introduction de tierces personnes à l'organisme.

Article 11 : Usage du matériel

Chaque stagiaire est tenu d'utiliser le matériel conformément à son usage pour la réalisation de la formation. Le matériel fourni au stagiaire pendant la formation doit être conservé en bon état. A la fin de la formation, les stagiaires ont l'obligation de restituer le matériel et les documents mis à leur disposition par SUN DESIGN, à l'exception des documents pédagogiques distribués aux stagiaires pendant la formation. Il est rigoureusement interdit, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation. Les documents pédagogiques remis pendant les formations sont protégés par les droits d'auteur. Leur reproduction, sans l'autorisation de l'organisme de formation, est formellement interdite. Ces documents ne peuvent être réutilisés que dans un objectif personnel.

Article 12 : Responsabilité de l'organisme de formation

SUN DESIGN décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature apportés par les stagiaires sur le lieu de formation.

l'esprit web & *la fibre graphique*

Société à responsabilité limitée au capital de 7 622 € - RCS Nice 443 864 SIRET 443 864 533 00023 APE 741J

Déclaration d'activité N° 93 06 06 82 11 06 **DATADOCK 0059318**

LIVRET D'ACCUEIL FORMATION SUN DESIGN - Page 15 sur 19



Article 13 : Respect de la confidentialité des données stagiaires

Toute personne en stage chez SUN DESIGN ou salarié de l'organisme de formation s'engage à garder confidentielle toutes informations personnelles et professionnelles des stagiaires qui seraient portées à leur connaissance.

Article 15 : Sanctions

Tout manquement du stagiaire à l'une des dispositions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction. Constitue une sanction, au sens de l'article R. 922-3 du code du travail, toute mesure, autre que les observations verbales, prise par le directeur de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans le stage ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit. Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites. Selon la gravité de l'agissement fautif, la sanction pourra consister soit en un avertissement, soit en un blâme, soit en une mesure d'exclusion définitive. Le directeur de l'organisme doit informer de la sanction prise :

1° L'employeur, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'une action de formation dans le cadre du plan de formation d'une entreprise ;

2° L'employeur et l'organisme paritaire qui a pris à sa charge les dépenses de la formation, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'une action de formation dans le cadre d'un congé de formation ;

3° L'organisme qui a assuré le financement de l'action de formation dont a bénéficié le stagiaire.

Article 16 : Dispositions Diverses

Une attestation de fin de stage sera délivrée aux stagiaires.

Article 17 : Entrée en vigueur

Un exemplaire du présent règlement est disponible dans les locaux de SUN DESIGN. Ce règlement intérieur est applicable pour les stagiaires en formation chez SUN DESIGN et pour les salariés du centre de formation. Le présent règlement entre en vigueur à compter 1/01/2014.

SUN DESIGN FORMATION
PAR MAIL : Info@sun-design.net
PAR TELEPHONE : 04 93 52 97 25
SUR PLACE OU PAR COURRIER
21, rue Saint Philippe - 06000 NICE



RESPONSABLE FORMATION
Mayaa TUDIESCHE
contact@sun-design.net
SITE INTERNET
www.sun-design.net

l'esprit web & *la fibre graphique*

Société à responsabilité limitée au capital de 7 622 € - RCS Nice 443 864 SIRET 443 864 533 00023 APE 741J

Déclaration d'activité N° 93 06 06 82 11 06 DATADOCK 0059318

LIVRET D'ACCUEIL FORMATION SUN DESIGN - Page 16 sur 19



Formulaire de Réclamation

Formulaire de réclamation relative aux prestations de formation professionnelle conçues, commercialisées, réalisées, évaluées par **SUN DESIGN**

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez formuler une réclamation 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.

Le formulaire est à retourner par mail à : info@sun-design.net
ou courrier postal à SUN DESIGN au 21, rue Saint Philippe – 06000 Nice.

PRENOM :

NOM :

De la personne qui exprime la réclamation, société et entreprise (éventuellement :
entreprise et fonction occupée)

ENTREPRISE :

FONCTION :



identification précise du canal de réponse souhaité par :

☐ Mail

☐ Par courrier

Si par courrier, saisir les coordonnées postales de la personne exprimant la réclamation

Adresse :

Code Postale et ville :

Objet précis de la réclamation :

Description explicite de la réclamation : dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant€, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.

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.

l'esprit web & *la fibre graphique*

Société à responsabilité limitée au capital de 7 622 € - RCS Nice 443 864 SIRET 443 864 533 00023 APE 741J

Déclaration d'activité N° 93 06 06 82 11 06 **DATADOCK 0059318**

LIVRET D'ACCUEIL FORMATION SUN DESIGN - Page 18 sur 19



A compléter par SUN DESIGN

N° de la réclamation

Date de réception

Identification du mode de réception de la réclamation :

☐ Adresse électronique :

☐ Postale : Adresse

Type, modalités et contenu de la réponse adressée à l'interlocuteur ayant exprimé la réclamation.

Date de clôture

Signature de

Mme Mayaa TUDIESCHE

Cachet de l'entreprise

l'esprit web & la fibre graphique

Société à responsabilité limitée au capital de 7 622 € - RCS Nice 443 864 SIRET 443 864 533 00023 APE 741J

Déclaration d'activité N° 93 06 06 82 11 06 **DATADOCK 0059318**

LIVRET D'ACCUEIL FORMATION SUN DESIGN - Page 19 sur 19