PROGRAMME DE FORMATION

COMPRENDRE ET INTERPRETER LES ETATS FINANCIERS (Réf : 26-5638)

le 26/03/2027

Public concerné

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

Dirigeants d'entreprises, conjoint(e)s de dirigeant(e), cadres dirigeants, chefs d'équipe, chargés de projets, artisans, indépendants, du BTP.

Pré-requis

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

Aucun.

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 - vielle législative - attributions de nouvelles compétences s'il y a lieu).
Pédagogie progressive mise en place par l'animateur.
Support méthodologique fourni.
Réflexion collective et études des cas individuels des participants.
Salle de formation adaptée.

Places disponibles

5 à 8 personnes.

Modalité d'évaluation et suivi administratif

Suivi des objectifs de la formation et de la compréhension des stagiaires par le formateur.
Attestations de présence et de fin de stage individuelles envoyées aux stagiaires.
Evaluation à chaud de la satisfaction des stagiaires.
Modalité d'évalutation sous forme d'auto-évaluation.

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.

Durée - Tarif

Lieu : DAMMARIE LES LYS
Horaires : 09:00-12:00 13:00-17:00
Durée : 1 jour(s) - 7 heures
300 € HT / personne
Possibilité de prise en charge par les fonds de formation (OPCO)
Organisme sous-traitant et/ou testeur : EMERGENCE FORMATION- EMERGENCE
Date butoir d'inscription : 12/03/2027

Vos contacts

Hélène BERCHER - 01 64 87 66 13
ifrbtp77@ifrbtp77.fr

Cyndia THEVENIN - 01 64 87 66 81
assistanteifrbtp77@ifrbtp77.fr

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

Objectifs

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être en capacité de :
Apprendre à lire les états financiers (compte de résultats, bilan, tableau des flux de trésorerie, opérations au capital).
Interpréter l'information pour assister le pilotage stratégique de l'entreprise et la rentabilité du capital investi.
Décrypter rapidement les informations essentielles fournies par les états financiers.
Ajuster les opérations et/ou la gestion en conséquence, dans un souci d'optimisation (économies de dépenses et/ou meilleure rentabilité du capital investi.
Utiliser les bons outils de pilotage pour mesurer l'impact des mesures entreprises.

Contenu

1. Le Compte de Résultats
- Fonction et utilité, rappel des notions de base
- Du chiffre d'affaires à la marge brute
- De la marge brute à la marge opérationnelle
- De la marge opérationnelle à la marge nette

2. Le Bilan
- Fonction et utilité, rappel des notions de base
- Actifs et passifs courants
- Actifs et passifs à long-terme
- Capitaux propres

3. Tableau des flux de trésorerie
- Fonction et utilité, rappel des notions de base
- Cash-flows liés aux opérations
- Cash-flows liés aux investissements
- Cash-flows liés aux financements

4. Les Outils de pilotage
- Ratios (marge, rentabilité, liquidité, solvabilité, etc.)
- EBITDA, EBIT, etc. et autres mesures de rentabilité « ajustée »
- Valorisation des activités et des entreprises : principes généraux
- Gestion du BFR (Besoin en Fonds de Roulement)

Informations complémentaires

Penser pouvoir piloter une entreprise sans maitriser la lecture de ses états financiers pourrait revenir à penser pouvoir composer sans connaître le solfège, ou écrire sans connaître l'alphabet.

IFRBTP77
SEINE-ET-MARNE
Institut de Formation et de Recherche du BTP

BULLETIN D'INSCRIPTION

Intitulé : COMPRENDRE ET INTERPRETER LES ETATS FINANCIERS
N° de session : 26-5638
Dates : le 26/03/2027
Lieu : DAMMARIE LES LYS
300 € 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 (01 64 87 66 13 ou 66 81).

Renseignez votre fiche entreprise

Raison sociale : N° SIRET :

Activité : Code NAF : Effectif :

Contact Formation (Nom/Prénom) :

Adresse :

Code postal : Ville :

Téléphone : Email :

Etes-vous adhérent à une organisation professionnelle ? Si oui, laquelle :

Renseignez votre OPCO (organisme de financement de la formation professionnelle)

Connaissez-vous votre OPCO ? Si oui, nom OPCO :

Si non, adressez-vous à votre comptable

Inscrivez votre stagiaire

En cas d'inscriptions multiples, plus de 2 stagiaires, demander notre document d'inscription spécial groupe

1 **Nom :** **Nom de naissance (si différent) :** **Prénom :**

Sexe : M ❍ **F** ❍ **Date de naissance :** **N° portable (en cas de retard) :**

N° Sécurité Sociale (NIR)* : ❑ **Ne souhaite pas répondre****

Poste occupé dans l'entreprise :

Classification : ❍ **Gérant salarié** ❍ **Salarié** ❍ Ouvrier ❍ Employé Etam ❍ Cadre

❍ **Gérant NON 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 :** **Nom de naissance (si différent) :** **Prénom :**

Sexe : M ❍ **F** ❍ **Date de naissance :** **N° portable (en cas de retard) :**

N° Sécurité Sociale (NIR)* : ❑ **Ne souhaite pas répondre****

Poste occupé dans l'entreprise :

Classification : ❍ **Gérant salarié** ❍ **Salarié** ❍ Ouvrier ❍ Employé Etam ❍ Cadre

❍ **Gérant NON 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 :

PASSEPORT PREVENTION (obligatoire pour les organismes de formation à compter du 01/09/2025). Plus d'informations : https://passeport-prevention.travail-emploi.gouv.fr/
* Le NIR du salarié est indispensable pour la saisie du Passeport Prévention par l'IRFBTP77
** En l'absence de NIR communiqué par l'employeur, pas de saisie du Passeport Prévention. L'employeur doit s'assurer au préalable que le salarié a donné son accord pour communiquer son NIR.

Fait à le

Signature et cachet de l'entreprise

Envoi du bulletin d'inscription par mail :

ifrbtp77@ifrbtp77.fr ou assistanteifrbtp77@ifrbtp77.fr

Attendre la validation du stage pour recevoir par mail les documents administratifs de la formation

PROGRAMME DE FORMATION

COMPRENDRE ET INTERPRETER LES ETATS FINANCIERS
(Réf : 26-5638)
le 26/03/2027

Entreprise : **Stagiaire :**

DEMANDES SPECIFIQUES CONCERNANT LE STAGE SUR LEQUEL VOUS ETES INSCRIT

*Afin d'être au plus près de vos questionnements ou de vos préoccupations, nous vous invitons, en quelques lignes, à formaliser vos **demandes spécifiques** si le programme détaillé que vous avez reçu ne répond pas complètement à vos attentes ou si vous avez un doute sur la formation choisie.*
Nous les prendrons en compte et notre formateur en sera informé avant la formation.

En fonction de la lecture de vos demandes, l'IFRBTP77 vous contactera si nécessaire.

Très sincèrement.

. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .

Vos contacts

Hélène BERCHER - 01 64 87 66 13
ifrbtp77@ifrbtp77.fr

Cyndia THEVENIN - 01 64 87 66 81
assistanteifrbtp77@ifrbtp77.fr

EXEMPLE d'attestation employeur à l'utilisation des EPI à faire sur papier à en-tête de votre entreprise.
Ceci est un document en principe interne.

Principe général

Dans tous les textes réglementaires, il est fait obligation à l'employeur d'assurer une formation et une information adéquate des travailleurs quelle que soit l'activité visée.

Cette information doit être formalisée ! (Attestation de formation- exemple ci-dessous)

Ces informations et formations devront notamment traiter des risques présentés par les missions qui leur sont confiées.

Personne compétente : Souvent chef d'entreprise ou encadrant.

Personne désignée, formée correctement, qualifiée par ses connaissances et son expérience pratique et ayant reçu les instructions nécessaires pour lui permettre de réaliser les essais et inspections requis.

Le chef d'entreprise doit s'assurer que les EPI fournis conservent toute leur efficacité tout au long de leur utilisation et seront renouvelés autant de fois que nécessaire selon l'état d'usure ou date de péremption (exemple casque).

Obligations générales des employeurs

" Dans le cadre de ses responsabilités, l'employeur prend les mesures nécessaires pour la protection de la sécurité et de la santé des travailleurs, y compris les activités de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens nécessaires. L'employeur doit veiller à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes. "

ATTESTATION DE FORMATION OU D'INFORMATION A L'UTILISATION DES EPI

EQUIPEMENT DE PROTECTION INDIVIDUELLE

Je soussigné (e), Madame, Monsieur…… (Nom et prénom du chef d'entreprise)

de l'entreprise……

Atteste que Madame/ Monsieur (nom et prénom) : *(possibilité 10 noms de collaborateurs)*

-…… -……

-…… -……

-…… -……

-…… -……

-…… -……

A / Ont / bien été formés à l'utilisation des EPI mis à sa / leurs disposition selon le texte de loi en vigueur.

Fait à :…… le ……

Signature et cachet

IFRBTP77
SEINE-ET-MARNE
Institut de Formation et de Recherche du BTP

EPI obligatoires en formation

Documents à présenter

- ✓ **PIECE D'IDENTITE** **obligatoire pour le passage des tests** (carte d'identité, permis de conduire, passeport, carte de séjour)
- ✓ **ATTESTATION DE FORMATION INITIALE** : pour tous les stages de recyclage

---

Equipements de Protection Individuels (EPI) obligatoires pour les formations « Sécurité »

Aucun prêt d'équipement ne pourra être réalisé

Prévoir une tenue de travail habituelle pour les parties « pratique »

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

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 ou non équipé

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

Habilitation électrique BS-BE ou HO-BR-BC-B1/B2

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

Gants isolant	Ecran de protection oculaire et facial norme EN 166 et anti UV	Chaussures de sécurité	Gilet de signalisation (recommandé)
Basse tension : Classe 00 (500 V) **ou** classe 0 (1000 V) 			

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

Gants	Casque	Chaussures de sécurité	Aptitude médicale **renforcée** au poste de travail en cours de validité (salarié)	Certificat médical du médecin traitant (non salarié)
				

Préparation au CACES R486 – Nacelle PEMP

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

Préparation au CACES R489 – Chariot élévateur

Gants	Casque avec jugulaire EN 397	Chaussures de sécurité	Gilet de signalisation	Lunettes de protection (recommandé)
				

Préparation au CACES R482 – Engins de chantier

Gants	Casque avec jugulaire EN 397	Chaussures ou bottes de sécurité	Gilet de signalisation	Lunettes de protection (recommandé)	Casque anti bruit ou bouchon d'oreille (recommandé)
					

Préparation au CACES R490 – Grue Auxiliaire

Gants	Casque avec jugulaire EN 397	Chaussures ou bottes de sécurité	Gilet de signalisation	Lunettes de protection (recommandé)	Casque anti bruit ou bouchon d'oreille (recommandé)
					

Pour toute demande de précisions, nous contacter :

ifrbtp77@ifrbtp77.fr – 01 64 87 66 13

« 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 DAMMARIE 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'Iifrbtp77 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.
Absence, retard, abandon : les stagiaires doivent avertir l'organisme de formation et s'en justifier. Des conditions de rattrapage pourront être étudiées
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 proratisé) **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 règlementations 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.
Vous pouvez prendre connaissance de notre politique de confidentialité sur notre site internet : www.ifrbtp77.fr

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.